

# Overbringelse af den alvorlige diagnose, 'breaking bad news'

*af chefpsykolog Anders Korsgaard Christensen  
og psykolog Irene Christiansen*

Denne kursusmanual er henvendt til den leder, kursusplanlægger eller administrator, som har fået til opgave at igangsætte *et kursus til sundhedsprofessionelle* i at overbringe den vanskelige diagnose til patienter (engelsk 'breaking bad news').

Som grundlag for nærværende kursusmanual blev der afholdt to kurser til sundhedspersonale i kommunikative færdigheder, og såvel patient- som personaleoplevelsen af 'breaking bad news' blev belyst ved hjælp af spørgeskemaer, jf. forskningsrapportens delprojekt 1. Der er med dette delprojekts datamateriale for øje grund til at antage, at et kursus til professionelle kan medføre forbedret patientkontakt, og at personalets kommunikative færdigheder kan bevares over tid samt kan registreres af patienterne, når disse har kontakt med lægen og/eller sygeplejersken.

## KOLOFON:

**maj 2011**

Ansvarlig: © Chefpsykolog Anders Korsgaard Christensen og psykolog Irene Christiansen

Tagensvej 20, opg.76, 2. sal, 2200 København N

E-mail: anders.korsgaard.christensen@rh.regionh.dk

Tlf.: 35 45 78 50

ISBN: 978-87-91945-07-6

Design: Martin Scheuer/ad-man.dk

# Overbringelse af den alvorlige diagnose, 'breaking bad news'

## Kursusmanualen indeholder følgende afsnit:

- Baggrund: Hvorfor er der behov for et kursus?
- Kursets formål
- Krav til hhv. kursets underviser(e) og professionel(le) skuespiller(e)
- Krav til kursets deltagere
- Kursets fysiske rammer
- Kursets indhold
- Anvendte slides

## Baggrund: Hvorfor er der behov for et kursus?

I punktvis form præsenteres en baggrund og argumentation for et kursus til sundhedsprofessionelle i overbringelse af den alvorlige diagnose. Oplysningerne kan bruges i interne drøftelser og /eller i officielle afgørelser, der skal træffes for at igangsætte et sådant kursus:

- Der er i de seneste år sket en væsentlig forøgelse af undervisningen inden for det kommunikative felt både under og efter såvel lægers som sygeplejerskers studie. Alligevel tyder flere undersøgelser i den psyko-onkologiske faglitteratur på, at en gruppe patienter oplever, at overbringelsen af en givet kræftdiagnose foregår på en ikke optimal måde (se 'Kræftpatientens verden', 2009). *Der er således en professionel og etisk forpligtelse til at igangsætte tiltag, som forebygger dårlig kontakt imellem læge og/eller sygeplejerske på den ene side og patient og/eller pårørende på den anden side.*
- Den måde, en alvorlig nyhed overbringes på, kan have indflydelse på en patients emotionelle reaktioner og holdning til behandlingen og til de sundhedsprofessionelle. *Dermed er hensigtsmæssig formidling og kommunikation i forbindelse med en givet diagnose ikke alene et spørgsmål om almindelig anstændighed, men også et centralt anliggende i forhold til at fremme patientens motivation og vilje til at indgå i en krævende behandling. Patientholdning og -deltagelse øger sandsynligheden for psykisk og fysisk lindring/bedring samt for en forbedret prognose på sigt. Effekten af compliance og adherence er veldokumenteret i bl.a. lægefaglig litteratur.*
- Baggrunden for, at der er behov for et kursus i 'breaking bad news', er, at læger i stort set alle medicinske specialer vil komme ud for at skulle overbringe

alvorlige helbredsrelaterede budskaber til patienter og pårørende. Sygeplejersker i hospitalsregi vil ligeledes være involveret i denne opgave. *Kurset bør planlægges og gennemføres som en tværfaglig aktivitet inden for rammerne af et givet hospitalsafsnit eller ambulatorium, hvormed såvel fælles som individuel læring kan finde sted – også efter afslutningen af de officielle undervisningsdage. Optimalt er kurset med til at kvalitetssikre en vedvarende opmærksomhed og bestræbelse i afsnittet/ambulatoriet på den positive kontakt imellem den professionelle og patienten.*

