



9η Παρουσίαση : Δεξιότητες επικοινωνίας

Ανακοινώνοντας Δυσάρεστα Νέα

ΞΙΦΑΡΑ ΜΑΡΝΤΗ, Ε.Τ.Ε.Π., ΒΑ, ΜΑ, PhD cand.

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Δυσάρεστα Νέα

- ❑ Όλα τα δυσάρεστα νέα οδηγούν σε ένα είδος απώλειας
- ❑ Συνήθως αφορούν καταστάσεις όπου υπάρχει
 - το αίσθημα της απελπισίας,
 - φόβος του ατόμου για την ψυχική/σωματική του κατάσταση,
 - κίνδυνος αναστάτωσης καθημερινότητας,
 - το άτομο έχει λιγότερες επιλογές στη ζωή του
- ❑ Υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στο πως αντιλαμβάνεται το κάθε άτομο τα δυσάρεστα νέα αναφορικά με τη δική του κατάσταση
- ❑ Είναι μια έννοια σχετική, αφού εξαρτάται από το πως ο ασθενής ερμηνεύει τις πληροφορίες που του παρέχονται
- ❑ Είναι σημαντικό να προσέχουμε τις ανάγκες και τα συναισθήματα του ασθενή

Γιατί είναι δύσκολο να ανακοινωθούν τα δυσάρεστα νέα;

- Η ιατρική εκπαίδευση δίνει έμφαση στην θεραπεία, την ίαση
- Ο "αγγελιοφόρος" φοβάται ότι θα κατηγορηθεί από τον ασθενή
- Δεν γνωρίζει ποιος τρόπος ενδείκνυται
- Η προσωπική εμπειρία αναφορικά με την απώλεια
- Η απροθυμία να αναστατώσει τον ασθενή
- Ο φόβος ότι θα διαταράξει τους ρόλους των μελών της οικογένειας και τη δομή της
- Η άγνοια ως προς τις πηγές υποστήριξης του ασθενή
- Η συναισθηματική αντίδραση του ασθενή
- Η αβεβαιότητα για το τι μπορεί να γίνει στη συνέχεια
- Η έλλειψη απαντήσεων σε ορισμένες ερωτήσεις
- Η ασάφεια του ρόλου του ΕΥ

Ποιος θα ανακοινώσει τα νέα;

- Η ευθύνη της αναγγελίας ανήκει στον θεράποντα γιατρό, που έκανε τις απαραίτητες διαγνωστικές ενέργειες και έχει αναπτύξει ήδη μια θεραπευτική σχέση με τον πάσχοντα.
- Στο νοσοκομείο τον ρόλο αυτό θα πρέπει να αναλάβει ο υπεύθυνος της θεραπευτικής ομάδας (π.χ. διευθυντής ή επιμελητής) και όχι ο ειδικευόμενος.

**Σε ποιον πρέπει
να
ανακοινωθούν
τα δυσάρεστα
νέα ;**

- Είναι καθήκον του ΕΥ να δώσει τις πληροφορίες που έχει ανάγκη να μάθει ο ασθενής σχετικά με τα δυσάρεστα νέα που τον αφορούν, όπως ακριβώς γίνεται με τις συνεδρίες που αφορούν στη διάγνωση, πρόγνωση, θεραπεία
- Κατά το παρελθόν τέτοιες πληροφορίες αποκρύπτονταν με το σκεπτικό ότι θα τον πλήγωναν ή για να τον προστατέψουν **ΑΛΛΑ** χωρίς συγκεκριμένες πληροφορίες ο ασθενής δεν μπορεί να αποφασίσει για το πλάνο της θεραπείας και **ΔΙΑΚΥΒΕΥΕΤΑΙ** η αυτονομία του
- Παρομοίως όταν οι πληροφορίες γνωστοποιούνται πρώτα στους συγγενείς έχουμε παραβίαση της εμπιστευτικότητας και της αυτονομίας
- Είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη τι θα προτιμούσε ο ασθενής
- Υπάρχουν συγκεκριμένες περιπτώσεις που πρέπει να αναλογιστούμε αν θα ανακοινώσουμε τα δυσάρεστα νέα π.χ. όταν υπάρχει μειωμένη ικανότητα ανάκλησης, κατανόησης των πληροφοριών, όταν αφορά παιδί, ή ο ασθενής βρίσκεται σε βαριά κατάσταση ή κώμα

