- Satu tindakan lebih berarti dari seribu kata-kata

Mohon tanggapan

1. Bagaimana perasaan anda apabila anda sedang mendapat musibah?

- Introspeksi diri
- Tdk berlarut larut dng kesedihan

2. Sikap orang lain terhadap anda yang anda inginkan apabila anda sedang dalam kecemasan?

-- membantu meringankan masalah

Yang paling tdk diinginkan

- Malah dianggap gembira

3. Apa yang anda rasakan apabila keluarga anda sedang dalam kondisi yang kritis?

-sedih

-cemas

-gelisah

4. Sikap seperti apa yang anda inginkan dari dokter yang merawat orang tua anda di ICU dng gagal nafas dan harus dipasang ventilator?

-memberi motivasi dan semangat pada keluarga saya

5. Apa yang anda rasakan apabila ada khabar bahwa orang tua anda dalam kondisi kritis & harapan kesembuhan tipis?

6. Bagaimana seharusnya seorang dokter bersikap saat dia merawat pasien dengan penyakit syok cardiogenik pasien tidak sadar dan hrs menggunakan vasopresor yang secara medis tidak dapat diobati & disembuhkan?

-- penjelasan yg jelas

-- motivasi

-- dibesarkan hatinya

Bagaimana dengan diri kita sendiri?

PENYAMPAIAN BERITA BURUK

Nur Anna C. Sadyah

1. Siapakah yang dimaksud dengan teman sejati?
2. Siapakah orang yang luar biasa?

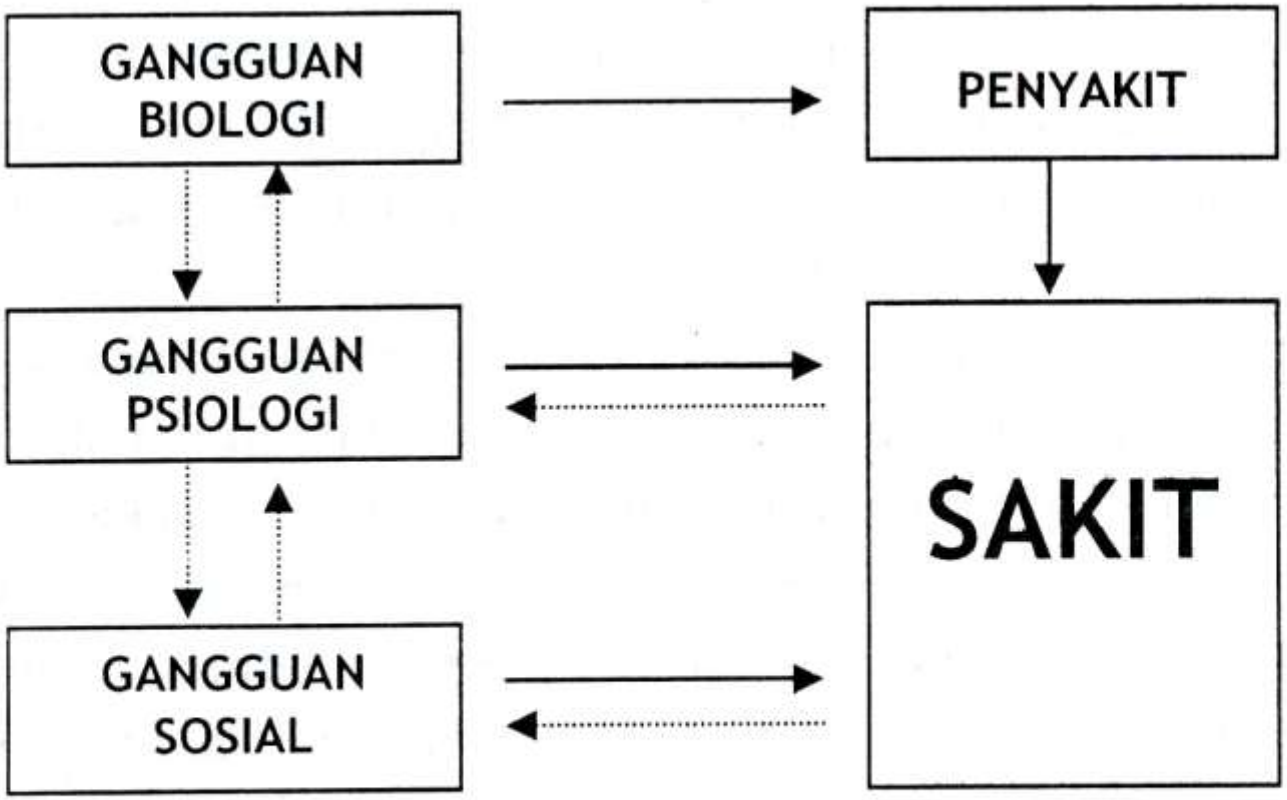
Tidak ada kesempatan, tanggung jawab atau kewajiban yang lebih besar terhadap sejumlah manusia daripada menjadi dokter

