

Rutin för lämnande av svåra besked inom hälso- och sjukvården

RJL 2018/1144

Beteckningen ”svåra besked” avser information till patienter och närstående om livshotande eller livslång sjukdom eller besked om återfall/att en behandling inte hjälper.

Region Jönköpings läns övergripande förhållningssätt kring hur man lämnar svåra besked framgår av *Riktlinjer för hantering av svåra besked inom hälso- och sjukvård*. Denna rutinbeskrivning utgör en guide för genomförande av ett samtal där svåra besked förmedlas. Den kan i vissa delar vara användbar även för information till närstående om ett oväntat dödsfall.

Förberedelser

- Kalla/bjud in patienten till samtal och erbjud möjligheten att ha med en närstående och/eller vårdpersonal. Flera personer har då hört vad som sagts och kan följa upp samtalet med ytterligare information och stöd.
- Boka vid behov tolk och överväg om fysisk närvaro eller telefontolk är mest lämpligt. Försäkra dig i båda fallen om att tolken är införstådd med samtalets innehåll och syfte.
- Boka en lugn och avskild plats.
- Säkra i förväg att det finns gott om tid.
- Förbered dig faktamässigt, men också emotionellt och mentalt, så att du kan ha full närvaro och koncentration under samtalet.
- Tänk igenom möbleringen och allas placering i rummet.
- Stäng av eller lämna telefon och sökare utanför rummet och minimera i övrigt risken för störningar. Informera i förväg om det ändå finns risk för avbrott i någon form.
- Tänk redan i förväg igenom hur samtalet ska följas upp, så att patienten kan få information om det.

Samtalet steg för steg

1. Inventera vad patienten tror och vet om sin situation
2. Informera i sakfrågan
3. Interagera/samspeja och ge stöd
4. Informera och kom överens om nästa steg.

1. Inventera vad patienten tror och vet om sin situation

Inled med att fråga vad patienten redan fått besked om eller själv tagit reda på och tror om sin situation. Fånga in patientens föreställningar, förväntningar och farhågor. Det ger möjlighet att korrigera missuppfattningar och att anpassa

informationen individuellt. Det ger även en bild av om patienten förnekar situationen eller har orealistiska förväntningar.

2. Informera i sakfrågan

I nästa steg ska det svåra beskedet konkret förmedlas. För att minska chockreaktionen är det viktigt att patienten på något sätt förvarnas, exempelvis genom att säga ”Jag är ledsen att säga att jag har dåliga besked...”.

Ge därefter konkret information om vad som hittills gjorts, vad olika undersökningar visat och om möjligt ange diagnos. Gör det enkelt, tydligt och utan medicinska eller tekniska termer. Vid cancer är det viktigt att diagnosen uttalas, men nyansera genom att berätta om att det finns olika typer av cancer med olika prognos. Tala sanning men försök alltid att meddela någon form av hopp – att sjukdomen kan behandlas/eventuellt botas eller att patienten oavsett förlopp kommer att få god omvårdnad och stöd och inte blir lämnad ensam.

Berätta lite i taget och kontrollera att patienten har förstått. Använd gärna [teach back](#), en metod för att säkra att en person uppfattat informationen rätt genom att hen får återberätta med egna ord. Försök att lyssna in om patienten vill ha fullständig information i detalj eller merövergripande med betoning på behandlingsstrategier. Fortsätt med öppna frågor och svara på de frågor som patienten eller närstående ställer, så länge det kommer några. Sammanfatta och be patienten att själv återge hur hen uppfattat informationen. Komplettera gärna med relevant skriftlig information.

3. Interagera/samspele och ge stöd

Innan samtalet övergår till att handla om den fortsatta planeringen är det viktigt att lyssna in och bemöta patientens känslor och tankar kring beskedet. Hjälpt patienten att sätta ord på sina reaktioner genom att ställa öppna frågor om vad hen känner och tänker. Ge patienten bekräftelse i att inga känslor eller tankar är fel i den här situationen.

4. Informera och kom överens om nästa steg

När patienten är redo och mottaglig diskuteras slutligen den fortsatta behandlingen. Sträva efter att göra patient och närstående delaktiga genom att lyssna in patientens specifika tankar och önskemål om behandlingen, men också mer generellt om den närmaste tiden av livet. Ingjut hopp genom att resonera om vad som är möjligt att uppnå.

Lämna kontaktuppgifter till en namngiven och lättillgänglig person som patienten kan vända sig till vid oro eller för att få svar på frågor efter besöket. Kontrollera att patienten har en plan för att ta sig hem och om det finns det någon att tala med hemma. Ge tid till ytterligare ett besök, för att kunna upprepa och komplettera tidigare information, följa upp patientens reaktioner och ge mer fakta och förslag om behandling.

Efterarbete

Informera berörd vårdpersonal vad informationen till patienten innehöll och hur patienten reagerade på beskedet. Dokumentera i patientens journal vad informationen innehöll.

Läs mer/hänvisa

Under rubriken [Att få ett cancerbesked](#) på 1177 Vårdguiden finns patientinformation om hur man kan hantera de reaktioner och frågor som kan uppstå efter ett sjukdomsbesked. Det finns också råd och stöd om man är [Närstående till någon som fått cancer](#) och information om olika former av [Stöd för närstående](#).

Innehållet i rutinbeskrivningen är till stora delar hämtat från [”Svåra besked – om vikten av rätt information i rätt tid på rätt sätt”, Johan Lökk, Läkartidningen nr 36/2005/Volym 102](#).