ПОВІДОМЛЕННЯ ПОГАНИХ НОВИН (протокол SPIKES)

При повідомленні поганих новин слід керуватись протоколом **SPIKES**: Setting, Perception, Invitation, Knowledge, Emotion and Empathy, Strategy and Summary (Умови, Сприймання, Запрошення, Знання, Емоції та Емпатія, Стратегія та Підсумки).

1. Встановлення відповідних умов

Переконатися, що ви з пацієнтом знаходитесь в комфортній кімнаті. В ідеалі це повинна бути спеціальна окрема кімната. Як варіант може використовуватись палата пацієнта, але обов'язково пацієнт має бути там сам. Або, за його бажанням, можуть бути присутніми його родичі (1-2, не більше). Конфіденційність має бути забезпечена!

Розмову вести сидячи – це допомагає розслабитись та показати, що ви нікуди не поспішаєте. Підтримувати контакт очима для встановлення рапорту. Якщо пацієнту це комфортно, можна його торкнутись або взяти за руку. В ідеалі потрібно створити умови, в яких вас не будуть перебивати. Але якщо така ситуація можлива – повідомити про це пацієнта.

2. Оцінка сприймання пацієнта теперішньої ситуації

Перед тим як давати пацієнту будь-яку інформацію, слід дізнатись, що пацієнт вже знає. *Наприклад: «Що Ви вже знаєте про свій теперішній стан здоров'я, що Ви можете розповісти з цього приводу?», «Чи розумієте Ви, чому Вам зробили МРТ/КТ/біопсію?».*

Якщо у пацієнта хибне уявлення про свій стан здоров'я, слід йому пояснити його стан більш детально. Також важливим є визначити чи у пацієнта є якась форма заперечення захворювання: пропускає у своїй розповіді важливі «погані» деталі захворювання, має нереалістичні уявлення щодо лікування тощо.

3. Запрошення

Слід запитати у пацієнта на яких моментах слід більш детально зупинятись під час розповіді: про лікування, результати обстеження тощо. Якщо пацієнт не хоче знати про деталі, повідомте пацієнту про можливість задати запитання в майбутньому, коли/якщо вони у нього з'являться. Запитати чи пацієнт хоче присутність когось із родичів, якщо це не було зроблено раніше.

«Я маю результати Вашого обстеження на сьогоднішній день, чи хотіли би Ви, щоб я їх пояснив більш детально?». «Чи бажаєте Ви, щоб були члени родини/друзі?»

4. Знання. Повідомлення інформації

- Повідомте про результати, починати слід із «тривожних дзвіночків». Є поширена ідея, що це допоможе потім зменшити дистрес пацієнта, коли лікар буде повідомляти про прогноз, ніж повідомлення всіх поганих новин одразу.
- Поясніть діагноз (покроково). Діагноз повідомляється короткими тезами.
- Після кожної тези зробіть паузу та почекайте для того, щоб пацієнт задав запитання. Потім переходьте до наступної тези. На цьому етапі мовчання є найбільш адекватним, що може зробити лікар, у пацієнта при повідомленні цих новини в голові може крутися мільйон різних думок. Йому потрібен час для усвідомлення.

- Якщо мовчання здається неумістним, можна запитати пацієнта про те, що він відчуває (див. наступний пункт).
- Не слід починати все повністю пояснювати. На цьому етапі не слід намагатися повністю все пояснювати, лише відповідати на запитання пацієнта. Зазвичай, те, що відбувається зараз, через наплив емоцій пацієнт не запам’ятає.
- На запитання слід відповідати так, щоб пацієнту було зрозуміло.
- Уникайте надлишкової прямоти. Фраза: *«У вас дуже агресивна злоякісна пухлина та ви скоро помрете»*, - є неприпустимою у якості повідомлення діагнозу.

«Як Ви знаєте, ми взяли біопсію (зразок тканини для обстеження), на жаль, результати виявились не такими, як ми сподівались» - зробити паузу та зачекати.

«Мені прикро про це повідомляти / на жаль, але ми виявили пухлину».

5. Емоції та емпатія

- Усвідомлюйте та відображайте емоції пацієнта (включаючи мову тіла).
- Не намагайтесь вирішити проблеми пацієнта або в чомусь його запевняти, просто слухайте та узагальнуйте/підсумовуйте те, що пацієнта турбує/непокоїть (це показує, що Ви слухаєте та проявляєте емпатію).
- Якщо мовчання затягнулося, можете спитати про їх емоції.

«Я бачу, що ці новини – це величезний шок шок» зробити паузу та почекати.
«Ви виглядаєте надзвичайно стурбованим» зробити паузу та зачекати.
«Тож, як Ви мені сказали, ваш найбільше турбує те, як Ви повідомите про це дітям та втрата волосся (через хіміотерапію)?»
«Як Ви зараз почуваєтесь через ці новини?»
«Ви зараз не говорите, чи можу я Вас поцікавитись, які думки метушаться зараз у Вас в голові?»
«Що найбільше Вас тривожить?»

6. Стратегія (план) та підсумок

- Досягніть згоди з пацієнтом щодо подальших дій.
- Узагальніть переживання пацієнта.
- Дізнайтесь, з якими емоціями пацієнт від Вас йде.