Προσωπική προετοιμασία

- ✓ Απαιτείται χρόνος προκειμένου να ανακοινωθούν σωστά οι δυσάρεστες ειδήσεις, να απαντηθούν ερωτήσεις, να δημιουργηθεί κλίμα εμπιστοσύνης και υποστήριξης στον ασθενή
- ✓ Προσπαθούμε να μην ανακοινώνουμε τα δυσάρεστα νέα σε μια πολύβουη κλινική ή κατά την επίσκεψη στους θαλάμους της κλινικής
- ✓ Αναλογιζόμαστε τις ανάγκες του ασθενή και φροντίζουμε να έχουμε όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες
- ✓ Προετοιμαζόμαστε για τις δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν
- ✓ Σκοπός είναι να υποστηρίξουμε τον ασθενή και τα μέλη της οικογένειας
- ✓ Διατηρούμε βλεμματική επαφή

Ποιες ερωτήσεις πρέπει να κάνει ο ΕΥ για να προετοιμαστεί για τη συνεδρία;

- Ο ασθενής αναμένει δυσάρεστα νέα; Τι γνωρίζει μέχρι τώρα;
- Τι πληροφορίες θα πρέπει να δώσω; Πως μπορώ να του τις εξηγήσω με κατανοητό τρόπο;
- Τι ερωτήσεις πιθανόν να κάνει ο ασθενής; Πως θα απαντήσω στις ερωτήσεις που δεν γνωρίζω την απάντηση;
- Έχω αρκετό χρόνο να διαθέσω στον ασθενή;
- Τι θα γίνει μετά τη συνεδρία; Χρειάζεται κάποιος άλλος από την ομάδα;
- Υπάρχουν ερωτήσεις τύπου "τι θα συμβεί αν....." Για τις οποίες θα πρέπει να προετοιμαστώ; (π.χ. Τι θα συμβεί αν θυμώσει μαζί μου; Τι θα συμβεί αν ζητήσει εξιτήριο;

Προς αποφυγή

- Δεν κοινοποιούμε δυσάρεστα νέα στο τέλος μιας φυσικής εξέτασης και πριν ο ασθενής ντυθεί
- Δεν κοινοποιούμε δυσάρεστα νέα σε διαδρόμους ή από το τηλέφωνο εκτός και αν αυτό δεν μπορεί να αποφευχθεί
- Δεν περπατάμε τριγύρω, δεν κοιτάμε έξω από το παράθυρο, δεν αποσπάται η προσοχή μας από τις δραστηριότητες που συμβαίνουν γύρω μας
- Δεν αποσπάται η προσοχή μας από αντικείμενα του χώρου όπως πχ οι κλινικές σημειώσεις την ώρα της συνομιλίας

Κοινοποιώντας δυσάρεστες ειδήσεις

- [How Should Providers Deliver Bad News?](#)
- [Delivering Bad News - An excellent encounter](#)

Κοινοποιώντας δυσάρεστες ειδήσεις

Ανακαλύψτε τι γνωρίζει ήδη ο ασθενής και τι αναμένει από τη συνεδρία

Δώστε στον ασθενή μια ένδειξη ότι θα συζητηθούν δυσάρεστα νέα

Δώστε πληροφορίες τμηματικά και ελέγξτε αν ο ασθενής τις κατανοεί

Χρησιμοποιήστε απλές λέξεις και φράσεις

Εστιάστε στα βασικά σημεία

Εξηγήστε τις συνέπειες των νέων

Δώστε χρόνο στον ασθενή για να τα αφομοιώσει

Ζητήστε και απαντήστε τις ερωτήσεις

Παρέχετε τη διαβεβαίωση που αρμόζει

Αναλογιστείτε την ετοιμότητα του ασθενούς να πάρει αποφάσεις

Ανταποκριθείτε στα επικοινωνιακά σήματα για λήξη της συνεδρίας

Διαμορφώστε ένα άμεσο πλάνο

Ανακαλύψτε τι γνωρίζει ο ασθενής και τι είναι αυτό που αναμένει από τη συνεδρία

«Ήρθατε στην κλινική εξαιτίας αυτού του όγκου. Έχετε καθόλου σκεφτεί τι μπορεί να είναι;»

«Έχω λάβει τα αποτελέσματα των εξετάσεων σας και θα ήθελα να τα συζητήσω μαζί σας. Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να με ρωτήσετε μέχρι στιγμής;»

«Πώς ήταν τα πράγματα για σας; Τι πιστεύετε για αυτό;»

«Δεν έχουμε συναντηθεί ξανά και δεν ξέρω τι έχετε ήδη συζητήσει. Υπάρχει κάτι το οποίο σας ανησυχεί;

Με τη χρήση βασικών δεξιοτήτων όπως:

- Εγκαθίδρυση σχέσης εμπιστοσύνης
- Ενεργητική ακρόαση
- Εξακρίβωση επιθυμιών και αναγκών του ασθενή

Ένδειξη ότι θα συζητηθούν δυσάρεστα νέα

Επισημαίνουμε εξ αρχής ότι έχουμε να κοινοποιήσουμε
δυσάρεστα νέα με φράσεις όπως :

"Φοβάμαι πως είναι κάτι σοβαρό"

*"Τα αποτελέσματα των εξετάσεων δεν είναι καλά/δεν είναι αυτά
που θέλαμε"*

"Είμασταν ανήσυχοι για αυτό. Δυστυχώς τα νέα δεν είναι καλά"

Ένδειξη ότι θα συζητηθούν δυσάρεστα νέα

- Δίνουμε χρόνο στον ασθενή να σκεφτεί και να συνειδητοποιήσει ότι τα νέα θα είναι δυσάρεστα, πριν προχωρήσουμε στην επεξήγηση
- Λεκτικά ή μη λεκτικά σημάδια (εκφράσεις προσώπου, στάση σώματος, παύσεις στην ομιλία) σηματοδοτούν ότι τα νέα θα είναι δυσάρεστα
- **Σκοπός δεν είναι αυτό που θα πούμε, αλλά αυτό που θα καταλάβει ο ασθενής**

Δώστε πληροφορίες τμηματικά, ελέγχοντας κάθε φορά την κατανόηση

- Αρχίζουμε με τα γνωστά και προχωράμε στα νέα δεδομένα.
- Συμπεριλαμβάνουμε πληροφορίες για τις επιπτώσεις που έχουν τα νέα δεδομένα και τα νέα στον ασθενή.
- Οι μικρές προτάσεις και οι μικρές παύσεις μεταξύ πληροφοριών είναι σημαντικές.
- Συζητάμε σε αργό ρυθμό, δίνουμε στον ασθενή χρόνο να υποβάλει ερωτήσεις.
- Οι καλές προθέσεις με σκοπό να "μαλακώσουν το χτύπημα" μπορεί να διαστρεβλώσουν τις επιθυμίες.

Δώστε πληροφορίες τμηματικά, ελέγχοντας κάθε φορά την κατανόηση

- Γιατρός: - Νομίζω ότι ολοκληρώσαμε τις εξετάσεις σας πλέον.
- Ασθενής: - Τι βρήκαμε, γιατρέ; Γιατρός: - Τα πράγματα δεν είναι τόσο απλά όπως νομίσαμε στην αρχή.
- Ασθενής: - Δηλαδή δεν ήταν πνευμονία;
- Γιατρός: - Η πνευμονία ήταν η αφορμή για την έρευνα που κάναμε. Η αιτία της ήταν ένα εμπόδιο σε έναν βρόγχο.

(Παύση. Ο ασθενής σιωπά, αλλά φαίνεται ότι περιμένει να ακούσει κι άλλα).

- Γιατρός: - Ο δεξιός βρόγχος στην εξέταση που κάναμε φάνηκε να είναι πολύ στενός, κι έτσι πήραμε κάποια δείγματα για βιοψία.
- Ασθενής: - Βγήκε τίποτε κακό;
- Γιατρός: - Το εργαστήριο ανακάλυψε κάποια κύτταρα που μοιάζουν να είναι κακοήθη. Ασθενής: - Δηλαδή γιατρέ μιλάμε για καρκίνο;
- Γιατρός: - Νομίζω ότι μπορούμε να πούμε πως πρόκειται για ένα είδος όγκου

Χρήση απλών λέξεων και φράσεων

- Η χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας είναι ιδιαίτερα σημαντική.
- Η χρήση έμμεσων τρόπων προσέγγισης και επιστημονικής ορολογίας μπορεί να προκαλέσει σύγχυση και επιπλέον άγχος.

