

HVORFOR ANVENDE DE SEKS TRIN?

Dårlige nyheder tager udgangspunkt i ejers perspektiv og er relativt til ejers forventninger. Noget, der for en dyrlæge kan forekomme som et mindre indgreb eller en mindre ubejlighed i hverdagen, kan for ejer forekomme uoverskueligt og som dårlige nyheder. Derfor kan de seks trin i denne folder anvendes både i forbindelse med almene interventioner såvel som ved aflivninger.



Denne folder er udarbejdet af Nadia Vogt, kandidatstuderende i psykologi på AAU.

Informationen i folderen baserer sig på metoden SPIKES og artiklerne:

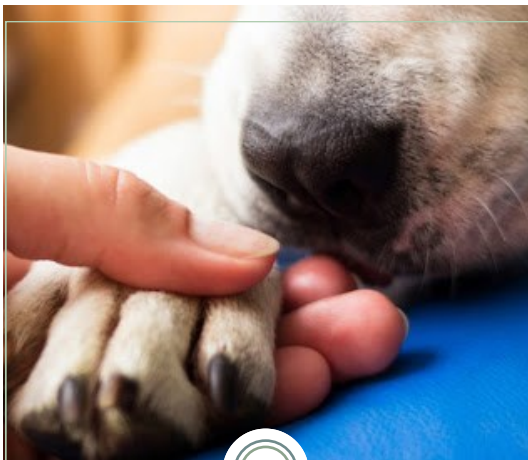
- *Hewson, C. (2015). Grief for pets. Part 3: Supporting clients. Veterinary Nursing Journal, 30(1), 26-30.*
- *Kaplan, M. (2010). SPIKES: Framework for Breaking Bad News to patients With Cancer. Clinical journal of oncology nursing, 14(4), 514-516.*



At overbringe dårlige nyheder



*- En informationsfolder til
dyrlæger og veterinærpersonale*



At overbringe dårlige nyheder til ejere på en god måde

I denne folder præsenteres information om, hvordan overbringelse af dårlige nyheder om patienter til ejere kan foregå på en måde, der kan gøre det til den bedst mulige oplevelse for både dyrlæge og ejer.

Folderen består af en fremgangsmåde med seks trin, samt måder hvorpå du på bedste vis kan kommunikere og vise din sympati med ejer, når de står i en svær situation.

SEKS TRIN TIL OVERBRINGELSE AF DÅRLIGE NYHEDER

1. Vælg omgivelser, der er rolige, private og uforstyrrede. Vær engageret, rolig og aktivt lyttende i samtalen med ejer.
2. Klarlæg hvad ejer allerede ved om situationen, hvad de har fået at vide indtil nu og anerkend ejers følelser.
3. Spørg ind til, hvor meget information ejer ønsker, og hvad der kan hjælpe dem, og tag det i betragtning gennem resten af forløbet.
4. I et letforståeligt sprog deles nu den dårlige nyhed, der f.eks. kan indledes med: ”jeg har desværre dårlige nyheder”, for at forberede ejer mentalt på det, de skal have at vide. Spørg ejer løbende, om de forstår, og om de har spørgsmål. Der gives tid til at ejer kan optage informationen og respondere.
5. Vis empati og forståelse for ejers situation, f.eks. ved at sige: ”jeg ville ønske, jeg havde bedre nyheder.”
6. Til sidst sammenfattes informationen i et letforståeligt sprog og en plan for det fremtidige forløb besluttet.

KOMMUNIKATIONSTEKNIKKER TIL OVERBRINGELSE AF DÅRLIGE NYHEDER

En ejer kan som reaktion på sorg både vise følelser relateret hertil eller reagere meget fattet. Intet er forkert og repræsenterer blot den individuelle ejers reaktion på tab. Mens tydelig tristhed kan anerkendes direkte, bør andre følelser, som f.eks. vrede, kun hentydes til. Følgende kommunikationsteknikker kan være hjælpsomme:

Anerkend følelser, som de opstår.

- “Jeg kan se, at du bliver ked af det”
- “Jeg kan se, at du bliver oprevet”
- “Mange ejere, der er i din situation, kan føle sig vrede, forståeligt. Jeg tænker på, om det er sådan du føler?”

Normalisér, validér og empatisér

- “Det kan være meget ubehageligt at få dårlige nyheder som disse”
- ”Det er hjerteskrærende at skulle tænke på, at sige farvel”
- ”Mange ejere kan i en situation som din føle sig svigtet, forståeligt. Jeg tænker på, om det er det, du føler?”
- “Jeg er ked af, at vi skal have denne samtale
- “Jeg kan ikke forstille mig, hvordan du har det”

Spørg før et følsomt emne berøres

- “Ville det være i orden, hvis jeg...?”
- “Er det værd i orden med dig, at jeg gennemgår...?”