Kebijakan, simpati dan pengertian diharapkan dari dokter karena pasien

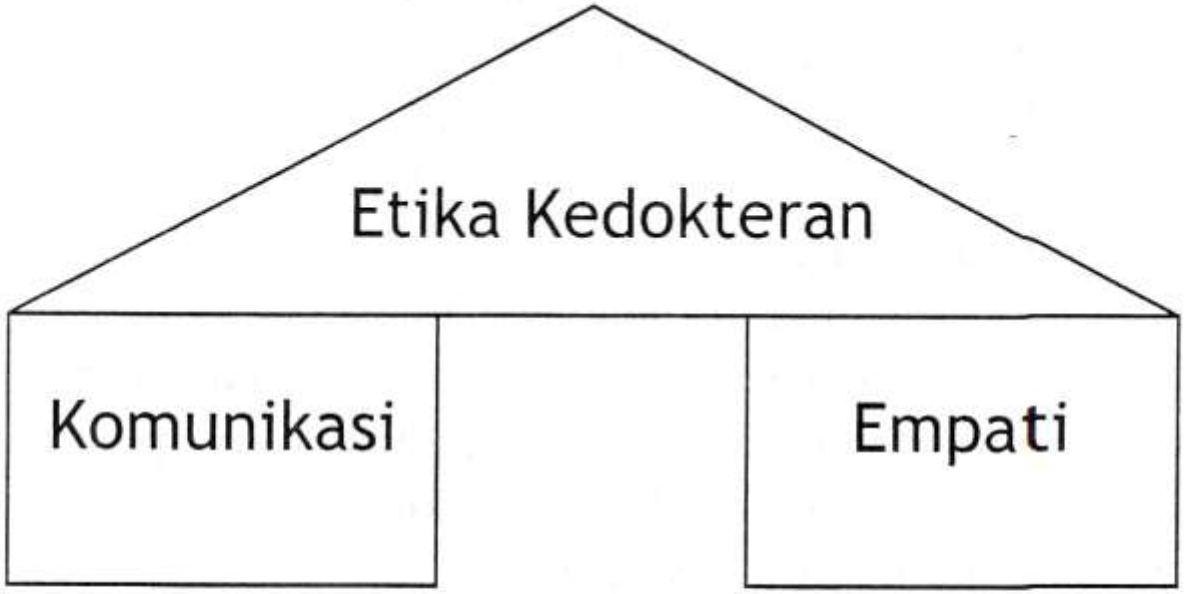
Dokter sejati dapat mempunyai suatu keluasan perhatian ala Shakespeare, yaitu ……

- *……. kepada yang bijaksana, yang bodoh, yang sombong, dan yang merendah, pahlawan yang pandai menahan nafsu dan bajingan yang merengek.* ***Ia selalu memberi perhatian*** *(Horrison's Principles of Internal Medicine)*

Konsep penyakit



Gambar 1. Model Untuk Menjelaskan Terjadinya Sakit (Engel 1977)

