

Šeststopenjski protokol

za sporočanje slabih novic bolnikom in svojcem

Zdravniška zbornica Slovenije · maj 2026

LEGENDA **PRIPRAVA** **VPRAŠAJ** **POVEJ** — štiri faze: priprava → vprašaj → povej → zaključek

1

Priprava in začetek

PRIPRAVA

Pripravite sebe in prostor, preden se pogovor začne.

- Poznajste dejstva; preglejte izvide.
- Miren prostor; utišani telefoni.
- Povabite svojce, kot želi bolnik.
- Robčki in kozarec vode pri roki.
- **Sedite** ob bolnika – ne ob vznožje.
- Sedenje podvoji občuteni čas.

2

Poizvedovanje in odkrivanje

VPRAŠAJ

Kaj bolnik že ve?

Najpomembnejši korak. Prisluhnite razumevanju in besednjaku.

7 ODPRTIH VPRAŠANJ

- › O čem **razmišljate**?
- › Kakšni so vaši **občutki**?
- › Kaj vas **skrbi**?
- › Česa se **bojite**?
- › Čemu se **nadejate**?
- › Kaj **pričakujete**?
- › **Povejte mi več ...**
Tudi: »Neprespane noči?
Misli ob dveh zjutraj?«

3

Koliko bolnik želi vedeti?

VPRAŠAJ

Etično načelo resnicoljubnosti – izhaja iz avtonomije.

- Pravica **prejeti** informacijo.
- Pravica **zavrniti** informacijo.
- Pravica **prenesti** jo na zaupno osebo.

PRIMER POVABILA

»Bi informacijo želeli sami,
ali naj jo delim z nekom, ki mu zaupate?«

4

Sporočite informacijo

POVEJ

Ko je novica slaba, bolniki slišijo le naše prve besede.

... kasneje, ko je bolnik pripravljen

OPOZORILNI STREL

»Želim si, da bi bilo drugače...«

NASLOV

Kratko. Preprosto. Jasno.

NEHAJTE GOVORITI

Utihnite. Naj se usede.

DEJSTVA IN NAČRT

Pojasnite. Naslednji koraki.

5

Odzovite se na čustva in občutke

VPRAŠAJ

Uporabite pristop NURSE (VitalTalk). Izogibajte se besedi »Razumem«.

- N** **Name** – poimenujte čustvo
»Videti ste vznemirjeni ...«
- U** **Understand** – parafrazirajte
»Slišal sem, da pravite ...« · »Lahko si le predstavljam ...«
- R** **Respect** – izrazite spoštovanje
»Občudujem, kako si prizadevate za najboljše ...«
- S** **Support** – izrazite podporo
»Želim si, da bi bilo drugače.« · »Ves čas bom z vami.«
- E** **Explore** – raziščite
»Povejte mi več ...«

IZOGIBAJTE SE

- ✗ »**Žal mi je**« – nakazuje odgovornost, ki je nimate.
- ✗ »**Razumem**« – ne živite v njihovem svetu.
- ✗ **Lažno upanje**. Ko ne izpolnite, izgubite zaupanje.

6

Povzemite · Načrtujte · Sledite

ZAKLJUČEK

Po slabi novici ne silite v odločitve. Pričakujte 2–3 srečanja.

- Dajte čas; naj se čustva umirijo.
- Zabeležite druga vprašanja in se vrnite k njim.
- Preverite razumevanje; ponudite pomoč.
- Konkretno dogovorite naslednji stik.