- *Utilstrækkelig træning i kommunikation og overbringelse af alvorlige diagnoser kan tillige tænkes at have betydning for bl.a. udbrændthed blandt sundhedspersonalet. For at fastholde professionel lægefaglig såvel som sygeplejefaglig ekspertise er det afgørende at sikre et velfungerende psykisk arbejdsmiljø både for den enkelte medarbejder og for afsnittet/ambulatoriet som helhed. Der bør skabes en intern kultur, hvor der er plads til at bearbejde arbejdsopgavernes iboende belastninger, som ansatte uvægerligt påvirkes af i et hospital med en overrepræsentation af mange alvorligt syge mennesker. Såvel den erfarne som den nyuddannede/mindre erfarne medarbejder bør opleve psykisk støtte/opbakning fra ledelsens side. Et kursus er dels et tydeligt signal, dels er det med til at anerkende de mange, måske lettere tabuiserede behov om mere viden om det belastende i den daglige kontakt med mennesker med udtalte lidelser.*

### **Kursets formål**

Følgende punkter kan anvendes/overtages direkte, når kurset skal annonceres skriftligt og/eller mundtligt til de sundhedsprofessionelle (læger og sygeplejersker), der skal deltage i kurset:

- Formålet med kurset er, at lægen/sygeplejersken får yderligere viden, træning og færdigheder i at overbringe den alvorlige diagnose, således at både patient og pårørende oplever at blive set, hørt og forstået i den vanskelige situation, de befinder sig i omkring tidspunktet for diagnosen.
- Formålet er endvidere at forsøge at mindske risikoen for udbrændthed i sundhedspersonalet pga. oplevelse af magtesløshed og inkompetence i situationer, hvor en alvorlig diagnose skal overbringes.
- Kurset er et tilbud til læger og sygeplejersker, som ønsker mere indsigt i kommunikationen ved overbringelser af fx en alvorlig kræftdiagnose eller anden tilsvarende alvorlig diagnose til patienter.
- Kurset er baseret på praktisk træning i samtaler med patienter, som bliver

simuleret af professionel skuespiller med erfaring i kommunikationstræning. I kursets kommunikationstræning gennemprøves og øves forskellige kliniske situationer med en professionel skuespiller, og der gives efterfølgende feedback fra hhv. underviser/supervisor (én og samme person), den pågældende skuespiller og kollegaer på kurset.

- Kurset indeholder tillige overordnet teoretisk gennemgang af problemerne omkring den vanskelige samtale samt korterevarende gruppedrøftelser.
- Kurset bør så vidt muligt inddrage den samlede personalegruppe på en given afdeling for at opnå optimal gruppedynamik og effekten af en fælles, tværfaglig indsats på afdelingen, også efter kurset.

### **Krav til hhv. kursets underviser(e) og professionel(le) skuespiller(e)**

- Kursets underviser(e): Såfremt antallet af kursUSDeltagere ikke overstiger 15, er det tilstrækkeligt med en enkelt underviser. Underviseren skal være uddannet, autoriseret psykolog med mangeårig erfaring inden for arbejdet med somatiske patienter i hospitalsregi. Det bør desuden tilstræbes, at underviseren er en erfaren supervisor og underviser, da målgruppen for dette kursus mestendels består af højtuddannet personale med behov for at blive set og hørt på et avanceret fagligt niveau.
- Kursets professionelle skuespiller(e): Der findes en del freelance professionelle skuespillere, der kan yde forskellige præstationer til illustration af en given mellem menneskelig problematik. Når der skal udvælges en eller flere professionelle skuespillere til et kursus til sundhedsprofessionelle i at overbringe den alvorlige diagnose, bør der lægges vægt på, at skuespilleren har indsigt i kursets somatiske problemstillinger – eller som minimum at vedkommende instrueres grundigt heri. En sådan indsigt kommer dog mest af alt ved, at skuespilleren har medvirket og trænet ved sådanne kurser før! Der kan henvises til internettet, hvad angår søgning efter professionelle freelance skuespillere, eller til andre kursusledere rundt omkring i landet, som muligvis 'kender en god skuespiller'. Der kan være en faglig (men *ikke* for kurset afgørende) pointe i både at anvende en mandlig og en kvindelig skuespiller ved kurset, da kønsforskelle vil afspejle den kliniske virkelighed, som kursUSDeltagerne kommer fra.

### **Krav til kursets deltagere**

Kurset lanceres hovedsagelig i forhold til læger og sygeplejersker i et givet afsnit/ambulatorium, da det typisk er disse faggrupper, der i det daglige varetager opgaverne med at overbringe den alvorlige diagnose.

Fagligt kan såvel erfarne som mindre erfarne medarbejdere have glæde af kursets indhold, idet de 'grønne i faget' kan forholde sig til problemstillingen på et basalt niveau, mens de mere erfarne kan bringe nuancerne i spil. Der synes at være en fordel ved heterogene hold, både hvad angår fag, køn, alder og erfaring, idet dette synes at optimere gensidig læring, hvilket kurset, ud over underviserens bidrag, også baseres på.

