

PROBLEMATIKA INFORMOVANOSTI PACIENTA

Predmet: *Filozofia a etika v ošetrovateľstve*

Študijný program: Ošetrovateľstvo

Mgr. Juraj Čáp, PhD.

Prezentácia č. 11

Problematika informovanosti pacienta

- **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

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.

Zásada použitia primeraného jazyka

- Komunikácia primeraná úrovni pacienta.
- Zvažovať rozdiely vo význame:
(*pozitívny/negatívny, rakovina...*).
- Využívať predchádzajúce skúsenosti pacienta.
- Používať podmieňovací spôsob a alternatívne možnosti – neukončená diagnostika, nejasná prognóza.

Zásada jednoznačnosti a stručnosti

- Vyhýbanie sa nepresným zovšeobecneniam (byť konkrétny).
- Sprehľadnenie informácií.
- Primerané množstvo informácií.

Zásada postupnosti kroků

- 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 – pacientove otázky.
- Spätná väzba.
- Sumarizácia.

Zásada jednotnosti všetkých ošetrojúcich

- Tímová práca (jednotná stratégia informovania).
- Predávanie služieb.
- Zaznamenávanie obsahu poskytnutých informácií do zdravotnej dokumentácie.
- Rozdielne názory na diagnostiku, terapiu je potrebné riešiť v neprítomnosti pacienta.

Zásada dôvernosti

- Dôstojné podmienky pri predávaní informácií.
- Dôverné „ovzdušie“.
- Povinná mlčanlivosť.
- Ochrana osobných údajov – zákon.

Zásada dôvernosti

STIGMATIZÁCIA (stigma)

- Znamenie domnelej menejcennosti vedúcej k odmietnutiu nositeľa ochorenia spoločnosťou.



Diskriminácia – predsudky !!!

NA PACIENTA ORIENTO VANÁ KOMUNIKÁCIA

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 informácií (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 INFORMOVANÉ ODMIETNUTIE

Informovaný súhlas

Informované odmietnutie

Pán A.B. má 52 rokov. Je ženatý a má dve deti vo veku 12 a 14 rokov. Trpí nestabilnou hypertenziou a chronickou obštrukčnou pulmonálnou insuficienciou. Pred 9 týždňami tiež prekonal akútny infarkt myokardu. Tento bol liečený implantáciou stentu¹ dvoch hlavných koronárnych artérií. Od toho času užíva jednu malú dávku aspirínu každý deň. Pred týždňom bol prijatý do nemocnice pre akútnu femorálnu trombózu ľavej artérie. Pri prijatí odmietol dať súhlas na intervenčný zákrok, a preto bol liečený len medikamentózne heparínom, streptokinázou a vazodilatáciou. Tento liečebný postup nepriniesol zlepšenie, navyše sa začala rozvíjať nekróza distálnej partie jeho ľavej nohy.

Chirurg s ním konzultoval prípadnú amputáciu končatiny, avšak pacient odmietol dať súhlas na tento zákrok, hoci bol varovaný, že jeho odmietnutie bude mať pravdepodobne letálny následok.

Jeho manželka žiada operáciu aj napriek nesúhlasu manžela – pacienta.

¹ chirurgické zväčšenie lúmenu cievy pomocou endoprotézy

Informovaný súhlas

Informované odmietnutie

Ako má reagovať chirurg?

- 1. Chirurg má informovať manželku, že pacient je kompetentný a má právo odmietnuť liečbu, hoci jej odmietnutie bude mať za následok smrť pacienta.
- 2. Chirurg informuje manželku, že rozhodnutie pacienta bude znamenať smrť. Toto rozhodnutie svedčí o nekompetentnosti pacienta. Následne bude pokračovať liečba amputáciou aj napriek opačnému želaniu pacienta.
- 3. Chirurg informuje manželku, že bude pokračovať liečbu amputáciou aj napriek nesúhlasu pacienta, lebo je to v jeho najlepšom záujme.
- 4. Alebo?

Chirurg bude hľadať zákonný spôsob na zmenu pacientovho rozhodnutia.

Informovaný súhlas

Informované odmietnutie

Informovaný súhlas je proces, pri ktorom lekár alebo sestra 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.

Druhy informovaného súhlasu

- **Vyslovený súhlas**
 - Ústny súhlas
 - **Písomný súhlas**
- **Predpokladaný súhlas**
 - Pri rutinných výkonoch (pacient môže kedykoľvek odmietnuť)
 - Pri akútnych stavoch ohrozujúcich život

Informovaný súhlas

Informované odmietnutie

- Pozostáva z dvoch častí:
 - Poskytnutie informácií
 - Získanie stanoviska pacienta stanoviska

Náležitosti informovaného súhlasu

- Povaha ochorenia, starostlivosti.
- Význam zákroku, intervencie.
- Alternatívy 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...
- Potrebné zmeny v spôsobe života.
- Celková prognóza.
- Informácie o poplatkoch a cenách.
- Informácie o možnostiach v iných zariadeniach.

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 informovaného súhlasu

Základné informácie o koronaroangiografii

- Oslovenie – prečo tento dokument?
- Prečo je nutný zákrok?
- Sú aj iné možnosti?
- Ako bude výkon prebiehať?
- Aké sú riziká / komplikácie výkonu?
- Aký je prínos výkonu?
- Načo treba dať pozor?
 - pred výkonom
 - po výkone

Príklad informovaného súhlasu

Základné informácie o koronaroangiografii

- Následná starostlivosť
 - odporúčania po prepustení
- Otázky pacienta (pacient – doktor)
- Dôležité otázky (doktor – pacient)
 - spätná väzba + doplňujúce info.

Príklad informovaného súhlasu

Základné informácie o koronaroangiografii

- Záznam lekára k pacientovmu stavu
 - ako zvládal informovanie
 - miesto, dátum, čas, trvanie rozhovoru, podpis lekára
- V prípade odmietnutia výkonu
 - miesto, dátum, čas, trvanie rozhovoru, podpis pacienta, príp. svedka
- Informovaný súhlas
 - meno lekára, dátum, podpis pacienta

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