

重い病気を抱える患者さんやご家族に、どのように情報を伝えたらよいかご存じですか？(すべての情報を知りたいと望んでいない場合も含めて)



L.M. van Vliet, et. al. Information provision in life-threatening illnesses: comprehensive framework. *BMJ Palliative and Supportive Care*.

1. 心を通わせる

その場の空気を感じ取りましょう。すべての気持ちがあはっきりと表現されるとは限りません。

共感を示す：感情に気づき、認めましょう

共感を示す：名前や個人的な出来事を覚えておくことで、その人が「ひとりの人として見られている」と感じられるようにしましょう

緊張をやわらげ、負担を軽くするための情報提供のポイント；文献と国際的な専門家の提言に基づく、医療介護従事者へのアドバイス



2. 時間をかけて向き合う

関係性を築くには、時間をかけて繰り返し対話することが大切です。

信頼関係が育つことで、少しずつ必要な情報を伝えることができます



3. 柔軟な心で向き合う

患者さんの社会的・文化的な背景によって、情報の受け取り方は異なることを意識しましょう。

配慮すべき文化的背景や価値観があるかを尋ねてみましょう

情報の伝え方によって、患者さんやご家族の関係性に影響が出る可能性があることに注意を払いましょう



4. 自然な関心をもって聞く

病気について（患者さんやご家族がその病気にどのような意味を見出しているか）、情報に対する希望、そして経験について（これまで患者さんやご家族がどのようなケアを受けてきたか）、自然な関心をもって尋ねましょう。

情報の伝え方や内容についてどのような希望があるか、評価的にならずに尋ねましょう

患者さんやご家族がこれまで病気についてどのような体験をしてきたか、そしてこれまで医療者からどのようなケアを受けてきたかを尋ねましょう

Apakah Anda tahu cara memberikan informasi kepada pasien yang sakit berat dan keluarga yang merawatnya, termasuk ketika mereka tidak menginginkan informasi secara lengkap?



L.M. van Vliet, et. al. Information provision in life-threatening illnesses: comprehensive framework. *BMJ Palliative and Supportive Care*.

Rekomendasi bagi tenaga kesehatan dalam memberikan informasi untuk mengurangi ketegangan dan meminimalkan dampak negatif; berdasarkan literatur dan saran dari para ahli internasional.

Luangkan waktu

Luangkan waktu dan lakukan interaksi berulang untuk membina hubungan.

Bina hubungan untuk memungkinkan penyampaian informasi secara bertahap.



Jalin ikatan

Rasakan suasana dan sadari bahwa tidak semua perasaan akan diungkapkan secara eksplisit.

Tunjukkan empati: akui emosi yang dirasakan

Tunjukkan empati: buat orang merasa dilihat sebagai individu dengan mengingat detail pribadi mereka



Bersikap terbuka

Sadarilah bahwa latar belakang sosial dan budaya pasien dapat memengaruhi dampak dari informasi.

Tanyakan tentang latar belakang budaya atau nilai-nilai yang perlu Anda ketahui.

Sadarilah bagaimana informasi dapat memengaruhi dinamika antara pasien dan keluarganya.



Tunjukkan rasa ingin tahu yang tulus.

Ajukan pertanyaan dengan rasa ingin tahu yang tulus tentang penyakit pasien (bagaimana pasien dan keluarga memberi makna terhadap penyakit tersebut), preferensi informasi, dan pengalaman mereka (bagaimana pasien dan keluarga pernah menjalani perawatan sebelumnya).

Tanyakan terkait preferensi terhadap penyampaian informasi dengan cara yang tidak menghakimi.

Tanyakan mengenai pengalaman pasien dan keluarga terkait penyakitnya serta pengalaman dengan perawatan sebelumnya.

Comment transmettre des informations à des patients gravement malades et à leurs aidants, y compris lorsqu'ils ne souhaitent pas qu'on leur divulge toute l'information?



L.M. van Vliet, et. al. Information provision in life-threatening illnesses: comprehensive framework. *BMJ Palliative and Supportive Care*.

Recommandations à l'intention des professionnels de la santé, fondées sur la littérature et l'avis d'experts internationaux, afin d'atténuer les tensions et minimiser les conséquences négatives sur les patients et leurs familles.

2. Prendre le temps

Le développement d'une relation de confiance nécessite du temps et des échanges répétés.

Développez une relation de confiance pour permettre une transmission progressive et adaptée des informations.



1. Établir un lien relationnel authentique

Il est essentiel de percevoir l'atmosphère émotionnelle et de reconnaître que certaines émotions peuvent rester implicites.

Faire preuve d'empathie en reconnaissant et en accueillant les émotions exprimées ou perçues.

Faire preuve d'empathie : valoriser la personne en se souvenant de détails personnels qui témoignent d'une attention individualisée.



