



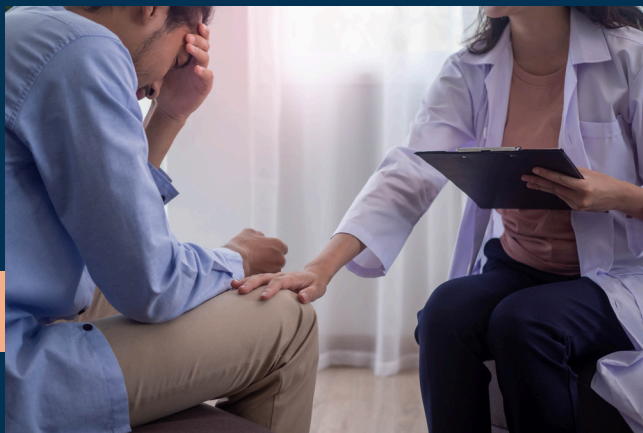
AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROCEDURA SPIKES – JAK PRZEKAZYWAĆ TRUDNE INFORMACJE? →

AUTORKI MATERIAŁU

PATRYCJA TURKIEWICZ, MAGDALENA KANIA, ANNA GŁOWACKA

STUDENTKI PSYCHOLOGII AMNSiH



AMH.EDU.PL



AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# WSTĘP

Przekazywanie informacji o śmierci pacjenta lub innej niepomyślnej diagnozie jest jednym z najtrudniejszych zadań personelu medycznego. Wymaga połączenia wiedzy merytorycznej z wysokimi kompetencjami komunikacyjnymi, empatią oraz zdolnością do zarządzania emocjami rozmówców.

W celu ustrukturyzowania procesu przekazywania trudnych informacji opracowano model SPIKES, opisany po raz pierwszy przez Waltera F. Balesa w 1992 roku.

Od tego czasu metoda ta znalazła zastosowanie w wielu dziedzinach medycyny, w tym w onkologii, geriatrici, pediatrii oraz ratownictwie medycznym.





AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROTOKÓŁ SPIKES – 6 KLUCZOWYCH ETAPÓW

## 1. SETTING (PRZYGOTOWANIE OTOCZENIA)

Pierwszym krokiem jest zapewnienie odpowiednich warunków do rozmowy. Ma to kluczowe znaczenie dla zmniejszenia stresu i poprawy jakości interakcji. Wskazówki:

- **Przygotowanie merytoryczne:** sprawdzenie dokumentacji medycznej oraz upewnienie się, że posiadamy dokładne informacje.
- **Prywatność:** wybór spokojnego miejsca do rozmowy, najlepiej z miejscami siedzącymi, dostępem do chusteczek oraz wody.
- **Eliminacja zakłóceń:** wyłączenie telefonu, unikanie rozpraszaczy.
- **Przedstawienie się:** podanie swojego imienia, nazwiska i funkcji.
- **Dostosowanie języka:** unikanie żargonu medycznego i dostosowanie przekazu do rozmówcy.

Badania (Journal of Palliative Medicine, 2017) pokazują, że lekarze stosujący ustrukturyzowane podejście w rozmowie uzyskują lepsze oceny empatii i profesjonalizmu.



AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROTOKÓŁ SPIKES – 6 KLUCZOWYCH ETAPÓW

## 2. PERCEPTION (POZNANIE STANU WIEDZY ROZMÓWCY) →

**Na tym etapie kluczowe jest sprawdzenie, co rozmówca już wie na temat sytuacji pacjenta.**

### **Przykładowe pytania:**

- "Czy coś już Państwo wiedzą na temat stanu zdrowia bliskiej osoby?"
- "Czy jakieś informacje zostały Wam przekazane?"

To pomaga dostosować sposób przekazania dalszych informacji.



AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROTOKÓŁ SPIKES – 6 KLUCZOWYCH ETAPÓW

## 3. INVITATION (ZAPROSZENIE DO ROZMOWY)

**Nie każdy chce otrzymać wszystkie szczegóły. Ważne jest zapytanie rozmówcy, jak dużo chce wiedzieć.**

### Przykłady pytań:

- "Jak szczegółowe informacje chciałaby Pani otrzymać?"
- "Czy woli Pani usłyszeć wszystkie detale, czy wolałaby Pani informacje ogólne?"

