

Постановка целей и планирование будущего – Цели обсуждения процесса ухода за ребенком	
<b>Цели процесса ухода за ребенком на основе запросов пациента – пять ключевых вопросов</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Расскажите нам о вашем ребёнке. Какая он/она личность? Что для него/нее вы считаете хорошим днем?</li><li>2. Что вы слышали от врачей о том, что происходит с вашим ребёнком? Как вы и ребёнок пережили эти известия?</li><li>3. В свете того, что вам известно о происходящем с вашим ребёнком, что для вас наиболее важно сейчас? На что вы надеетесь?</li><li>4. Какие у вас тревоги по поводу состояния вашего ребёнка? Спите ли вы ночью? Что не даёт вам спать по ночам?</li><li>5. Где вы черпаете силы? Насколько эта поддержка помогает вам сейчас?</li></ol>
<b>Спросите разрешения дать рекомендации</b>	«В свете того, что вы рассказали мне обо всем, что происходит, о ваших целях и надеждах, будет ли вам полезно услышать, что я думаю об этой ситуации?»
<b>Рекомендуйте план, основанный на целях</b>	Оцените текущее лечение и наблюдение за ребенком, анализы, медикаменты и пр. и определите, соответствуют ли они целям семьи. Давайте рекомендации, основываясь на выявленных целях. Старайтесь использовать собственные слова членов семьи пациента («Учитывая те цели, которые вы определили для вашего ребёнка, я бы рекомендовал...»).

Обычные препятствия и ошибки на пути к качественному общению
Сообщать слишком много информации и подробностей. Начните с общей картины, изложите кратко, затем помолчите. Не выяснять информационные потребности семьи, основываясь на собственных предположениях о том, что знают и что хотят знать пациенты и их семьи. Не включать ребёнка в обсуждение и в процесс принятия решения. Не включать в беседу всех значимых лиц, принимающих решение в семье. Подталкивать членов семьи к принятию решений до того, как они смогут осмыслить информацию.

Три шага для корректного реагирования и получения обратной связи по навыкам общения
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Проведите краткий инструктаж до встречи</b> – проведите краткую подготовку, прежде чем встречаться с пациентом для обсуждения целей встречи и отработайте способы/фразы, которые могут быть полезны («Мы собираемся встретиться с пациентом X. Какие у вас цели общения на этой встрече? Давайте попробуем разные формулировки этого вопроса...»).</li><li>2. <b>Наблюдение</b> – преподаватель наблюдает и мягко направляет встречу при необходимости. Преподаватель может подключаться для формирования навыков общения и/или помощи обучаемому («Не могли бы вы уточнить кое-что для нас? Когда вы говорите X, что именно вы имеете в виду?»).</li><li>3. <b>Рефлексия и обратная связь</b> – преподаватель проводит итоговую беседу с обучаемым, задавая рефлексивные вопросы («Как на ваш взгляд прошла беседа? Что прошло хорошо? Какая часть для вас была наиболее трудной? Что в будущем можно сделать по-другому?»). Затем преподаватель сам дает обратную связь, основываясь на наблюдении, целях сессии и полученной от обучаемого обратной связи.</li></ol>

## Детская Исследовательская Больница Св. Иуды

### Краткое пособие по общению



#### Что такое QoLA?

Просто говоря, это означает качество жизни для всех.

**Команда QoLA – междисциплинарная группа медицинских работников, которые работают со всеми членами первичной онкологической службы, чтобы каждый день больных людей был лучшим из возможных.**

Как связаться с командой QoLA:

Напишите на электронную почту [QualityofLifeService@StJude.org](mailto:QualityofLifeService@StJude.org)

Дополнительная информация по обучению навыкам общения и учебные видеозаписи доступны на [www.VitalTalk.org](http://www.VitalTalk.org)

