

MODUL KONTINUÁLNEHO MEDICÍNSKEHO VZDELÁVANIA



DEKÓDOVANIE PACIENTA

Prečo nám pacient nepovie pravdu - a ako použiť komunikáciu ako klinický nástroj.

Na základe textu: Martin Semanco

Diagnostika naslepo: Pasca urgentnej medicíny

The Missing Data



The Contaminated Source



Absencia objektívnych dát. V prednemocničnej starostlivosti pracujeme v časovom deficite bez prístupu k zdravotnej dokumentácii či laboratórnym výsledkom.

Riziko kontaminovaného zdroja. Sme absolútne odkázaní na anamnézu. Ak pacient zavádza alebo zamlčuje fakty, celá diagnostická kaskáda sa vydáva nesprávnym smerom.

Nespoľahlivý pacient nie je nepriateľom systému – je to človek v kríze.

Spektrum nespoľahlivej anamnézy

anamnézy



Konfabulácia

Vytváranie falošných spomienok pri kognitívnom deficite.
Nevedomé vyplňanie medzier.

Disimulácia

Zámerné zľahčovanie alebo maskovanie existujúcich príznakov.

Zamlčanie faktov

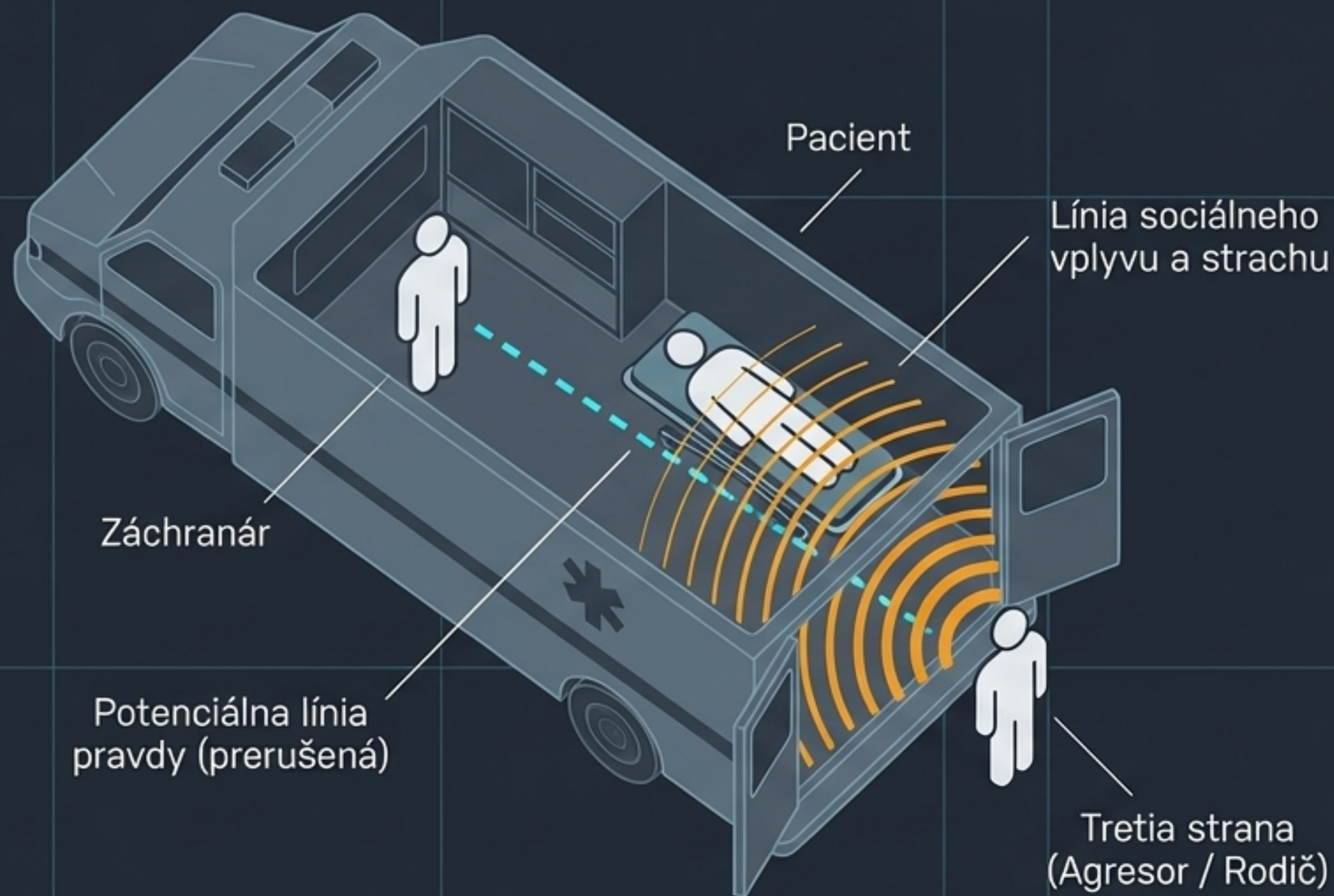
Striktné a vedomé utajenie kritických informácií (pokus o autolýzu, užitie drog, domáce násilie).