### **Kursets fysiske rammer**

Kurset bør vare to dage, dvs. to hele undervisningsdage fra kl. 9-15, inklusive kaffe- og frokostpauser, hvor undervisningsdage placeres med ca. en måneds interval. Dermed 'forstyrrer' kurset ikke den kliniske hverdag flere dage i træk, og fagligt/læringsmæssigt skabes der dermed en periode med ekstra mulighed for opmærksomhed på kommunikative problemer ved diagnose-overbringelser. På kursets anden dag, som altså ligger en måned senere end første kursusdag, kan kursisterne medbringe frisk indhøstede erfaringer.

Antallet af kursister: Der bør tilstræbes en holdstørrelse på omkring 15 deltagere, så vidt muligt jævnt fordelt på læger og sygeplejersker. I praksis vil der formentlig være lidt flere sygeplejersker til stede end læger, da førstnævnte faggruppe sædvanligvis er den største i afsnittet/ambulatoriet.

Kursuslokalet: Kursuslokalet skal helst være temmelig stort med plads til 1. almindelig undervisning/tovejs dialog imellem underviser og deltagere og 2. aktivitet i forbindelse med træningen med skuespiller. Der bør være de sædvanlige elementer i kursuslokalet såsom kateder, overheadprojektor, tavle og/eller whiteboard samt stole-borde opstilling a la en hestesko. Fx kan det bord, rundt om hvilket læge og sygeplejersker samt skuespiller ('patienten') skal sidde i den konkrete træning, placeres i midten af 'hesteskoen', men endnu bedre midt på en rummelig gulvplads, hvor de øvrige kursister sætter sig på stole i en rundkreds i passende afstand fra 'scenen med patienten, læge og sygeplejersken'.

Hvis der er budget hertil, sørges der almindeligvis for forplejning til deltagerne under kurset.

### **Kursets indhold**

Kursusindholdet, som ses oplistet nedenfor, består af mindre faglige/teoretiske oplæg ved underviseren og korterevarende gruppedrøftelser, hvor kursisterne får mulighed for at reflektere over egen praksis. Som det vigtigste kursuslement får kursisterne lejlighed til at afprøve egne færdigheder via en professionel skuespiller, som agerer patient. Sidstnævnte kursuslement sup-

pleres med psykologisk (via underviseren) supervision og kollegial (de øvrige deltagere) supervision efter hver enkelt afprøvning (2-3 afprøvninger pr. kursusdag).

# Første kursusdag

FORMIDDAG KL. 9.00 TIL 12.00

- Introduktion og præsentationsrunde: Underviser og deltagere fortæller kort om, hvem de er, hvilken faglig baggrund de har, og hvor lang tid de har arbejdet i det pågældende afsnit/ambulatorium. Underviser understreger præmisser for at deltage i kurset, herunder nødvendigheden af gensidig tavshedspligt, da der kan blive talt om 'rigtige' patienter undervejs i kurset. Varighed af dette kursuselement i alt ca. 20 minutter.
- Tema: Hvad forudsætter god 'breaking bad news'. Underviser gennemgår slide med guidelines (jf. vedhæftede slide), og deltagerne kommer med deres spontane reaktioner på informationen. Underviser kommenterer på deltagernes eventuelle spørgsmål, indvendinger o.l. – i alt ca. 15 minutter.
- Gruppedrøftelse: 'Hvornår er det rigtigt vanskeligt, og hvorfor? Hvad har du erfaring for hjælper i disse situationer?' Jf. slide med disse spørgsmål. Underviseren hjælper holdet med at blive delt op i tre til fire mindre grupper. Gruppedrøftelsen varer ca. 20 minutter, og opsamling i plenum ca. 10 minutter. Varighed af dette kursuselement: 30 minutter.
- Formiddagspause: 15 minutter
- Introduktion til arbejdet med skuespiller: Underviser fortæller holdet om følgende fremgangsmåde (ca. 10 minutter):
  1. To deltagere – en læge og en sygeplejerske – er med i rollespillet med skuespilleren for hver gang, der skal overbringes en alvorlig diagnose. Skuespilleren får 'hemmelig instruks' af underviseren om, hvilken type patient der skal simuleres (fx den vrede, den grædende, den tavse/vedkommende 'der lukker helt af' m.m.).
  2. *Ingen, hverken rollespilsdeltagerne eller de øvrige kursister, får noget at vide på forhånd om, hvilken rolle 'patienten' spiller; alt vedr. personlighed og reaktionsmønster skal afdækkes og erkendes via spørgsmål og indlevelse. Men alle, såvel rollespilsdeltagerne som de under rollespillet passive medkursister, er informeret om den medicinske beskaffenhed af den diagnose, der skal overbringes.* Når rollespillet er kørt i ca. 20 minutter, afsluttes scenen.
  3. Skuespilleren indleder efter selve rollespillet med at give hhv. lægen og sygeplejersken personlig feedback om, hvordan det oplevedes at være 'deres patient' ved diagnosesamtalen.
  4. Derefter giver underviseren hhv. rollespilslægen og rollespilssygeplejersken faglig sparring/supervision, fx: Hvad gik godt, hvad gik eventuelt mindre godt, hvad kunne have været med i de faglige overvejelser undervejs i samtalen etc.



