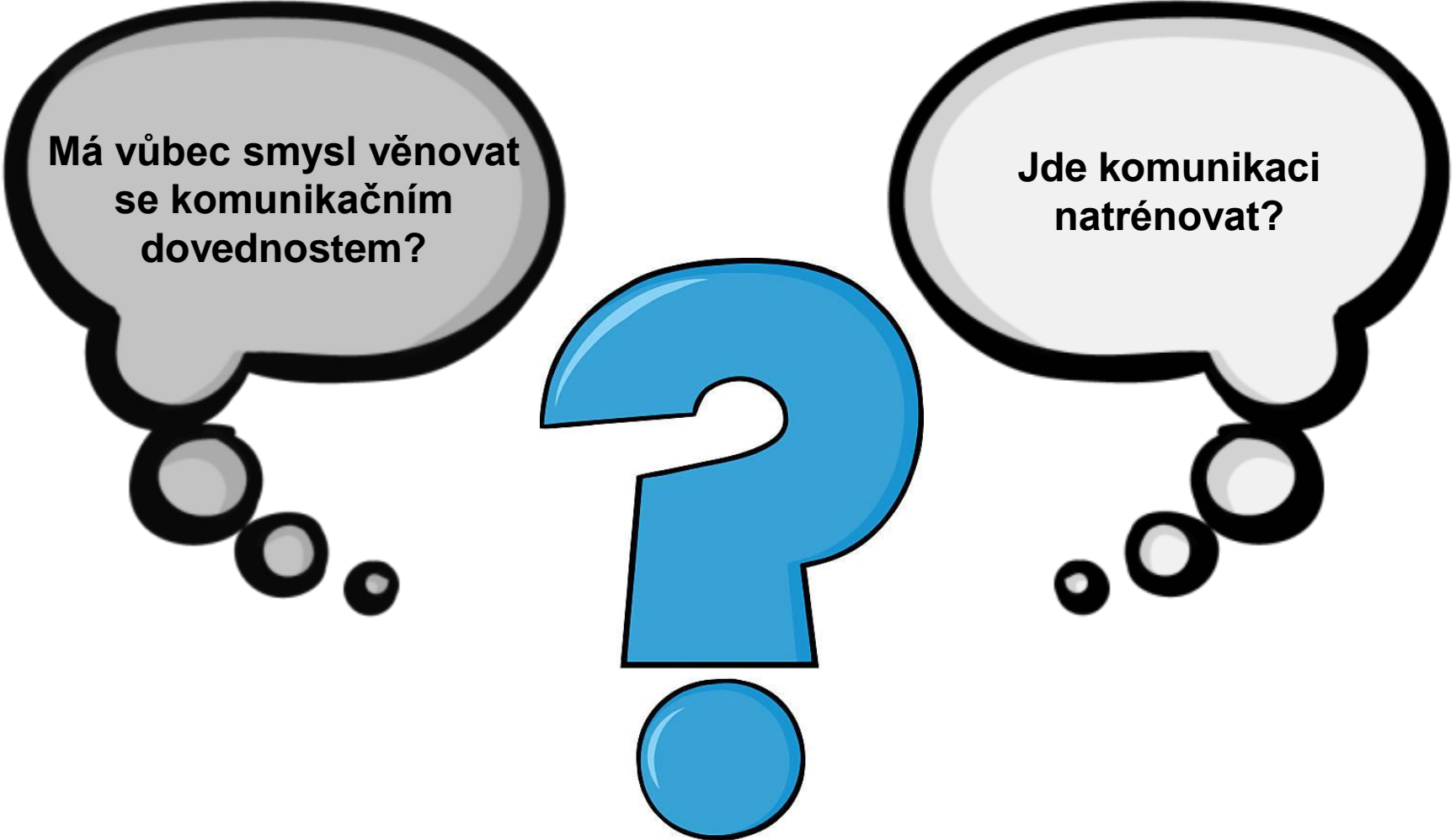


# **Základy komunikace s paliativně relevantním pacientem a jeho blízkými**



**Má vůbec smysl věnovat  
se komunikačním  
dovednostem?**

**Jde komunikaci  
natrénovat?**

**PROČ  
VOLALI?**

**Omezená  
dostupnost  
podpory ze strany  
zdravotních služeb**

**Nedostatečný  
plán péče**

**Zhoršení  
zdravotního  
stavu pacienta**

