

Dialog s pacientem

Praktická ilustrace metody zjisti-podej-zjisti

Vědecká studie¹ představila v roce 2002 metodu komunikace s pacientem, která prokazatelně pomáhá lékařům zvládat obtížné rozhovory při předepisování antibiotik pro akutní infekce dýchacích cest.

Tato metoda nazvaná „zjisti – podej – zjisti“ je orientovaná na pacienta a může být přizpůsobena řadě klinických situací. Nedávné klinické studie^{2,3} ukazují, že zapojení pokročilých komunikačních dovedností založených na této metodě v primární péči umožňuje praktickým lékařům předepisovat mnohem méně antibiotik a současně zachovat vysokou míru spokojenosti pacientů, aniž by to mělo vliv na dobu potřebnou k zotavení a délku návštěvy u lékaře.

Navíc existují důkazy, že vzdělávání pacientů může vést ke snížení počtu následných návštěv u lékaře a ke sníženému používání antibiotik u infekcí dýchacích cest⁴. Použití materiálů s informacemi pro pacienty při rozhovoru může podpořit slova lékaře a zvýšit dlouhodobý souhlas pacienta s navrhovanou léčbou.

Vzor dialogu s pacientem, který je dále prezentován, navrhuje na bázi modelu „zjisti-podej-zjisti“ metodu, kterou mohou lékaři primární péče použít u pacientů s infekcí dýchacích cest:

1) Zjisti:

- Zjistěte, nač si pacient stěžuje
- Zjistěte, jaké má pacient očekávání ohledně léčby

2) Podej:

- Podejte informace o nemoci, včetně skutečnosti, že tělo pacienta se s nemocí účinně vypořádá samo
- Informujte o pozitivních a negativních antibiotik a riziku rezistence vůči antibiotikům
- Poradte postup samoléčby
- Informujte o očekávané délce nemoci
- Informujte o symptomech, které by vyžadovaly opětovnou návštěvu

3) Zjisti:

- Ověřte, že pacient porozuměl popsané léčbě a souhlasí s ní

Níže uvedený model dialogu s pacientem je určen jako pomůcka a vodítko lékařům primární péče, kteří musí čelit tlaku pacienta na předepsání antibiotik a současně chtějí u pacientů propagovat vhodné používání antibiotik.

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

² 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.

³ 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.

⁴ 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.

Dialog s pacientem

Praktická ilustrace metody zjisti-podej-zjisti