5. Og til slut: I en atmosfære af anerkendelse og forståelse for, at disse diagnosesamtaler er krævende, giver de øvrige deltagere, som har iagttaget hele rollespillet og den efterfølgende feedback samt supervision, deres besyv med om deres tanker og oplevelser af forløbet. Ofte er der også plads til personlige, faglige erfaringer fra 'tidligere' og 'rigtige' patienter.
- Kort pause, hvor opstillingen af borde/stole eventuelt klargøres til rollespillet.
  - FØRSTE ROLLESPIL: Fx den vrede patient. Alternativt giver underviseren skuespilleren instruks om at spille en patient, som holdet har givet særligt udtryk for, at der er 'problemer eller udfordringer' ved. Punkt 1 til og med 5 gennemføres. Varighed ca. 45-60 minutter.
  - Frokostpause: Kl. 12 til 13

#### EFTERMIDDAG KL. 13.00 TIL 15.00

- ANDET ROLLESPIL: Fx patienten, der ikke synes at forstå budskabet overhovedet. Underviseren kan også fortsætte med at tage udgangspunkt i holdets konkrete behov: Hvilke patienter synes der at være en særlig faglig interesse for? Varighed ca. 45-60 minutter.
- Eftermiddagspause: 15 minutter
- TREDJE ROLLESPIL: Fx patienten med en langvarig og eskalerende livstruende sygdomsproblematik, som dog i første omgang fører til adskillige kontroller/operationer/indlæggelser, muligvis i en del år fremover. Varighed ca. 45-60 minutter.
- Dagen afrundes med faglige input til 'akutte reaktioner' og 'Krisereaktioner på kort sigt', jf. slides. Spørgsmål og afrunding med information om næstfølgende kursusdag om en måneds tid. Deltagerne opfordres til at være særligt opmærksomme på emnerne inden for 'breaking bad news' i den næstfølgende tid.

# Anden kursusdag

## FORMIDDAG KL. 9.00 TIL 12.00

- Kort introduktion: Dagens program omfatter fortsat træning med skuespiller, men nu tilføjes temaet 'at passe på sig selv som professionel'. Underviser spørger til deltagernes erfaringer og indtryk 'siden sidst'. Varighed ca. 15 minutter.
- Gruppedrøftelse. Spørgsmål til de professionelle: Hvordan ville jeg gerne selv have hjælp, hvis det var mig, der var syg? Hvordan ville I gerne selv ønske jer omstændighederne omkring overbringelsen af beskeden om alvorlig sygdom? Underviseren hjælper holdet med at blive delt op i tre til fire mindre grupper. Gruppedrøftelsen varer ca. 20 minutter, og opsamling i plenum ca. 10 minutter. Varighed af dette kursuselement: 30 minutter.
- Små oplæg, som underviseren igangsætter, herunder temaet 'Kollega-hjælp/psykisk førstehjælp' (jf. slide), 'Lad den kriseramte tale om det skete' (jf. slide), 'Defusing' (jf. slide). Varighed ca. 20. minutter.
- Formiddagspause: 15 minutter
- Introduktion til arbejdet med skuespiller: Underviser opfrisker fremgangsmåden over for holdet, jf. punkt 1-5 fra første kursusdag (ca. 5 minutter), og opstillingen af borde/stole klargøres eventuelt til rollespillet.
- *FØRSTE ROLLESPIL*: Fx den afatiske patient. Alternativt giver underviseren skuespilleren instruks om at spille en patient, som holdet har givet særligt udtryk for, at der er 'problemer eller udfordringer' ved. Punkt 1 til og med 5 gennemføres. Varighed ca. 45-60 minutter.
- Frokostpause: Kl. 12 til 13

## EFTERMIDDAG KL. 13.00 TIL 15.00

- Eventuel kortvarig gruppedrøftelse af temaet 'magtesløshed som behandler'. Hvornår føler I i særlig grad magtesløshed, og hvad kan I alligevel gøre ved den? Varighed i mindre grupper ca. 20 minutter.
- *ANDET ROLLESPIL*: Fx patienten, der brokker sig over ventetiderne i systemet. Underviseren kan også fortsætte med at tage udgangspunkt i holdets konkrete behov: Hvilke patienter synes der at være en særlig faglig interesse for? Varighed ca. 45-60 minutter.
- Eftermiddagspause: 15 minutter
- *TREDJE ROLLESPIL*: Fx patienten, der kommer alene uden at have taget en pårørende med. Underviseren kan også her til slut tage udgangspunkt i hol-

dets konkrete behov: Hvilke patienter synes der at være en særlig faglig interesse for? Varighed ca. 45-60 minutter.

- Dagens afrundes med faglige input til temaet 'Debriefing' (jf. slide). Kurset afrundes med en drøftelse i plenum af, hvordan denne gensidige læring kan fortsætte i det daglige. Der bygges på holdets egne hensigtserklæringer: Hvad kan lade sig gøre i det daglige, og hvad vil man eventuelt gerne arbejde videre med på såvel individuelt plan som i forhold til det fælles psykiske arbejdsmiljø?

## Breaking bad news!

- Kursus for Neurokirurgisk Klinik, Rigshospitalet, foråret 2010 v/ Anders Korsgaard, Krisepsykologisk Enhed, RH.

Slide 1



## Akutte reaktioner

- ændret bevidsthedstilstand:
- uvirkelighedsfølelse
- drøm
- fravær af følelsesmæssige reaktioner
- tidsopfattelsen
- “superhukommelse”
- fysiske reaktioner
- overreaktion- underreaktion

Slide 2

# Krisereaktioner på kort sigt:

- **I akut fasen:**
- Uvirkelighedsfølelse, følelsesmæssig lammelse  
( dissociation )  
( Akut Stressforstyrrelse, ASD )

Slide 3

## The ABCDE Mnemonic for Breaking Bad News

### ***Advance preparation:***

- Arrange for adequate time, privacy and no interruptions (turn pager off or to silent mode).
- Review relevant clinical information.
- Mentally rehearse, identify words or phrases to use and avoid.
- Prepare yourself emotionally.

### ***Build a therapeutic environment/ relationship:***

- Determine what and how much the patient wants to know.
- Have family or support persons present.
- Introduce yourself to everyone.
- Warn the patient that bad news is coming.
- Use touch when appropriate.
- Schedule follow-up appointments.

### ***Communicate well:***

- Ask what the patient or family already knows.
- Be frank but compassionate; avoid euphemisms and medical jargon.
- Allow for silence and tears; proceed at the patient's pace.
- Have the patient describe his or her understanding of the news; repeat this information at subsequent visits.
- Allow time to answer questions; write things down and provide written information.
- Conclude each visit with a summary and follow-up plan.

Slide 4

***Deal with patient and family reactions:***

- Assess and respond to the patient and the family's emotional reaction; repeat at each visit.
- Be empathetic.
- Do not argue with or criticize colleagues.

***Encourage and validate emotions:***

- Explore what the news means to the patient.
- Offer realistic hope according to the patient's goals.
- Use interdisciplinary resources.
- Take care of your own needs; be attuned to the needs of involved house staff and office or hospital personnel.

*Adapted with permission from Rabow MW, McPhee SJ. Beyond breaking bad news: how to help patients that suffer. West J Med*

Slide 5

Hvornår er det rigtig vanskeligt  
og hvorfor?

Reaktioner hos pt.; alder mm.!!

Hvad har du erfaring med  
hjælper i disse situationer?

Slide 6

## Kollegahjælp / psykisk førstehjælp:

- at blive taget alvorligt.

- opdateret information:

hvad er der sket  
hvad skal der ske  
familien

-

Slide 7

Lad den kriseramte tale om det skete:

Undgå tomme ord

Lyt

Lov ikke for meget

- Beskyt mod yderligere belastninger:

Stærke indtryk

Nysgerrige

- Hjælp til praktiske ting, uden at overtage helt.

Slide 8

## Defusing:

- Varighed: Under en time. Inden 8 timer.
- Formål: Hurtig intervention, tale om stressoren, genetablere socialt netværk, genskabe adaptiv funktion
- Hvornår: Når opgaven er overstået eller afsluttet.

Slide 9

## Debriefing:

- 1. Fakta.
- 2. Tanker.
- 3. Indtryk.
- 4. Reaktioner.
- 5. Normalisering.
- 6. Rådgivning / afslutning. Aftal evt. nyt møde hvis behov for det.

Slide 10