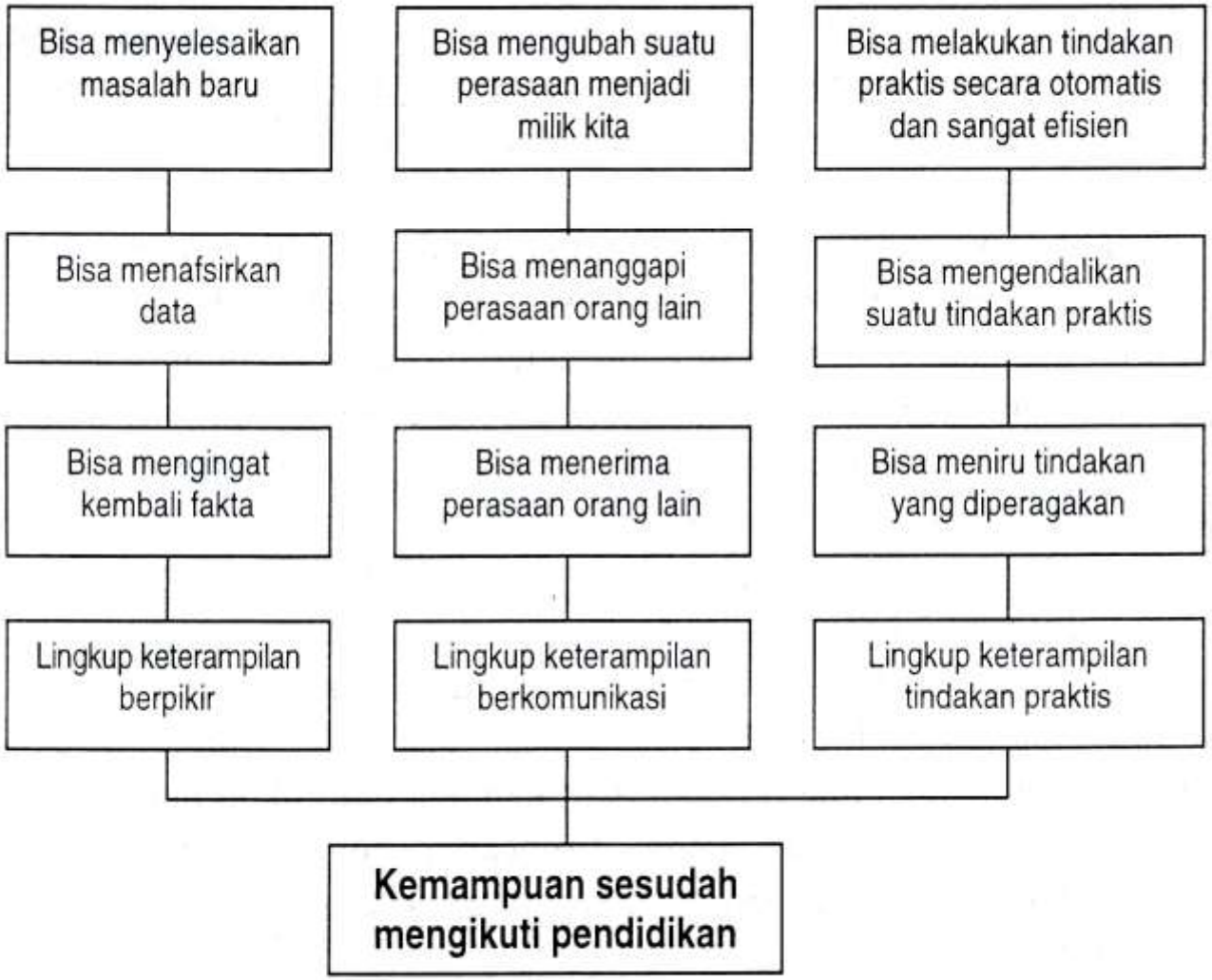


Gambar 2. Hubungan komunikasi dan empati dengan etika kedokteran

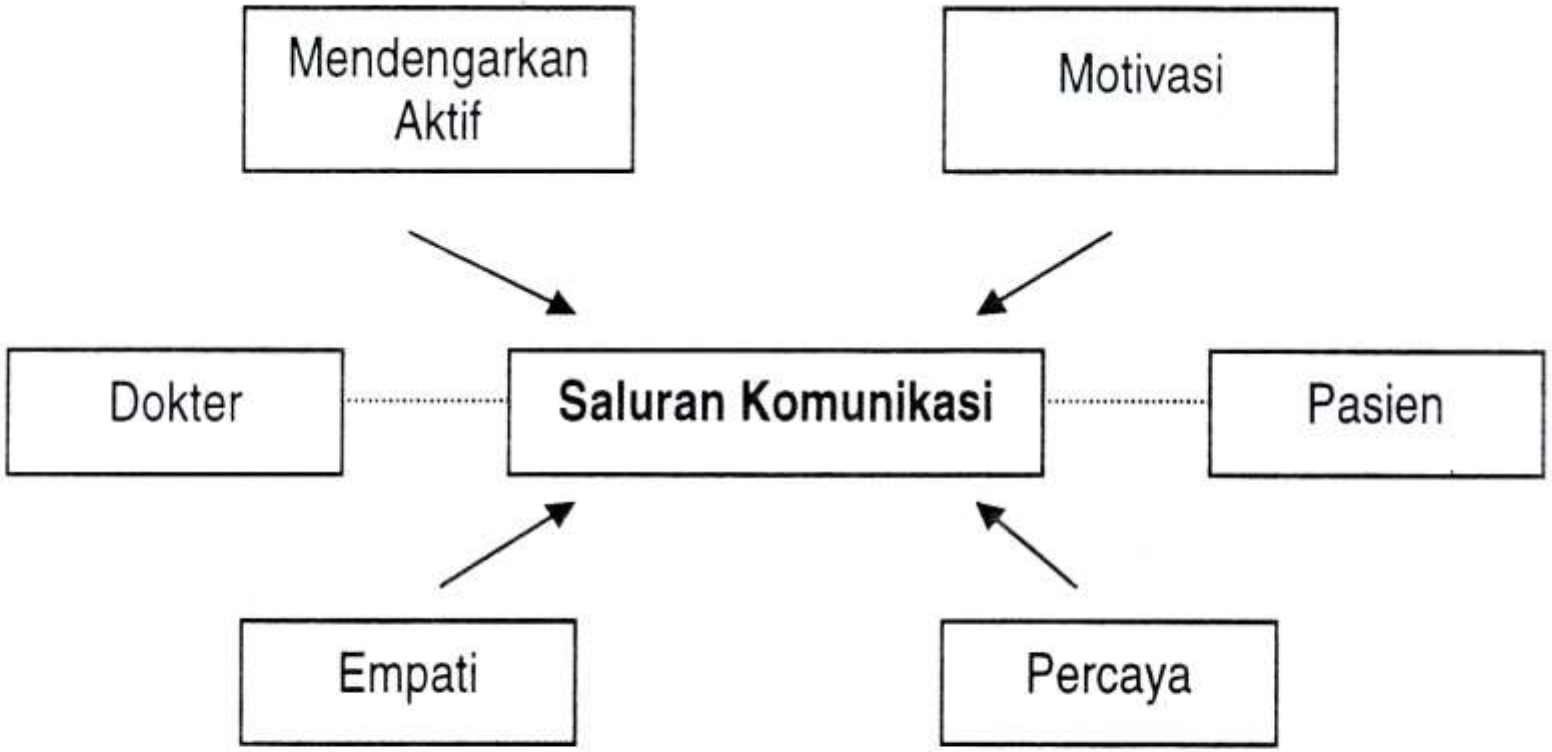
Harapan masyarakat thd dokter

- 1. Mampu mengobati secara mutakhir, teliti dan terampil
- 2. Mampu mendengarkan, menghormati pendapat pasien, berlaku santun, berkomunikasi dengan baik
- 3. Menyimpan rahasia, bersifat jujur dan mempunyai integritas

- 4. Mampu mempertahankan hubungan yang luwes sehingga pasien mendapatkan penjelasan lengkap



Gambar 4. Tiga lingkup yang membentuk kemampuan



Gambar 5. Model Saluran Komunikasi dengan Dasar Informasi Milik Bersama

Sikap dalam berkomunikasi

- Hubungan dengan pasien ditentukan seberapa jauh kita bersedia terlibat dalam situasi emosional pasien
- diperlukan ketrampilan profesional dalam melaksanakan hubungan dengan pasien

CARE

- Comfort (nyaman)
- Tenaga kesehatan perlu merasa nyaman dan tidak engan untuk membahas masalah yang melibatkan emosi
- jika keenganan timbul pasien akan menutup diri

- Ketidaknyamanan tergambar dalam penggunaan kata, intonasi maupun bahasa tubuh
- kenyamanan untuk membahas hal yang sensitif bisa dilatih dengan sering terpapar dengan masalah tsb lalu dibahas dengan teman sejawat

- Komunikasi non verbal lebih mencukupi dibandingkan kata-kata
- Komunikasi non verbal lebih menunjukkan perasaan kita

- Acceptance (Penerimaan)
- Berusaha untuk menghargai pasien, memahami prilaku pasien
- berhak untuk tidak setuju, disampaikan dengan sikap yang baik

- Responsiveness (Tanggap)
- ketrampilan untuk bereaksi terhadap pesan yang tidak langsung atau tidak lengkap dari pasien
- didukung dengan kemampuan untuk mengenal sesuatu yang seharusnya diucapkan tapi tak disampaikan oleh pasien
- Pesan dapat berupa perubahan suara, keraguan atau bahasa tubuh

- Empathy (Empati)
- kemampuan seorang untuk mengerti perasaan, pikiran dan keinginan orang lain tanpa mempengaruhi objektivitas
- dapat merasakan perasaan pasien sebelum perasaan tersebut diungkapkan
- menolong pasien untuk mengungkapkan perasaannya