**Pocit ztracenosti  
a zoufalství**



**Pravdivá a otevřená**

**Srozumitelná a věčná**

**Citlivá a empatická**



**Zaměřená na pacienta  
a jeho potřeby**



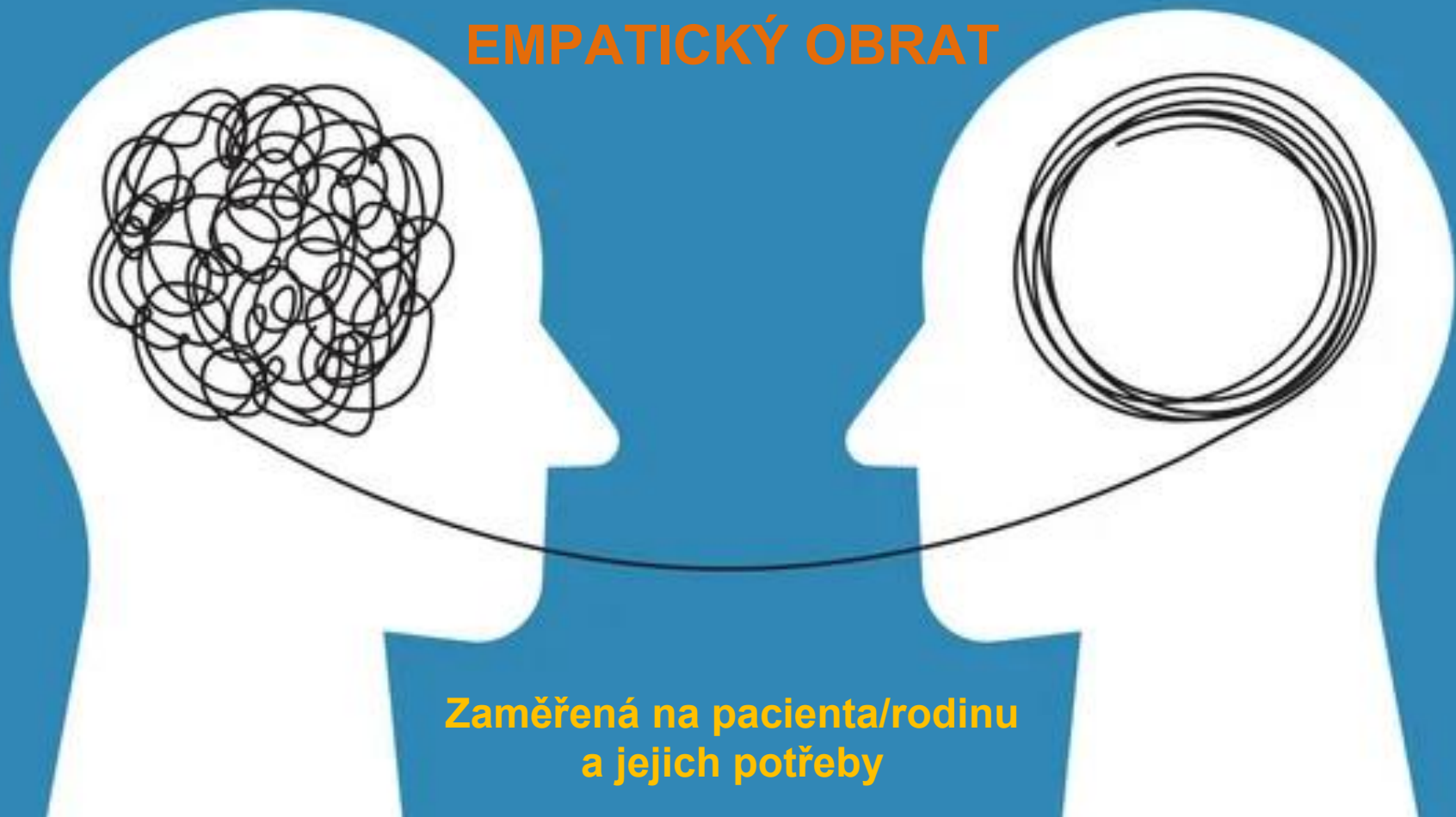
- Ticho je těžší pro nás než pro pacienta
  - Zejména po sdělení závažné/náročné zprávy **musíme dát prostor pro emoce**
  - Pokud člověk nereaguje s emocí, pravděpodobně zprávu neslyšel nebo vytěsnil