W sytuacji informowania o śmierci pacjenta, można użyć narracji chronologicznej:

- "Państwa syn wracał samochodem z pracy do Warszawy..."
- "Pani mąż zasnął podczas spaceru oraz został przewieziony do szpitala..."



AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROTOKÓŁ SPIKES – 6 KLUCZOWYCH ETAPÓW

## 4. KNOWLEDGE (PRZEKAZANIE NIEPOMYŚLNEJ INFORMACJI) →

**Najtrudniejszy moment rozmowy.**

### Zalecenia:

- Przygotowanie rozmówcy:
- "Mam dla Pani bardzo trudne wiadomości."
- Bezpośrednie przekazanie informacji, czyli nie używamy eufemizmów takich jak:
  - "Pani mąż odszedł na zawsze."
  - "Piotrek zasnął na wieki."
- Pauza po przekazaniu wiadomości: milczenie daje czas na przetworzenie informacji.
- Zamiast tego należy mówić wprost:
  - "Pani mąż nie żyje."
  - "Piotrek zmarł dziś około godziny 18."



AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROTOKÓŁ SPIKES – 6 KLUCZOWYCH ETAPÓW

## 5. EMOTIONS AND EMPATHY (REAKCJA EMOCJONALNA I EMPATIA)

### Każdy reaguje inaczej:

- Ważne jest danie przestrzeni na emocje.

### Milczenie jako wsparcie:

- Nie wypełniać każdej przerwy rozmową.

### Empatia:

- Np. "Widzę, jak bardzo jest Pani/Panu trudno."

### Unikanie pocieszania na siłę:

- Zwroty "Będzie dobrze" mogą zabrzmieć nieadekwatnie.

### Techniki deeskalacji:

- Np. parafrazowanie wypowiedzi rozmówcy: "Rozumiem, że jest to dla Pani ogromny wstrząs."

### Najczęstsze reakcje emocjonalne osób pokrzywdzonych:

- szok i niedowierzenie,
- gniew i agresja,
- zaprzeczenie,
- rozpacz i smutek,
- akceptacja.



AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PROTOKÓŁ SPIKES – 6 KLUCZOWYCH ETAPÓW

## 6. STRATEGY (STRATEGIA DALSZEGO POSTĘPOWANIA)

**Po przekazaniu informacji ważne jest zapewnienie wsparcia i określenie kolejnych kroków:**

- Poinformowanie o możliwości donacji narządów (jeśli dotyczy).
- Omówienie procedur formalnych m.in. dokumenty, akty zgonu.
- Zapewnienie wsparcia psychologicznego m.in. przekazanie odpowiednich kontaktów do psychologów lub grup wsparcia.
- Sprawdzenie, czy wszystko jest jasne lub występują jakieś pytania: "Czy chciałaby Pani/ Pan, abym powtórzył najważniejsze informacje?".

Badania (The New England Journal of Medicine, 2018) pokazują, że przejrzystość informacji oraz wsparcie emocjonalne zmniejszają stres u rodzin pacjentów i pomagają w procesie akceptacji.

**Najczęstsze błędy, które popełniają lekarze:**

- używanie żargonu medycznego,
- przedwczesne pocieszenie, zbyt bliska bliskość,
- mylenie danych osobowych,
- ignorowanie uczuć,
- dawanie fałszywych nadziei.





AKADEMIA MEDYCZNA  
NAUK STOSOWANYCH  
I HOLISTYCZNYCH

# PODSUMOWANIE

**Model SPIKES to skuteczna metoda strukturyzacji rozmów o trudnych tematach. Kluczowe zasady to:**

- Zapewnienie prywatności i komfortu rozmowy.
- Zrozumienie stanu wiedzy rozmówcy i jego gotowości na informacje.
- Jasne i empatyczne przekazanie wiadomości.
- Reagowanie na emocje i unikanie pustych frazesów.
- Wskazanie dalszych kroków i możliwego wsparcia.

Stosowanie SPIKES pomaga personelowi medycznemu radzić sobie z trudnymi rozmowami oraz zapewnia pacjentom i ich rodzinom wsparcie, którego tak bardzo potrzebują w krytycznych momentach.