

# PROBLEMATIKA INFORMOVANOSTI PACIENTA

---

Predmet: Lekárska etika

Študijný program: Zubné lekárstvo

Mgr. Juraj Čáp, PhD.

Prezentácia č. 6.

# Komunikácia a informovanosť

- Podávanie informácií a komunikácia s pacientom je súčasťou dennodennej práce lekára
- Je to zásadný faktor, ktorý ovplyvňuje (pozitívne ale aj negatívne):
  - Vytvorenie dôverného vzťahu
  - Spoluprácu pacienta pri liečbe
  - Zvyšuje mieru informovanosti pacienta a schopnosti spolurozhodovať o svojom zdravotnom stave
  - Spokojnosť pacienta

# Problematika informovanosti pacienta

## Obsah prezentácie

- **Všeobecné zásady informovania pacienta**
- **Komunikácia orientovaná na pacienta**
- **Informovaný súhlas / informované odmietnutie**

# Všeobecné zásady informovania pacienta

- Zásada pravdivosti
  - Zásada použitia primeraného jazyka
  - Zásada jednoznačnosti a stručnosti
  - Zásada postupnosti krokov
  - Zásada jednotnosti všetkých ošetrojúcich
  - Zásada dôvernosti
- 
- Tieto zásady môžeme považovať za platné pre ktorúkoľvek fázu liečebno-preventívnej činnosti.

# Zásada pravdivosti

- Nie len oznámenie faktov – zamerať sa aj na obavy pacienta
- Citlivosť voči pacientovi – podpora po oznámení hlavne negatívnych správ
- Do značnej miery je potrebné rozhodnúť, kedy je čas a kedy nie je čas na podanie informácií
- Vyhýbať sa otvorenému klamstvu a vyvolávaniu falošnej nádeje
- Nenechať pacienta bezradného a samého (závažné správy)
- Ak sa pacient nepýta, nie je treba mu oznámiť všetky informácie naraz – tzv. úplné poučenie pacienta

# Zásada použitia primeraného jazyka

- Komunikácia primeraná úrovni pacienta
- Zvažovať rozdiely vo význame (pozitívny/negatívny, rakovina...)
- Používať zrozumiteľnú terminológiu (nie medicínsky žargón)
- Využívať predchádzajúce skúsenosti pacienta pri vysvetľovaní nových skutočností
- Používať podmieňovací spôsob a alternatívne možnosti
  - Pri neukončenej diagnostike a nejasnej prognóze
  - Pri nutnosti zmeniť stravovacie návyky poskytnúť alternatívy

# Zásada jednoznačnosti a stručnosti

- Vyhybanie sa nepresným zovšeobecneniam (byť konkrétny)
- Sprehľadnenie informácií = štruktúrovať prejav
- Primerané množstvo informácií – nezahľcovať pacienta veľkým množstvom zložitých informácií

# Zásada postupnosti krokov

- Informovať podľa aktuálnych potrieb pacienta, diagnostiky, terapie...
- Ohľad na patologický proces a psychický stav pacienta (fázy vyrovnávania sa s ochorením)
- Logická postupnosť
- Dôraz na významné časti informácií
- Pauzy – pre pacientove otázky
- Spätná väzba – zistiť mieru porozumenia!
- Sumarizácia – najdôležitejšie body zopakovať



# Zásada jednotnosti všetkých ošetrojúcich

- Tímová práca a spôsob šírenia informácií v rámci spolupracovníkov
- Predávanie služieb a zabezpečenie predania aktuálnych informácií o pacientoch
- Zaznamenávanie obsahu poskytnutých informácií do zdravotnej dokumentácie
- Rozdielne názory na diagnostiku, terapiu je potrebné riešiť v neprítomnosti pacienta

# Zásada dôvernosti

- Dôstojné podmienky pri predávaní info.
- Dôverné „ovzdušie“
- Povinná mlčanlivosť (vyplýva zo zákona)
- Ochrana osobných údajov – zákon

# Zásada dôvernosti

**STIGMATIZÁCIA** (stigma) ako výsledok možného porušenia mlčanlivosti.

- znamenie domnelej menejcennosti vedúcej k odmietnutiu nositeľa ochorenia spoločnosťou  
diskriminácia – predsudky !!!

# NA PACIENTA ORIENTO VANÁ KOMUNIKÁCIA

---

Komunikácie orientovaná na pacienta a nie na chorobu vykazuje vysokú mieru efektivity pri dosahovaní spolupráce s pacientom.

# Efektívna komunikácia

- Počúvať pacienta (informácie, posúdenie)
- Poskytnúť priestor, kde sa človek cíti dôstojne („dobre“)...
- Urobiť priestor na pacientove otázky

# Efektívna komunikácia

- Na začiatku rozhovoru klásť otvorené otázky
  - Zastrášený medicínskym prostredím a množstvom informácií
  - Strach z výsmechu (vie čo sa chce opýtať, ale hanbí sa)

# Efektívna komunikácia

- Dať čas na odpoveď
- Zamerať sa na obavy a ukázať záujem (dôvera, istota)
- Povzbudiť pacienta aby komunikoval
- Nehovoriť medicínskym žargónom
- Používať bežné slová
- Vysvetliť komplikované termíny
- Používať analógie a príklady

# Efektívna verbálna komunikácia

- Limitovať informácie
- Posúdiť socio-kultúrne pozadie (spiritualita/náboženstvo, sociálne podmienky...)
- Povzbudiť pacienta aby prišiel s otázkami
- Dať pacientovi „handout“ (jednoduchý) – edukácia
- Byť si vedomý dôležitosti empatie
  - Predstaviť si sám seba v „koži“ pacienta



# Efektívna komunikácia

- Nájsť prijateľné prostredie k oznámeniu informácii (výsledky testov...)
- Mať čas na komunikáciu (záujem, dôstojnosť - úcta)
- Nekomunikovať bez rozmyslu (na chodbe)
- Byť si vedomý pacientovho emocionálneho stavu (strach, úzkosť, nádej)
- Uskutočniť spätnú väzbu

# Na pacienta orientovaná komunikácia - význam

- Pochopenie odporúčaní
- Zvýšenie miery pacientovej schopnosti spolurozhodovať o starostlivosti
- Zlepšenie spolupráce
- Vzrastá spokojnosť s liečbou



Zvyšuje sa možnosť dosiahnuť  
Žiadané výsledky

# INFORMOVANÝ SÚHLAS

---

Informovaný súhlas je významným pilierom moderného ponímania zdravotníctva a výrazným spôsobom zapája pacienta do procesu liečby, pričom zvyšuje jeho právne aj zdravotnícke povedomie.

# Informovaný súhlas

## Informované odmietnutie

Informovaný súhlas je proces, pri ktorom lekár oboznámi pacienta so všetkými relevantnými informáciami o navrhovanom zákroku, procedúre alebo ošetrovateľskej starostlivosti s cieľom získať od pacienta súhlas na vykonanie predmetného úkonu.

- Právo na sebaurčenie – autonómia = pacient má právo riadiť to, čo sa deje s jeho telom
- Povinnosti lekára a sestry zahrnúť pacienta do rozhodovania o jeho zdravotnej starostlivosti
- Úcta a prejav dôstojnosti k pacientovi
- Právna ochrana lekára a sestry
- Právna ochrana pacienta
- Štandardizácia procesu informovania
- Vzrastá význam informovanosti pri chronických ochoreniach

# Informovaný súhlas

## Informované odmietnutie

- Pozostáva z dvoch častí:
  - I. Poskytnutie informácií – poučenie pacienta
  - II. Získanie stanoviska pacienta – súhlas / odmietnutie
- Ústna, **písomná forma** alebo konkludentná forma (napríklad otvorením úst pri vyšetrení)

# Náležitosti IS / IO

- Povaha ochorenia, starostlivosti
- Opis priebehu zákroku
- Význam zákroku, intervencie
- Alternatívy navrhovanej intervencii (výhody, nevýhody, riziká)
- Priebeh intervencie (pred, počas, po)
- Riziká a možné následky odmietnutia
- Spôsob užívania liekov a iných terapeutických prostriedkov dávky, spôsob užitia, vedľajšie účinky...
- Informácie o poplatkoch a cenách
- Informácie o možnostiach v iných zariadeniach

# Dostatočný čas na rozhodnutie

- Každý pacient má právo na to, aby mu bol udelený dostatočný čas, ešte pred poskytnutím zdravotnej starostlivosti.
- **Tento čas zahŕňa:**
  - oboznámenie sa s navrhovanou liečbou,
  - kladenie doplňujúcich otázok,
  - prediskutovanie nejasností s lekárom,
  - zváženie kladov a záporov navrhovanej liečby,
  - samotné rozhodnutie, či pacient udelí, alebo odmietne udeliť súhlas s liečbou, so zákrokom.

# Podpis informovaného súhlasu

- **Pacient podpisom potvrdzuje, že:**
  - si je vedomý všetkých rizík a problémov, spojených s jednotlivými druhmi liečby,
  - nezatajil žiadne vážnejšie ochorenie, na ktoré sa v minulosti liečil,
  - poučenie mu bolo poskytnuté zrozumiteľne, bez nátlaku, ohľaduplne, s dostatočným časom na rozhodnutie.



# Právo byť neinformovaný

- Pacient má navyše právo, byť neinformovaný, ak o to výslovne požiada. V takomto prípade, ak pacient nechce byť informovaný o možnom riziku zákroku, a toto riziko sa následne prejaví, lekár nebude niesť za to zodpovednosť.