*„To chcete říct, že už není žádná  
jiná možnost léčby?“*

*„Ráda bych pro Vás  
měla lepší zprávu.“*

## EMPATICKÝ OBRAT



**Zaměřená na pacienta/rodinu  
a jejich potřeby**

*„Vidím, že je to pro Vás těžké.“*

*„Je mi to líto.“*



**Policies**

**Procedures**

**Protocols**

**Guidelines**



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

**P**ojmenovat

**P**orozumět

**P**rojevit respekt

**P**odpořit

**P**rozkoumat



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

### Pojmenovat

- *„Vidím, že je to pro Vás velmi těžké.“*
- *“Zdá se, že Vás tato zpráva zaskočila.”*
- *„Zní to, jako byste to už sama tušila ... “*



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

### Porozumět

- *„Je naprosto pochopitelné, že Vás tahle zpráva rozrušila.“*
  - *“V takové situaci je normální plakat.”*
  - *„Neumím si představit, co prožíváte ... “*



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

### Projevit respekt

- *„Je obdivuhodné, jak vše zvládáte.“*
- *„Je skvělé, že jste nás tak rychle zavolali.“*



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

### Podpořit

- *„Společně teď promyslíme další kroky ...“*
- *„Uděláme, co bude v našich silách.“*



# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

### Prozkoumat

- *„Povězte mi o tom víc.“*
- *„Co se Vám teď honí hlavou?“*





# 5P

## Protokol pro práci s emocemi

- s emocemi je třeba počítat
- s emocemi je třeba pracovat
- s emocemi lze pracovat
- **= BEZ EMOCÍ TO NEJDE!**



**Policies**

**Procedures**

**Protocols**

**Guidelines**



## **REMAP: A Framework for Goals of Care Conversations**

*Julie W. Childers, Anthony L. Back, James A. Tulsky, and Robert M. Arnold*

# REMAP

## **Protokol pro rozhovor o cílech péče**



# REMAP

## Protokol pro rozhovor o cílech péče

**R**eframe

**E**motion

**M**ap

**A**lign

**P**ropose a plan



# REMAP

## Protokol pro rozhovor o cílech péče

### Reframe

- Rámování a shrnutí situace
- Začněte tím, jak situaci rozumí pacient/rodina
- *„Co víte o onemocnění Vaší maminky? Co Vám řekli v nemocnici?“*



# REMAP

## Protokol pro rozhovor o cílech péče

### Emotions

- Očekávejte emoci a buďte empatičtí
  - Nebojte se ticha
    - 5P





# REMAP

## Protokol pro rozhovor o cílech péče

### Mapping the values

- Zjistěte hodnoty pacienta
  - Držte se emocí
- „Co je pro Vás v téhle chvíli důležité?“
- „Co byste si pro něj/ni přáli?“



# REMAP

## Protokol pro rozhovor o cílech péče

### Align

- Propojení získaných informací a reflexe porozumění
- *„Takže pokud tomu dobře rozumím, nechcete ani moc maminku odvážet do nemocnice, ona by si to taky spíš nepřála, ale máte strach, abyste něco nezanedbali, když do nemocnice nepojede?“*





# REMAP

## Protokol pro rozhovor o cílech péče

### Plan

- Návrh plánu
- *„Takhle jak to poslouchám, tak bych Vám navrhla, že zkusíme vašemu tátovi zlepšit to dýchání a když se to povede, zítra byste navštívili PL/ambulance, atd... Když se dýchání nezlepší, odvezeme ho do nemocnice a dáme Vám kontakt na služby, které by mohly třeba chodit za Vámi domů.“*