Εστίαση στα βασικά σημεία

- Ποια είναι τα βασικά σημεία που θα θέλατε να έχει ο ασθενής στο τέλος της συζήτησης (π.χ. ότι είναι καρκίνος, ότι είναι σοβαρό, ότι μπορεί/δεν μπορεί να θεραπευτεί).
- Δομή της συζήτησης σε τρία τμήματα:
 - α) πόσες λεπτομέρειες θέλει και μπορεί να δεχτεί ο ασθενής,
 - β) ισορροπία μεταξύ όγκου πληροφοριών και χρόνου που έχει ο ασθενής να τις αφομοιώσει,
 - γ) τις ερωτήσεις που θα θέλει να υποβάλλει ο ασθενής.
- Η σκιαγράφηση της μεγάλης εικόνας επιτρέπει τον ασθενή να έχει μια ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης.

Εξηγούμε τις συνέπειες των νέων

- Μπορεί να είναι ιατρικές λεπτομέρειες όπως π.χ. πρακτικές πλευρές της θεραπείας, παρενέργειες χημειοθεραπείας κλπ.
- Όμως μπορεί και να αφορούν επιπτώσεις αναφορικά με την εργασία του, το μέλλον του, την οικογένεια του

Δίνουμε χρόνο στον ασθενή

- Οι άνθρωποι χρειάζονται χρόνο για να αφομοιώσουν τις πληροφορίες.
- Η μη υπερφόρτωση της συζήτησης μπορεί να διευκολύνει την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ζητάμε να μας κάνουν ερωτήσεις και απαντάμε

- Ο έλεγχος για ύπαρξη ερωτήσεων μετά από κάθε πληροφορία σηματοδοτεί την επιθυμία να απαντήσετε σε τυχόν ερωτήματα
- Βοηθάει να απαντάτε σε άμεσα ερωτήματα με άμεσες απαντήσεις

Παρέχουμε τη διαβεβαίωση που αρμόζει

- Η διαβεβαίωση θα πρέπει να είναι ειλικρινής και ρεαλιστική

Ασθενής: Θα γίνω καλά ή θα πρέπει να υποβάλλομαι σε θεραπεία εφ' όρου ζωής;
ΕΥ: Ελπίζω τα πράγματα να πάνε καλύτερα μετά από αυτά τα σχήματα θεραπείας. Δεν μπορώ να σας πω αν θα γίνετε καλά. Θα πρέπει να το παρακολουθήσουμε στενά και πιθανόν να επαναλάβουμε τα σχήματα αυτά.

- Η παροχή **συναισθηματικής υποστήριξης, η ενσυναίσθηση και η συμπόνοια** είναι πολύ σημαντικές

Αναλογιζόμαστε για την ετοιμότητα του ασθενή

- Μερικές φορές οι ασθενείς περιμένουν (ή διαισθάνονται) τις δυσάρεστες ειδήσεις και ενδεχομένως να έχουν ήδη σκεφτεί κάποιες από τις επιλογές και να είναι έτοιμοι να προχωρήσουν σε κάποια άμεσο πλάνο. Οι περισσότεροι ασθενείς όμως, που αισθάνονται συντετριμμένοι και σοκαρισμένοι από την ανακοίνωση των άσχημων νέων, δεν είναι σε θέση να αποφασίσουν άμεσα. Αν βιαστείτε να προγραμματίσετε τις διαδικασίες της θεραπείας, ενδεχομένως να κάνετε τους ασθενείς σας να αισθανθούν ότι απλά θα συμφωνήσουν με το πλάνο που τους προτείνετε γεγονός που θα τους αυξήσει την αίσθηση του αβοήθητου και την απώλεια του ελέγχου

Δίνουμε προσοχή στα επικοινωνιακά σήματα σχετικά με τη λήξη της συνεδρίας

- Η επικοινωνία είναι μια δυναμική διαδικασία. Παρατηρούμε το πότε ένα άτομο φτάνει στο σημείο που δεν μπορεί να δεχτεί άλλες πληροφορίες και χρειάζεται να σταματήσουμε.
- Δεν υπάρχει νόημα να συνεχίσουμε την παροχή πληροφοριών όταν το άτομο δεν είναι έτοιμο να τις δεχτεί.
- Λαμβάνουμε υπόψη τα επικοινωνιακά σήματα, λήγουμε τη συνεδρία και συμφωνούμε να συναντηθούμε εκ νέου

Φτιάχνουμε ένα άμεσο πλάνο

- Είναι σημαντικό να έχουμε ένα απλό και συγκεκριμένο πλάνο στο τέλος της συνεδρίας, ακόμα και όταν ο ασθενής δεν είναι έτοιμος να αποφασίσει. Αυτό θα βοηθήσει έστω λίγο να δείξουμε ότι η διαδικασία προχωράει.