Menumbuhkan empati

- Konsentrasi: memusatkan perhatian & meningkatkan kepedulian
- Peduli: menganggap orang lain itu penting, meningkatkan keperdulian
- Mengamati: mengamati orang lain yang sudah punya empati tinggi
- Berlatih: memahami situasi setiap berhadapan dengan orang yang kita temui

Komunikasi berita buruk

- diawali dengan sambung rasa yang terbina
- penjelasan yang sesuai (lihat kondisi keluarga/pasien) → telah siap?
- sampaikan berita
- dilanjutkan dan disertai dengan nasehat dan sugesti.
- Nasehat dan sugesti ini penting dengan harapan pasien atau keluarga dapat menerima kenyataan dan melanjutkan langkah-langkah selanjutnya yang harus dilakukan.

Hal yang diperhatikan

- bahasa yang sederhana
- latar belakang pasien
- Jelaskan dengan singkat masalah yang terjadi (kemungkinan penyebabnya & prognosisnya) → . prognosis yang buruk, hati-hati dalam menjelaskannya. Dengan bahasa yang halus, namun jangan menyesatkan dan menjanjikan.
- Prognosis buruk, lihatlah kesiapan pasien dalam menerima. Pasien sudah siap/belum. Jika belum sebaiknya keluarganya yang diberi tahu.

Bagaimana sikap dokter Islami yang profesional saat akan menyampaikan berita buruk

Mohon tanggapan

Penyampaian berita buruk

1. Komunikasi yang baik (CARE)
2. Menguatkan mental agar tidak putus asa, selalu berharap (*raja'*/optimisme) → *husnudzdzan* (prasangka baik), memetik hikmah
3. Sugesti/ajakan untuk berikhtiar & bertawakal

Seharusnya: terapkan pada diri terlebih dahulu baru bisa menyampaikan pada orang lain

Komunikasi

- Surat Al-Asr :3 → ….. *Saling berpesan dengan kebenaran & kesabaran*
- S. Al-Lail: 17 -19…. *Orang yang paling takwa. Memberikan harta dijalan Allah untuk menyucikannya. Tidak ada seorangpun yang memberikan suatu kenikmatan terhadapnya yang harus dibalas.*

Menguatkan mental

- Fushshilat: 51 → *Dan apabila Kami memberikan nikmat kepada manusia, ia berpaling dan menjauhkan diri….*
- Fushshilat: 49 → *Manusia itu tiada jemu memohon kebaikan, dan jika mereka ditimpa malapetaka, maka ia menjadi putus asa lagi putus harapan*

- Al-Maidah:12 → *Sesungguhnya Aku beserta kamu*, …
- Az-Zumar: 53 → …*jangan pernah kamu berputus asa dari rahmat Allah*.

Berbaik sangka

- Meyakini Tuhan dari sisi positif, akan membuat Tuhan tidak akan pernah ‘berlaku negatif’ (lebih tepatnya, kita tidak akan merasa bahwa Tuhan sudah berlaku negatif)
- HR. Bukhari & muslim: *Aku bergantung bagaimana cara hambaku memandang*

- Hadis diatas menganjurkan kita agar selalu berbaik sangka kepada Allah (*positive thinking*).
- Dan sebaliknya, bila kita salah memandang Allah, maka sisi itulah yang akan mewarnai kehidupan kita.

Memetik hikmah

- Setiap kejadian betapapun pahitnya, pasti akan menyisakan hikmah yang begitu besar.
- Hal itulah yang diajarkan oleh-Nya melalui KalamNya agar kita tidak putus asa atas sesuatu yang ‘hilang’ dan tidak berbangga diri ketika ‘ada’

- Al Hadid:23 *Supaya kamu jangan putus asa atas sesuatu yang hilang dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira terhadap apa yang telah diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi membanggakan diri.*

- Al Hadid:22 *Tiada musibah yang menimpa bumi dan tidak pula menimpa dirimu melainkan tertulis dalam kitab sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu di sisi Allah sangat mudah.*

Ajakan bertawakal

- Tawakal-ikhtiar-tawakal
- Pasrah-ikhtiar-pasrah

Ciptakan ketergantungan pada Penciptanya:

Al-Fatihah:5 → *Hanya Engkaulah yang kami sembah dan hanya kepada engkaulah kami mohon pertolongan*

Penyampaian berita buruk

- Komunikasi:
- Hub dokter pasien
- Aspek hukum
- Amar ma’ruf
- Hikmah

- Thank You

Alhamdulillah