 <p>Simona Večerková, CPP, ZZS MSK</p>	 <p>Michala Chatrná, CPP</p>	 <p>Petr Novotný, ZZS Vysočina</p>	 <p>Tauchmanova, ZZS Liberecký kraj</p>
 <p>Marek Uhlir (ZZSHMP, CPP)</p>	 <p>Miroslava Sinková ZZS JČK</p>	 <p>Adela Hlozkova, ZZS PK</p>	 <p>Kateřina Čechová, ZZS Hl. m. Prahy</p>
 <p>MUDr. Havrdová, Zlínský kraj</p>	 <p>Lucie Hubáčková, ZZS PK</p>	 <p>Markéta Očadlíková, ZZS OL</p>	 <p>Jan Šimek, ZZS KHK</p>
 <p>iPhone</p>	 <p>Jana</p>	 <p>Jana Katrušáková ZZS ZK</p>	



# PEACE - Palliative and Emergency Care Essentials

31. 10. - 1. 11. 2024 — Praha

28. - 29. 11. 2024 — Praha

12. - 13. 12. 2024 — Praha

PEACE - Palliative and Emergency Care Essentials. Kurz je určen všem zájemcům z řad zdravotnických záchranářů a všeobecných i praktických sester pracujících v urgentní medicíně o problematiku akutní péče o pacienty, kteří mohou profitovat z jiné trajektorie systémem, než je odvoz na urgentní příjem nebo lůžko intenzivní péče.



## Jak poznat pacienta s paliativními potřebami během tísňového volání 155

14. 5. 2024, 18:00

**Mgr. Marek Uhlíř**

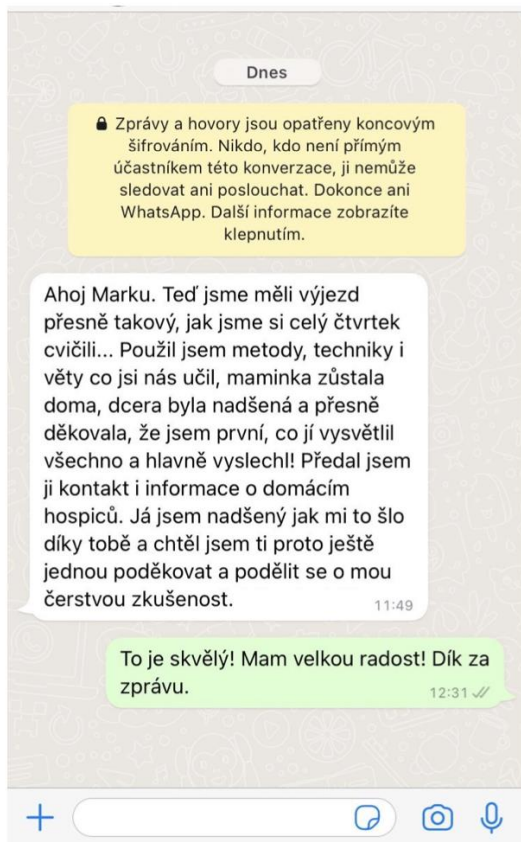
Zdravotnický záchranář a vedoucí projektu Paliativní péče v prostředí Zdravotnické záchrané služby



Detail webináře

 Placený webinář.





... aktuálně píšu z noční služby a nutí mě Vám napsat větu - "aktuálně jsem dvěma pacientům pozměnila trajektorii jejich směřování". Konkrétně tak, že jsem první pacientku nechala na místě v péči manžela, kterému jsme navíc dali prostor pro sdílení - velmi nám poděkoval.

Druhá pacientka má 96 let a velmi krásně nám sdělila, že by chtěla zůstat doma ve své posteli - dokázali jsme se k tomuto dostat jen proto, že jsem zmlkla a dala jí prostor nám to říci.

Ovlivnilo mě to také na výjezdu, který se jevil jako "obyčejný a zneužití ZZS" - kousla jsem se, zaměřila se na to, co jste nám předali a od paní jsme odcházeli s poděkováním, větou že jsme úžasní a dotazem, kolik nám za tento výjezd může zaplatit :)





**Ing. Mgr. Simona Večerková, DiS.**

koordinátorka ambasadů | projekt Paliativní péče v prostředí zdravotnické záchranné služby

Centrum paliativní péče | Dykova 15, Praha, 101 00

[s.vecerkova@paliativnicentrum.cz](mailto:s.vecerkova@paliativnicentrum.cz) | +420 734 683 502

[www.paliativnicentrum.cz](http://www.paliativnicentrum.cz) | [facebook](#) | [bulletin](#)