Identifikácia týchto bariér je rovnako dôležitá ako identifikácia patologickej krivky na monitore.

Etiológia Iži: Triáda psychologických bariér



Priestorová blokáda: Fenomén „tretej strany“

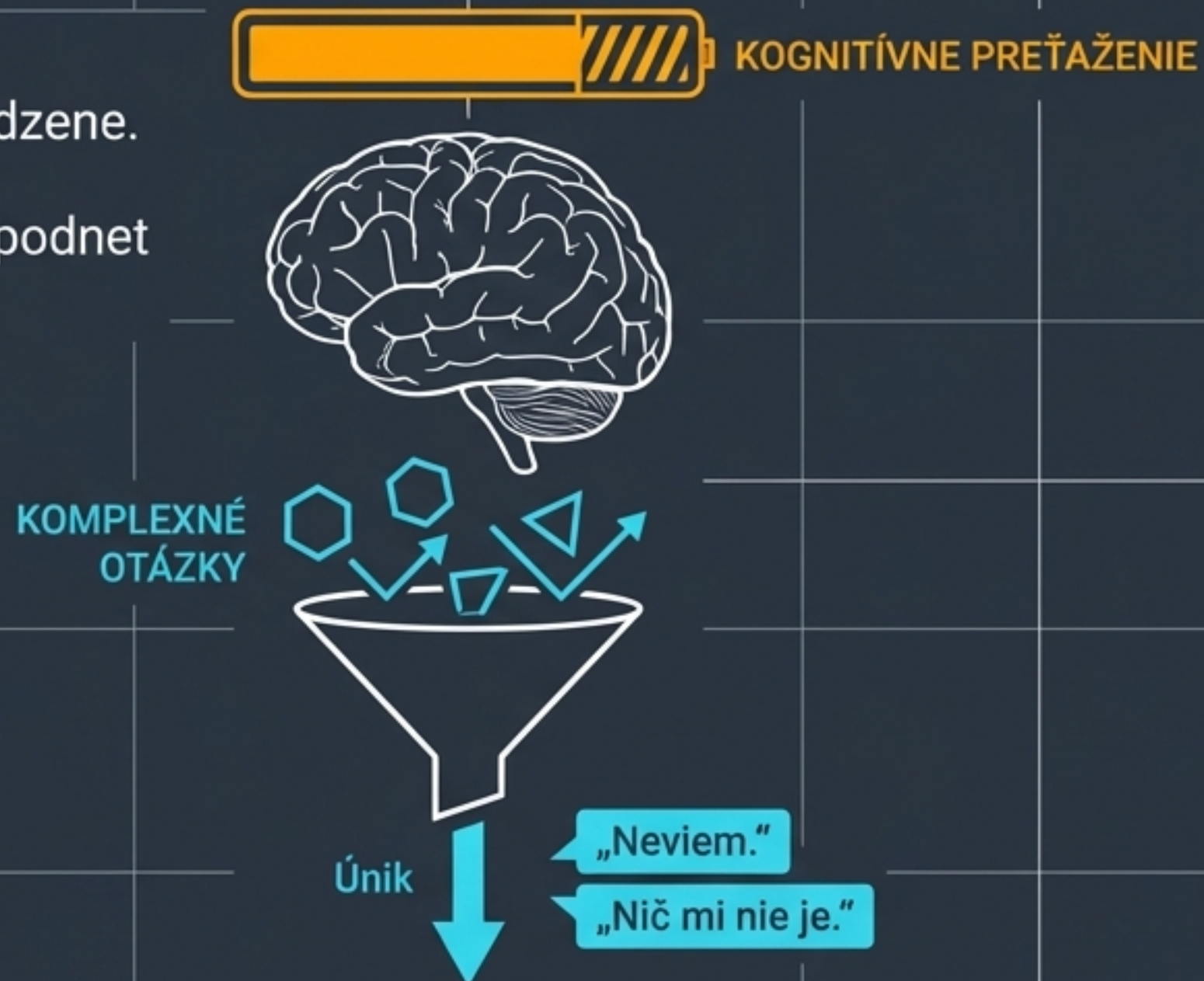


V prítomnosti tretích strán ochota pacienta k pravdivosti dramaticky klesá.

Sociálny tlak na konformitu (alebo strach z agresora) je v krízovej situácii často silnejší než pud sebazáchovy.

Kognitívne preťaženie: Keď mozog hľadá skratku

V stave šoku alebo akútneho stresu pacient spracováva informácie obmedzene. Nejde o vedomú lož, ale o snahu nervového systému ukončiť stresový podnet (vyšetovanie).