# Informovaný súhlas v SR

*Zdroj. Zákon o zdravotnej starostlivosti z roku 2004*

- Pacienta informuje ošetrojúci zdravotnícky pracovník, nielen lekár.
- Povinnosť informovať o možnostiach voľby.
- Zákon uvádza, že **spôsob a obsah poučenia**, ako aj informovaný súhlas pacienta sú súčasťou zápisu do zdravotnej dokumentácie.

## Kto dáva informovaný súhlas

- Osoba, ktorej sa má zdravotná starostlivosť poskytnúť;
- Zákonný zástupca, opatrovník alebo pestún maloletého dieťaťa;
- Zákonný zástupca, ak je pacient zbavený svojprávnosti, alebo nie je spôsobilý dať súhlas, pacient sa v tomto prípade podieľa na rozhodovaní v najväčšej miere, akú mu dovoľujú jeho schopnosti.

# Informovaný súhlas v SR

*Zdroj. Zákon o zdravotnej starostlivosti z roku 2004*

## Práva toho, kto dáva súhlas

- Pacient môže súhlas kedykoľvek odmietnuť,
- Ak zákonný zástupca odmietne súhlas, lekár alebo nemocnica môžu dať návrh na súd, ak je to v záujme pacienta, v tomto prípade súhlas súdu nahrádza informovaný súhlas zákonného zástupcu;

## Informovaný súhlas sa nevyžaduje

- V prípade neodkladnej starostlivosti - situácie, keď treba rýchlu pomoc;
- Ak ide o ochranné liečenie uloženého súdom;
- V ústavnej starostlivosti, ak ide o pacienta, ktorý šíri závažnú prenosnú chorobu alebo ak ide o duševne chorého pacienta, ktorý ohrozuje seba alebo okolie;

# Informovaný súhlas v SR

*Zdroj. Zákon o zdravotnej starostlivosti z roku 2004*

## Čo sa zaznamená v dokumentácii

- Spôsob a obsah poučenia,
- Súhlas pacienta / odmietnutie poučenia,
- Odvolanie súhlasu / nesúhlasu,
- Ak súhlas dal zákonný zástupca, súčasťou je aj vyjadrenie pacienta;

## Odoberanie orgánov, tkanív a buniek

- Darca musí dať na odber písomný súhlas, predtým musí byť poučený;
- Vo výnimočných prípadoch môže byť darcom aj osoba nespôsobilá dať súhlas, ak to urobí jej zákonný zástupca. Pod výnimočnými prípadmi sa rozumie odber regeneratívneho tkaniva, ak je príjemca brat alebo sestra darcu, alebo darcovstvo znamená pre príjemcu záchranu života;

# Informovaný súhlas v SR

*Zdroj. Zákon o zdravotnej starostlivosti z roku 2004*

## Prenos orgánov, tkanív a buniek

- Prenos do tela príjemcu možno uskutočniť len vtedy, ak dá písomný informovaný súhlas po predchádzajúcom poučení;

## Sterilizácia

- Jej podmienkou je písomný informovaný súhlas po poučení, súhlas môže dať aj zákonný zástupca nespôsobilého pacienta;

## Biomedicínsky výskum

- Podmienkou účasti na výskume je písomný informovaný súhlas. Súhlas musí obsahovať dátum jeho udelenia a podpis účastníka výskumu alebo jeho zákonného zástupcu.

# Príklad na zamyslenie

- Do zubnej ambulancie príde maloletý 15-ročný pacient, bez sprievodu rodiča. Na základe vyšetrenia zubár indikuje invazívny zákrok.
- *Môže ho zubár vykonať? Kto dá súhlas na jeho vykonanie?*

# Literatúra

Communicating with Patients. In *Association of Reproductive Health Professionals (ARHP)*, 2010. Dostupné na internete:

<http://www.arhp.org/uploadDocs/QRGcommunicating.pdf>

ČÁP, J., NEMČEKOVÁ, M., ŽIAKOVÁ, K. Stratégie informovania pacienta. In *Tvorba cien v súkromnej ambulancii : praktické návody na stanovenie cien a komunikáciu s pacientom*. Bratislava : Dr. Josef Raabe, 2004. ISBN 80-968117-7-0. S. C1.2/1-C1.2/8.

ČÁP, J., NEMČEKOVÁ, M., ŽIAKOVÁ, K. Zásady informovania pacienta. In *Tvorba cien v súkromnej ambulancii : praktické návody na stanovenie cien a komunikáciu s pacientom*. Bratislava : Dr. Josef Raabe, 2004. ISBN 80-968117-7-0. S. C1.3/1-C1.3/8.

NEMČEKOVÁ, M., ŽIAKOVÁ, K., MIŠTUNA, D. *Práva pacientov : Medicínske, ošetrovateľské a filozoficko-etické súvislosti*. 2. vyd. Martin : Osveta, 2004. 213 s. ISBN 80-8063-162-X.

*Zákon 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov*