

# Razgovor s pacijentom

Praktični primjer metode traženja i pružanja informacija

Godine 2002. znanstveno ispitivanje<sup>1</sup> uvelo je metodu komunikacije s pacijentom koja je polučila rezultate i pomogla kliničarima u provođenju teških konzultacija o propisivanju antibiotika za akutne respiratorne infekcije.

Metoda nazvana „traženje i pružanje informacija“ predstavlja metodu usmjerenu na pacijenta koja se može prilagoditi nizu kliničkih situacija. Nedavna klinička ispitivanja<sup>2,3</sup> pokazuju da uvođenje naprednih komunikacijskih vještina u opću prasku na temelju ove metode omogućava liječnicima primarne zdravstvene zaštite propisivanje znatno manjih količina antibiotika uz istovremeno održavanje visoke razine zadovoljstva pacijenta bez utjecaja na vrijeme oporavka pacijenta i vrijeme potrebno za savjetovanje pacijenta.

Osim toga, postoji dokaz da educiranje pacijenata može rezultirati smanjenjem broja ponovnih savjetovanja i uporabe antibiotika za infekcije respiratornog trakta<sup>4</sup>. Uporabom materijala s informacijama za pacijente tijekom konzultacija moguće je osnažiti poruke propisivača i povećati pacijentovo poštovanje predložene strategije liječenja na dulje staze.

Predloženi model razgovora s pacijentom opisan u nastavku sadrži metodu koju propisivači iz primarne zdravstvene zaštite mogu koristiti kod savjetovanja pacijenata o infekcijama respiratornog trakta na temelju modela traženja i pružanja informacija:

## 1) Traženje informacija:

- Raspitajte se o pacijentovoj zabrinutosti za njegovo zdravlje
- Raspitajte se o pacijentovim očekivanjima u pogledu terapije

## 2) Pružanje informacija:

- Informirajte o bolesti, uključujući činjenicu da će pacijentovo tijelo uspješno prevladati bolest samo od sebe
- Informirajte o pozitivnim i negativnim stranama antibiotika i riziku od rezistencije na antibiotike
- Dajte savjet o strategijama samoliječenja
- Informirajte pacijenta o očekivanom trajanju bolesti
- Informirajte pacijenta o simptomima koji mogu iziskivati ponovne konzultacije s liječnikom

## 3) Traženje informacija:

- Budite sigurni da je pacijent razumio predloženu strategiju te da je suglasan s njom

Modelom razgovora s pacijentom opisanim u nastavku nastoji se osigurati smjernice i pomoć za propisivače u primarnoj zdravstvenoj zaštiti koji moraju odoljeti pritisku pacijenata za uporabom antibiotika te se nastoji promicati odgovarajuća uporaba antibiotika među pacijentima.

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

# Razgovor s pacijentom

Praktični primjer metode traženja i pružanja informacija