Για παράδειγμα: «Θα κανονίσω τις εξετάσεις για τις οποίες μιλήσαμε. Όταν κάνετε την εξέταση, μπορείτε να έρθετε πάλι να το συζητήσουμε;»

Φτιάχνουμε ένα άμεσο πλάνο

- Να είμαστε ξεκάθαροι για τον τρόπο που ο ασθενής μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας.
- Για να μπορέσουμε να αποχωρήσουμε από τη συνεδρία θα σας βοηθούσε να ακολουθήσουμε μια από τις παρακάτω επιλογές:
 - να ρωτήσουμε αν ο ασθενής/ συγγενής έχει κάποιον που θα ήθελε να του τηλεφωνήσει ή
 - εάν θα ήθελαν χρόνο να σκεφτούν ή
 - αν θα θέλανε κάποιον να καθίσει μαζί τους.

Ανατροφοδότηση και ενημέρωση συνεργατών

- Ενημερώνετε τους συνεργάτες σας για τη συνάντηση που είχατε με τον ασθενή σας, συνοψίζετε τις εξηγήσεις που έχουν δοθεί, σημειώνετε τις ιδιαίτερες προτιμήσεις του ή τις ανησυχίες που ο ασθενής σας έχει αναφέρει και που πρέπει οι συνεργάτες σας να γνωρίζουν.

Και αν ο ασθενής κλαίει;;;

- Μπορείτε να σιωπήσετε για λίγο, να προσφέρετε χαρτομάντηλο
- Αυθόρμητο άγγιγμα

και αν ο ασθενής θυμώσει ή γίνει βίαιος;

- Παραμένετε ήρεμοι, ευγενικοί, εξυπηρετικοί και με σεβασμό
- Σε περίπτωση που κλιμακωθεί, δείξτε ενσυναίσθηση και θέστε όρια
- Αν νιώθετε ότι κινδυνεύει η σωματική ακεραιότητά σας, λήξτε τη συνεδρία και αναζητήστε βοήθεια

SPIKES

- S – Setting up the Interview: Επιλογή κατάλληλου χώρου.
- P – Assessing the Patient's Perception: Κατανόηση της αντίληψης του ασθενούς.
- I – Obtaining the Patient's Invitation: Ρωτάμε πόσες πληροφορίες θέλει.
- K – Giving Knowledge and Information : Παροχή σαφών πληροφοριών.
- E – Addressing Emotions with Empathic Responses: Αναγνώριση συναισθημάτων.
- S – Strategy and Summary: Σχέδιο για το επόμενο βήμα.

S – Setting up the Interview

(Προετοιμασία χώρου και συνθηκών)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Θα ήθελα να μιλήσουμε για τα αποτελέσματα των εξετάσεων σας σε έναν ήσυχο χώρο. Έχετε χρόνο τώρα; Θέλετε να είναι μαζί σας κάποιο δικό σας άτομο;»
- **Ασθενής:** «Ναι, θα ήθελα να είναι ο σύζυγός μου.»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Φυσικά, μπορούμε να περιμένουμε να έρθει.»

P – Assessing the Patient's Perception (Αξιολόγηση αντίληψης ασθενούς)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Πριν σας πω τα αποτελέσματα, μπορείτε να μου πείτε τι γνωρίζετε μέχρι τώρα για την κατάστασή σας;»
- **Ασθενής:** «Ξέρω ότι κάτι δεν πήγε καλά στις εξετάσεις, αλλά δεν ξέρω λεπτομέρειες.»

I – Obtaining the Patient's Invitation (Πρόσκληση για πληροφορίες)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Θέλετε να σας πω όλες τις λεπτομέρειες ή να ξεκινήσουμε με τα βασικά και να προχωρήσουμε σταδιακά;»
- **Ασθενής:** «Θέλω να ξέρω όλη την αλήθεια.»