**Детская Исследовательская Больница Св. Иуды**  
Краткое пособие по общению

<b>Сообщение плохих новостей</b>	
<b>Обстановка/Подготовка</b>	<p>Ознакомьтесь с историей болезни, всеми текущими медицинскими вопросами (напр. история, прогноз, варианты лечения).</p> <p>Подготовьте обстановку – отдельное/тихое помещение, выключите звонки на телефонах/пейджерах, держите под рукой салфетки, позаботьтесь о наличии достаточного количества стульев, пригласите важных для семьи людей, при необходимости обеспечьте переводчика.</p> <p>Проведите совещание/инструктаж медицинских работников до встречи с семьей: Скоординируйте тех, кому нужно присутствовать на встрече Обсудите/согласуйте медицинские мнения среди членов команды Проясните цели встречи (т.е. какие решения вы надеетесь принять?) и решите, кто будет вести обсуждение Обсудите/скоординируйте план последующих действий с членами команды и с семьей Представьте всех членов команды, включая имена и отношение к пациенту</p>
<b>Понимание</b>	<p>Проясните представление и понимание пациентом и семьей медицинской ситуации («Что вам известно о состоянии вашего ребенка?» или «Что другие врачи говорили вам о болезни вашего ребенка?»).</p> <p><b>Спросите-Отвечьте-Спросите</b> – попросите семью описать их текущее понимание вопроса. Не перебивайте.</p> <p>Обращайте внимание на знания и эмоциональные реакции, когда пациент и семья отвечают. Будьте готовы повторить информацию и предоставить дополнительную информацию, если нужно.</p>
<b>Приглашение</b>	<p>Определите, сколько информации требуется пациенту и семье: «Не возражаете, если мы сейчас обсудим результаты исследований?» «Как вы предпочитаете обсуждать медицинскую информацию в вашей семье?» «Некоторые предпочитают знать общую картину, другие же хотят знать все подробности. Что вы предпочитаете?»</p>
<b>Знание</b>	<p>Сообщайте медицинскую информацию сжато и затем молчите.</p> <p>Используйте «предупредительный сигнал», чтобы пациент и семья могли подготовиться эмоционально («У меня есть серьезная информация, которую нам нужно обсудить...» или «Снимки/анализы не показали того, на что мы надеялись...»).</p> <p>Подведите итог общей картины в нескольких фразах. Скажите это просто и затем СТОП («Рак у вас распространился в печень и становится хуже, несмотря на наше лечение»).</p> <p><b>Спросите-Отвечьте-Спросите</b> – выдавайте информацию о ситуации или состоянии небольшими порциями; сообщите больше подробности, когда у семьи появится возможность задавать вопросы.</p> <p>Избегайте медицинского жаргона, говорите языком, соответствующим уровню понимания и образования семьи.</p>
<b>Эмпатия</b>	<p>Реагируйте на эмоции; будьте готовы к эмоциональной реакции со стороны пациента и семьи.</p> <p>Используйте эмпатичные утверждения, реагируя на эмоции, вызванные новостями («Конечно, для вас шок услышать...»).</p> <p>Отвечайте на эмоции и комментируйте их («Не могу представить, насколько тяжело...» или «Знаю, это не то, что вы хотели услышать сегодня...»).</p> <p>Называйте эмоции, особенно если пациент и семья не отвечают вербально («Я вижу, что вы расстроены...»).</p> <p>Используйте утверждения «Хотел бы я» – («Хотел бы я сообщить вам лучшие новости...»).</p> <p>Храните молчание, но присутствуйте полностью. Используйте паузы и тихо ожидайте реакции пациента и семьи.</p>
<b>Подведите итог</b>	<p>Обсудите следующие шаги и план дальнейших действий.</p> <p><b>Спросите-Отвечьте-Спросите</b> – подтвердите понимание со стороны семьи («Мы о многом говорили сегодня, скажите мне, пожалуйста, как вы понимаете текущее положение?»).</p> <p>Оцените варианты и спросите разрешения дать рекомендации по лечению, основанные на выясненных целях и ценностях («Не возражаете ли вы, если я дам рекомендацию? ... Учтивая то, что вы говорили мне о ваших целях в вопросе ____, я бы рекомендовал...»).</p> <p>Суммируйте решения и дальнейшие шаги («Давайте наметим план дальнейших действий. Я зайду к вам завтра, но если вам потребуется кто-то из нашей команды в это время, вот как с нами связаться...»).</p>

**Детская Исследовательская Больница Св. Иуды**  
Краткое пособие по общению

<b>Реакция на эмоции пациента/семьи и проявление эмпатии</b>	
<b>Название</b>	<p>Называйте эмоцию («Похоже, вы очень разочарованы...») или «Вы кажетесь очень расстроенным...»).</p> <p>В целом, снижайте накал путём называния эмоции.</p>
<b>Понимание</b>	<p>Подтвердите и оцените ситуацию в семье пациента («Вполне понятно, что вы ошеломлены тем, что происходит»).</p> <p>Не давайте преждевременных заверений.</p> <p>Не утверждайте, что вы понимаете всё, что они чувствуют.</p>
<b>Уважение</b>	<p>Принимайте и уважайте эмоции семьи.</p> <p>Выражайте одобрение, где только возможно («Я вижу, что вы в самом деле стараетесь выполнять наши рекомендации, и, я думаю, у вас отлично получается»).</p>
<b>Поддержка</b>	<p>Выражайте озабоченность и желание помочь. Когда вы берете на себя такое обязательство – это мощное заявление. Оцените старания семьи справиться с ситуацией. («Мы сделаем всё, что в наших силах, чтобы вы и ваша семья имели всю нужную вам поддержку»).</p> <p>Однако, не обещайте ничего, что вы не сможете потом сделать.</p>
<b>Изучение</b>	<p>Позвольте члену семьи рассказать, через что они сейчас проходят («Как вы переживаете всё это?»).</p> <p>Изучите источники напряжения и тревоги (например, вина, горе, культура, семья, доверие команде врачей и пр.).</p> <p>Изучите ценности, стоящие за решениями («Расскажите мне больше о...»).</p> <p>Задайте более подробные вопросы, чтобы подтвердить полученные сведения («Не могли бы вы пояснить, что вы имеете в виду, когда говорите...»).</p>

<b>Пять фундаментальных навыков общения</b>	
<b>Расскажите мне больше</b>	<p>Используйте эту фразу, чтобы выяснить вещи, в которых вы не уверены или чтобы стимулировать семью говорить ещё («Расскажите мне ещё о...»).</p>
<b>Спросите-Отвечьте-Спросите</b>	<p>Подход: Оценка-Знание-Реакция «Что вы слышали о...» «Вот что показали исследования...» «Для вас это понятно? Какие у вас есть вопросы?»</p>
<b>Утверждение «Хотел бы я»</b>	<p>Позволяет вам встать рядом с пациентом и семьей, признавая реальность ситуации («Хотел бы я сказать, что химиотерапия работает всегда...»).</p>
<b>Утверждение «Интересно»</b>	<p>Позволяет вам изучить возможные варианты, не закликаясь («Интересно, что вы скажете о...» или «Интересно, все ли возможности мы обсудили. Не возражаете, если мы с вами сегодня обсудим некоторые оставшиеся?»).</p>
<b>Сидите рядом и храните молчание</b>	<p>Молчание – ключ! Если вы не знаете, что сказать, не говорите ничего. Просто сидите рядом с пациентом и семьей, но присутствуйте полностью.</p>