

# Dialóg s pacientmi

Praktická ukážka metódy zistiť-poskytnúť-zistiť

V roku 2002 bola vo vedeckej štúdií<sup>1</sup> predstavená metóda komunikácie s pacientom, ktorá sa lekárom na klinike osvedčila pri zvládaní náročných konzultácií týkajúcich sa predpisovania antibiotík na akútne respiračné infekcie.

Metóda nazvaná zistiť-poskytnúť-zistiť je metóda zameraná na pacienta a dá sa prispôbiť množstvu klinických situácií. Nedávnymi klinickými štúdiami<sup>2,3</sup> sa ukázalo, že zavedenie moderných komunikačných schopností na základe tejto metódy do všeobecnej praxe umožňuje lekárom v oblasti primárnej starostlivosti predpisovať oveľa menej antibiotík bez akéhokoľvek vplyvu na čas zotavenia pacienta či čas venovaný konzultáciám, pričom sa udržiava vysoká spokojnosť pacientov.

Okrem toho existujú dôkazy, že vzdelávanie pacientov môže viesť k znižovaniu miery opätovných konzultácií a užívania antibiotík v prípade infekcií dýchacieho systému<sup>4</sup>. Používaním informačných materiálov pre pacientov počas konzultácií sa dosahuje pochopenie inštrukcií predpisujúcich lekárov a z dlhodobého hľadiska zvyšuje dodržiavanie navrhovaných stratégií liečby pacientom.

Navrhovaný model dialógu s pacientom uvedený nižšie obsahuje metódu, ktorú môžu predpisujúci lekári v oblasti primárnej starostlivosti použiť pri konzultáciách s pacientom v prípade infekcií dýchacieho systému. Vychádza z modelu zistiť-poskytnúť-zistiť:

## 1) Zistiť:

- Spýtajte sa pacienta na jeho obavy súvisiace s ochorením
- Spýtajte sa pacienta na jeho očakávania v súvislosti s liečbou

## 2) Poskytnúť:

- Poskytnite informácie o ochorení vrátane skutočnosti, že telo pacienta si s ochorením účinne poradí aj samé
- Informujte o výhodách a nevýhodách užívania antibiotík a o riziku rezistencie voči antibiotikám
- Poskytnite rady týkajúce sa samoliečby
- Informujte o očakávanom trvaní ochorenia
- Informujte o príznakoch, v prípade ktorých je potrebná opätovná konzultácia

## 3) Zistiť:

- Overte, či pacient pochopil informácie a súhlasí s navrhovanou stratégiou

Model dialógu s pacientom uvedený nižšie je zameraný na poskytnutie usmernení a podpory predpisujúcim lekárom v oblasti primárnej starostlivosti, ktorí musia odolávať tlaku pacientov na predpísanie antibiotík, ako aj na podporu vhodného užívania antibiotík medzi pacientmi.

<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.

# Dialóg s pacientmi

Praktická ukážka metódy zistiť-poskytnúť-zistiť