Pacient v šoku volí najjednoduchšiu cestu k úniku.
Tieto odpovede nie sú diagnózou, sú obranou.

Slučka psychologickej reaktancie

Autoritatívny prístup
(Záchranár vynucuje odpovede)

Pocit ohrozenia
(Pacient cíti stratu slobody a integrity)

Zlá diagnóza



Nespolupráca / Lož (Alert Amber)
(Zamlčanie kritických faktov)

Obranný odpor
(Vzniká reaktancia – odpor voči tlaku)

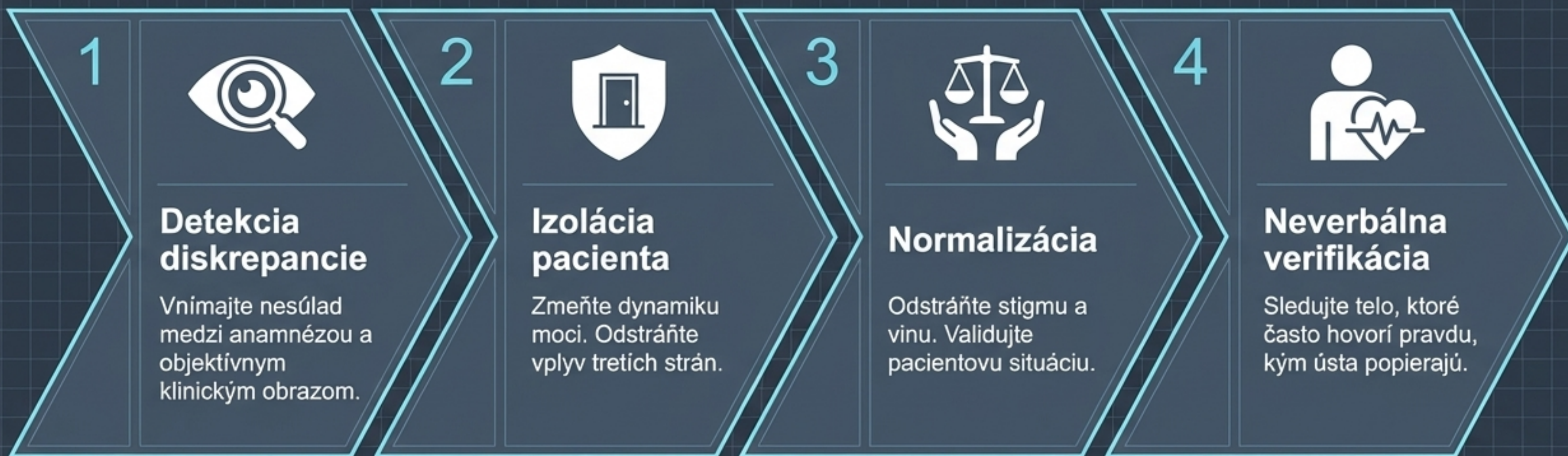
60 – 80 %

Až 80 % pacientov niekedy zamlčalo informácie relevantné pre ich liečbu.
(Levy et al., JAMA Network Open, 2018)

Klinický posun: Detektív vs. Analytik

	Detektív 	Analytik 
Prístup (Mindset)	Hľadá vinníka. Vynucuje si priznanie.	Hľadá symptóm. Vytvára bezpečný priestor.
Verbálny prejav	„Klamete mi, vidím, že ste si niečo pichli.“	„Je bežné, že ľuďom v tomto stave niečo podali...“
Neverbálny postoj	Vztýčený prst, skrížené ruky, pohľad zhora.	Otvorená dlaň, očný kontakt v rovnakej úrovni.
Reakcia pacienta	Spúšťa psychologickú reaktanciu (odpor).	Znižuje kognitívne preťaženie (spolupráca).

Dekódovací algoritmus



Nástroj 1: Empatická validita a súkromie

„Teraz musíme urobiť vyšetrenie v súkromí, prosím, počkajte vonku.“



Fyzická izolácia = Psychologická izolácia

- Ak máte podozrenie na citlivú tému (domáce násilie, drogy), vytvorte si priestor bez príbuzných.
- V momente, keď sa zatvoria dvere sanitky, sa radikálne mení dynamika moci.
- Agresor alebo rodič stráca kontrolu nad líniou pravdy.

Nástroj 2: Technika normalizácie

Snímanie bremena viny a stigmy namiesto priamej konfrontácie.

„Viete, u mnohých ľudí, ktorým prišlo takto nevoľno, sa stáva, že predtým niečo užili...“

(Validácia a normalizácia - pacient nie je defektný, je súčasťou skupiny.)

„...Je to dôležité len kvôli tomu, aby sme vám podali správny protilek a neurobili chybu...“

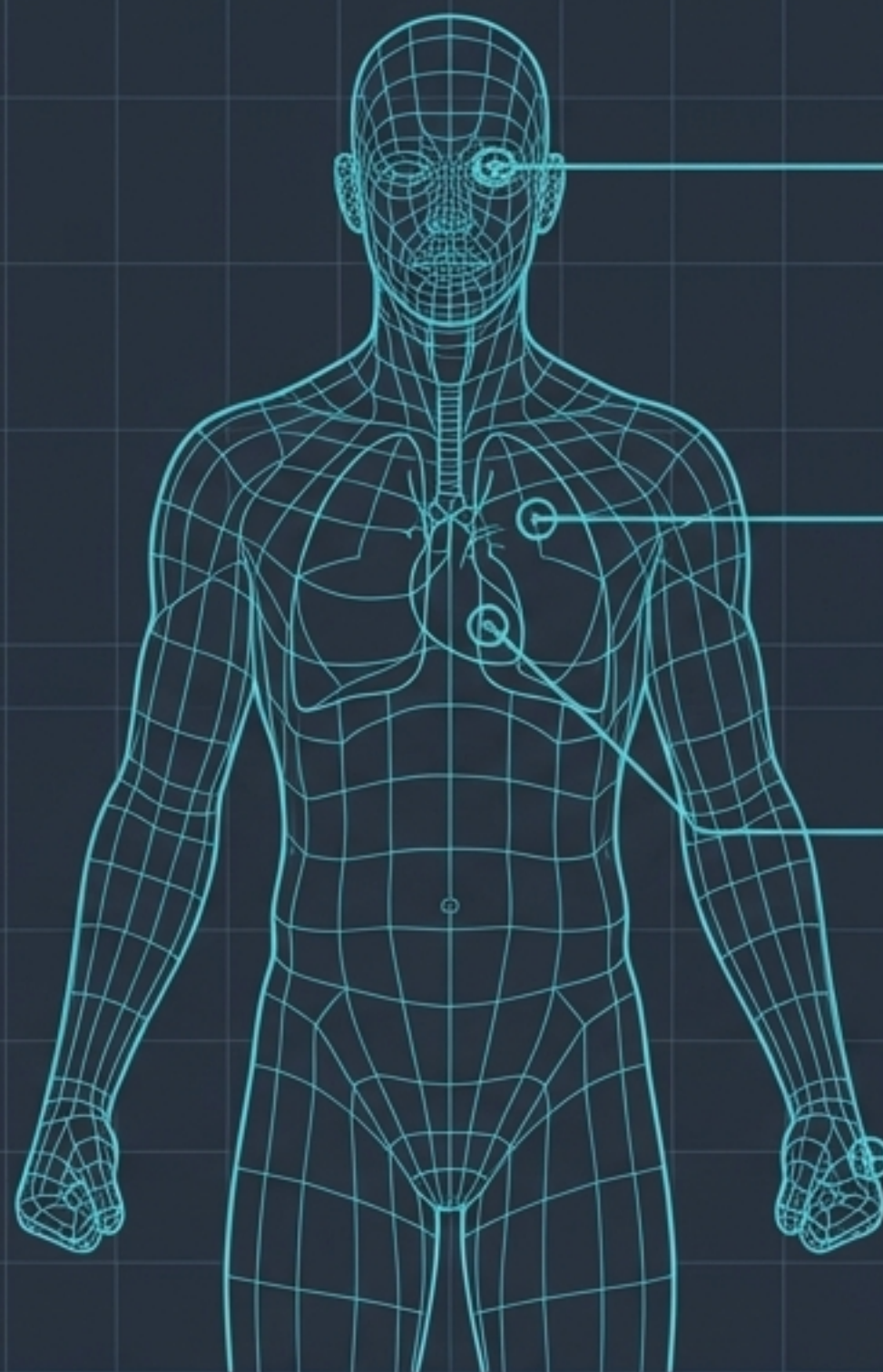
(Presun pozornosti na čisté klinické bezpečie, vylúčenie represie.)

„...Čo sa stalo vo vašom prípade?“

(Otvorená otázka bez morálneho súdu.)

Nástroj 3: Čítanie diskrepancie (Verbálne vs. Neverbálne)

„Nič som si nedal.
Nič ma nebolí.“



Oči: Mióza
(Zrenice nereagujúce na svetlo)

Dýchanie: Bradypnoe
(Spomalená frekvencia)

Srdce: Tachykardia
(Nekorešponduje s
deklarovaným "pokojom")

Ruky: Zaťaté päste
(Znak latentnej agresie alebo
extrémneho stresu)

Ak telo hovorí niečo iné ako ústa, telo má zvyčajne pravdu.

Neverbálna komunikácia záchranára



Odkaz prstom

- Vztýčený prst alebo skrížené ruky evokujú autoritu a súd.
- Pohľad zhora posilňuje mocenskú nerovnováhu.



Odkaz dlaňou

- Otvorená dlaň signalizuje spojenectvo.
- Očný kontakt v rovnakej úrovni (kláknite si k pacientovi).
- Pokojný tón hlasu tlmí kognitívne preťaženie.

Klamstvo v anamnéze nie je osobným útokom na profesionalitu záchranára. Je to klinický symptóm strachu, hanby alebo traumy.

Naším cieľom nie je vynútiť si priznanie. Naším cieľom je vytvoriť prostredie, v ktorom je pravda pre pacienta bezpečnejšia než klamstvo.

Za každým „nie“ sa skrýva tiché volanie o pomoc, ktoré čaká na správnu otázku.

Odborné zdroje a literatúra

Levy, A. G., et al. (2018).
JAMA Network Open.

Štúdia o prevalencii a faktoroch
zamlčovania informácií pacientmi.

Croskerry, P. (2009).
Academic Medicine.

Univerzálny model diagnostického
uvažovania a kognitívnych chýb.

**Silverman, J., et al.
(2013).**
Radcliffe Publishing.

Komplexná metodika
klinickej komunikácie.

**Slovenská komora
zdravotníckych
záchranárov (2022).**

Etický kódex a komunikácia
v krízových situáciách.

**Adler, R. B., &
Proctor, R. F. (2017).**

Analýza vplyvu
neverbálnych signálov.