Κ – Giving Knowledge and Information (Παροχή πληροφορίας)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι πρόκειται για κακοήθη όγκο. Ξέρω ότι είναι δύσκολο να το ακούτε αυτό.»
- **Ασθενής:** «Δηλαδή έχω καρκίνο;»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Ναι, πρόκειται για καρκίνο, αλλά υπάρχουν θεραπείες που μπορούμε να ξεκινήσουμε άμεσα.»

E – Addressing Emotions with Empathic Responses (Διαχείριση συναισθημάτων με ενσυναίσθηση)

- **Ασθενής (κλαίει):** «Δεν ξέρω τι να κάνω...»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Καταλαβαίνω πόσο δύσκολο είναι να το ακούτε αυτό. Είμαι εδώ για να σας στηρίξω και να βρούμε μαζί τις καλύτερες επιλογές.»

S – Strategy and Summary (Σχέδιο και σύνοψη)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Ας συζητήσουμε τα επόμενα βήματα. Θα σας παραπέμψω σε έναν ογκολόγο και θα οργανώσουμε τις εξετάσεις που χρειάζονται. Θέλετε να μιλήσουμε για το πώς θα ενημερώσετε την οικογένειά σας;»

SPIKES PROTOCOL VIDEO

- [Breaking Bad News - RCSEd Communications Skills Video Competition 2016](#)

ABCDE

- A – Advance Preparation (Προετοιμασία εκ των προτέρων)
- B – Build a Therapeutic Environment/Relationship (Δημιουργία θεραπευτικού περιβάλλοντος)
- C – Communicate Well (Επικοινωνήσε σωστά)
- D – Deal with Patient and Family Reactions (Διαχείριση αντιδράσεων)
- E – Encourage and Validate Emotions (Ενθάρρυνση και επιβεβαίωση συναισθημάτων)

A – Advance Preparation

(Προετοιμασία εκ των προτέρων)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Θα ήθελα να μιλήσουμε για τα αποτελέσματα των εξετάσεων σας. Είναι σημαντικό να είμαστε σε έναν ήσυχο χώρο χωρίς διακοπές. Θέλετε να είναι μαζί σας κάποιο δικό σας άτομο;»
- **Ασθενής:** «Ναι, θα ήθελα να είναι η κόρη μου εδώ.»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Φυσικά, μπορούμε να περιμένουμε να έρθει.»

B – Build a Therapeutic Environment (Δημιουργία θεραπευτικού περιβάλλοντος)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Καθίστε άνετα. Θέλω να ξέρετε ότι μπορείτε να με ρωτήσετε ό,τι χρειάζεστε και θα σας απαντήσω με ειλικρίνεια.»
- **Ασθενής:** «Είμαι πολύ αγχωμένος για τα αποτελέσματα.»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Το καταλαβαίνω. Θα μιλήσουμε με ηρεμία και θα δούμε μαζί τις επιλογές.»

C – Communicate Well (Επικοινωνήσε σωστά)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι πρόκειται για κακοήθη όγκο. Ξέρω ότι είναι δύσκολο να το ακούτε αυτό.»
- **Ασθενής:** «Δηλαδή έχω καρκίνο;»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Ναι, πρόκειται για καρκίνο, αλλά υπάρχουν θεραπείες που μπορούμε να ξεκινήσουμε άμεσα.»

D – Deal with Patient and Family Reactions

(Διαχείριση αντιδράσεων)

- **Ασθενής (θυμωμένος):** «Γιατί δεν το βρήκατε νωρίτερα;»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Καταλαβαίνω ότι νιώθετε θυμό και είναι φυσιολογικό. Θέλετε να μιλήσουμε για το πώς θα προχωρήσουμε από εδώ και πέρα;»

Ε – Encourage and Validate Emotions (Ενθάρρυνση και επιβεβαίωση συναισθημάτων)

- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Είναι φυσιολογικό να νιώθετε φόβο και αβεβαιότητα. Είμαι εδώ για να σας στηρίξω και να βρούμε μαζί τις καλύτερες επιλογές θεραπείας.»
- **Ασθενής:** «Δεν ξέρω αν μπορώ να το αντιμετωπίσω.»
- **Επαγγελματίας Υγείας:** «Δεν είστε μόνος σε αυτό. Θα είμαστε μαζί σε κάθε βήμα.»

Ευχαριστώ
για το
χρόνο
σας!!!

