

Dialog z pacjentem

Praktyczna ilustracja metody uzyskania, udzielenia i ponownego uzyskania informacji



W 2002 r. na podstawie badania naukowego¹ wprowadzono metodę komunikacji z pacjentem, która dała wyniki we wspomaganiu lekarzy w radzeniu sobie z trudnymi konsultacjami dotyczącymi przepisywania antybiotyków w ostrych zakażeniach dróg oddechowych.

Metoda ta, nazwana metodą „uzyskania, udzielenia i ponownego uzyskania” informacji jest zorientowana na pacjenta i można ją zastosować w wielu sytuacjach klinicznych. Ostatnie badania kliniczne^{2,3} wskazują, że wprowadzenie zaawansowanych umiejętności komunikacji opartych na tej metodzie w praktyce lekarza rodzinnego pozwala na przepisywanie znacznie mniejszej ilości antybiotyków przy zachowaniu wysokiego poziomu zadowolenia pacjentów, bez wpływu na czas powrotu pacjenta do zdrowia i czas konsultacji.

Dodatkowo dowiedziono, że edukacja pacjentów może prowadzić do zmniejszenia częstości ponownych konsultacji oraz stosowania antybiotyków w przypadku zakażeń układu oddechowego⁴. Przedstawianie materiałów informacyjnych pacjentom w czasie konsultacji może wspierać informacje udzielane przez lekarza oraz zwiększyć stopień przestrzegania przez pacjenta proponowanej strategii leczenia w dłuższej perspektywie.

Sugerowany model dialogu z pacjentem opiera się na metodzie, którą lekarze rodzinni mogą zastosować w przypadku konsultacji pacjentów z zakażeniami układu oddechowego na podstawie modelu uzyskania, udzielenia i ponownego uzyskania informacji:

1) Uzyskanie informacji:

- Uzyskanie informacji na temat dolegliwości pacjenta
- Uzyskanie informacji na temat oczekiwań pacjenta wobec leczenia

2) Udzielenie informacji:

- Udzielenie informacji o chorobie, w tym poinformowanie, że organizm pacjenta skutecznie poradzi sobie z zakażeniem samodzielnie
- Poinformowanie o zaletach i wadach antybiotyków oraz o antybiotykooporności
- Udzielenie porady na temat strategii samodzielnego leczenia
- Poinformowanie o spodziewanym czasie trwania choroby
- Poinformowanie o objawach, które powinny skłonić pacjenta do kolejnej wizyty u lekarza

3) Uzyskanie informacji:

- Uzyskanie potwierdzenia, że pacjent rozumie przedstawioną strategię i zgadza się z nią

Poniższy model dialogu z pacjentem ma na celu udzielenie wskazówek i wsparcia lekarzom rodzinnym, którzy muszą opierać się żądaniom pacjentów dotyczącym przepisywania antybiotyków, a także promowanie odpowiedniego stosowania antybiotyków przez pacjentów.

European Centre for
Disease Prevention
and Control (ECDC)
Tel: +46 (0)8 5860 1000
Email: EAAD@ecdc.europa.eu



¹ Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377–83.

² Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ., Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial, *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

³ Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC., Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice, *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270–8. Epub 2007 Aug 21.

⁴ Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC., The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care, *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

Dialog z pacjentem

Praktyczna ilustracja metody uzyskania, udzielenia i ponownego uzyskania informacji