3. Adopter une posture d'ouverture culturelle et relationnelle

Être conscient que les origines sociales et culturelles des patients peuvent influencer la manière dont l'information est perçue et vécue. Les informations ne sont jamais neutres : leur réception est influencée par les contextes culturels, sociaux et familiaux.

S'enquérir des origines culturelles, croyances ou valeurs susceptibles d'influencer la compréhension des informations.

Être attentif aux répercussions possibles que peut avoir l'information sur les dynamiques familiales et le vécu du patient.



4. Faire preuve d'une curiosité respectueuse et sincère

Faire preuve d'une curiosité authentique. S'enquérir de manière sincère sur la maladie (quelle signification les patients et leur famille attribuent-ils à leur maladie), leurs préférences en matière d'information et leurs expériences antérieures (comment ont-ils été pris en charge auparavant). Une approche centrée sur la personne implique de s'intéresser profondément à sa manière de vivre la maladie et aux soins qu'elle a déjà reçus.

S'enquérir des préférences concernant la divulgation des informations, de façon ouverte et sans jugement

Explorer le vécu de la maladie ainsi que les expériences antérieures de soins, tant pour le patient que pour sa famille



Víte, jak poskytovat informace pacientům s vážným onemocněním a jejich blízkým – včetně situací, kdy si nepřejí být plně informováni?



L.M. van Vliet, et. al. Information provision in life-threatening illnesses: comprehensive framework. *BMJ Palliative and Supportive Care*.

Doporučení pro zdravotníky při poskytování závažných informací s cílem zmírnit napětí a minimalizovat újmu; na základě odborné literatury a mezinárodních doporučení expertů

2. Věnujte komunikaci dostatečný čas.

Vztah vybudujete nejlépe při opakovaných rozhovorech.

právě vzájemný vztah podpoří citlivé a postupné sdělování informací



1. Navažte kontakt.

Vnímejte atmosféru rozhovoru a buďte si vědomi toho, že ne všechny pocity mohou být vyjádřeny slovy.

projevte empatii: legitimizujte a pojmenujte emoce

projevte empatii: dejte lidem pocit, že je vnímáte jako člověka – například tím, že si pamatujete drobnosti o jejich životě



3. Buďte otevření.

Mějte na paměti, že sociální a kulturní zázemí pacientů může ovlivnit, jak budou vnímat sdělené informace.

Zeptejte se na kulturní zvyklosti nebo hodnoty pacientů, o kterých byste měli vědět

Uvědomte si, jak může sdělení informací ovlivnit dynamiku mezi pacienty a jejich blízkými



4. Projevte opravdový zájem.

S upřímným zájmem se ptejte na význam, který pacienti a jejich blízcí přisuzují nemoci, jejich informační potřeby a předchozí zkušenosti s komunikací a zdravotní péčí.

Ptejte se nehodnotícím způsobem na preference ohledně sdělování informací

Zajímejte se o zkušenosti pacientů a jejich blízkých s nemocí a o to, jak vnímali a prožívali péči v minulosti



KONINKLIJKE NEDERLANDSE
AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN



Universiteit
Leiden

Weet jij hoe je informatie kunt geven aan ernstig zieke patiënten en hun naasten, ook wanneer zij niet alle informatie willen ontvangen?



L.M. van Vliet, et. al. Information provision in life-threatening illnesses: comprehensive framework. *BMJ Palliative and Supportive Care*.

Tips voor zorgverleners bij het geven van informatie die kunnen helpen om spanningen te verminderen en schade te beperken – gebaseerd op literatuur en adviezen van internationale experts:

2. Neem de tijd

Neem de tijd en ga herhaaldelijk in gesprek om een relatie op te bouwen.

Bouw een relatie op, waardoor het mogelijk wordt om informatie stapsgewijs te delen.



1. Maak verbinding

Voel de sfeer aan en wees je ervan bewust dat niet alle gevoelens expliciet worden benoemd.

Toon empathie: erken en benoem emoties.

Toon empathie: laat mensen zich gezien voelen door persoonlijke details te onthouden.



3. Heb een open houding

Wees je ervan bewust dat de sociale en culturele achtergrond van patiënten invloed kan hebben op de impact van informatie.

Vraag naar culturele achtergronden of waarden waar je je bewust van moet zijn.

Wees je bewust van hoe informatie de dynamiek tussen patiënt en naaste kan beïnvloeden.



4. Toon authentieke nieuwsgierigheid

Stel met oprechte interesse vragen over de ziekte (hoe patiënten en hun naasten hier betekenis aan geven), hun informatievoorkeuren en ervaringen (hoe zij in het verleden zorg hebben ontvangen).

Vraag op een niet-oordelende manier naar hun voorkeuren voor informatie en openheid.

Vraag naar de ziekte-ervaring van de patiënt en familie, en hoe zij door eerdere zorgverleners zijn behandeld.



KONINKLIJKE NEDERLANDSE
AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN