

KOMUNIKACJA



Jak rozmawiać z pacjentem w czasie pandemii

Mając na uwadze praktyczne zastosowanie poniższego dokumentu uznaliśmy, że nie będzie on wiernym odzwierciedleniem oryginału. Tam, gdzie było to konieczne podjęliśmy próbę dostosowania tłumaczenia do warunków oraz prawa obowiązującego w Polsce. Niektóre fragmenty odnoszą się do trudnej sytuacji racjonowania zasobów, z którą, na taką skalę, polskie szpitale nie miały jeszcze do czynienia. Została ona jednak uwzględniona w tłumaczeniu, ponieważ na obecnym etapie nie możemy wykluczyć, że sytuacja taka nie będzie mieć miejsca w przyszłości. Zdajemy sobie sprawę, że opisane poniżej przykłady rozmów z racji różnorodności ludzkich charakterów mogą mieć w wielu przypadkach ograniczone zastosowanie. Mamy jednak nadzieję, że choć część przedstawionych poniżej zdań utkwi Wam w pamięci i przyjdzie z pomocą kiedy będziecie tego potrzebować.



Dbaj o siebie. Świat Cię potrzebuje - Twoich umiejętności,
Twojej życzliwości, ambicji oraz siły.
Dziękujemy za to, że tu jesteś.

Co zawiera dokument?

- Screening, gdy pacjent obawia się, że jest zakażony
- Odmowa, gdy pacjent wyraża niechęć do hospitalizacji
- Triage, gdy podejmujesz decyzję, gdzie skierować pacjenta
- Hospitalizacja, gdy pacjent powinien być przyjęty do szpitala
- Pomoc psychologiczna, gdy pacjent potrzebuje wsparcia emocjonalnego
- Podejmowanie decyzji, gdy leczenie nie przynosi oczekiwanego rezultatu
- Ograniczone zasoby, gdy ograniczenia zmuszają do podejmowania trudnych decyzji racjonowania środków
- Informowanie pacjenta, gdy przekazywanie złe wieści przez telefon
- Obawy, gdy boisz się tego, co się może zdarzyć
- Żałoba, gdy kogoś straciłeś

Screening

Gdy pacjent obawia się, że jest zakażony

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Dlaczego nie wykonuje się badań u wszystkich?	Nie mamy wystarczająco dużo testów. Chciałbym, żeby było inaczej.
Dlaczego badania tak długo trwają?	Laboratorium analizuje próbki tak szybko jak to możliwe. Rozumiem, że nie jest łatwo czekać.
Dlaczego jedne osoby są testowane szybciej niż inne?	Wiem, że może wydawać się to niesprawiedliwe, jednak pod uwagę bierze się rozmaite czynniki. Sytuacja zmienia się tak szybko, że zasady, które obowiązywały tydzień temu, dzisiaj są już nieaktualne.

Preferencje

Gdy pacjent wyraża niechęć do hospitalizacji

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Boję się nowego wirusa. Co powinienem zrobić?	To rozumiem, że jest Pan zaniepokojony. Aby zmniejszyć ryzyko infekcji należy przestrzegać poniższych zasad: proszę ograniczyć kontakt z innymi - nazywamy to zachowaniem dystansu fizycznego, proszę dezynfekować ręce oraz unikać dotykania okolicy twarzy. Jeśli będzie Pan stosować się do tych zasad- ryzyko zakażenia będzie mniejsze.
Zdaję sobie sprawę, że mój stan zdrowia nie był najlepszy nawet bez infekcji koronawirusem, ale mimo to chciałbym zostać w domu	Dziękuję za podzielenie się ze mną tą informacją. Jeśli Pana stan zdrowia się pogorszy podczas pobytu w domu i wezwie Pan karetkę, lekarze i ratownicy zrobią wszystko by Panu pomóc, jednak zawsze będzie miał Pan prawo odmówić przewiezienia do szpitala.
Nie chcę przeżyć moich ostatnich dni jak warzywo utrzymywane przy życiu przez maszynę.	Szanuję Pana zdanie. Przy podejmowaniu takich decyzji zawsze bierzemy pod uwagę wiele czynników. Będziemy się Panem opiekować tak długo jak długo będzie Pan odnosił korzyści z naszej pomocy. Dołożymy wszelkich starań, aby czuł się Pan pod naszą opieką komfortowo
Jestem osobą upoważnioną do rozmowy przez pacjenta, wiem, że jego stan jest zły, ale czy konieczna jest hospitalizacja?	Dziękujemy, że przyszedł Pan do nas w imieniu pacjenta. Jego stan może się pogorszyć i pozostawienie pacjenta bez nadzoru jest dużym ryzykiem dla jego życia i zdrowia. Miejmy nadzieję, że wszystko potoczy się dobrze, a jednocześnie dołożymy starań, aby pacjent był objęty należyłą opieką.

Triage

Gdy podejmujesz decyzję, gdzie skierować pacjenta

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Dlaczego nie mogę po prostu iść do szpitala?	Naszym głównym celem jest zapewnienie Panu bezpieczeństwa. Staramy się jak najlepiej zorganizować przyjęcia chorych. Proszę odpowiedzieć na poniższe pytania, w ten sposób pomoże nam Pan przyspieszyć pewne procedury.
Dlaczego nie jestem hospitalizowany?	Rozumiem, że się Pan martwi i chce być objęty jak najlepszą opieką. W tym momencie, szpital nie jest dla Pana bezpiecznym miejscem, powinni tam przebywać tylko Ci, którzy naprawdę tego potrzebują. Najbezpieczniejszą opcją dla Pana jest _____.

Hospitalizacja

Gdy pacjent powinien być przyjęty do szpitala

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Czy to oznacza, że jestem zakażony koronawirusem?	Będziemy musieli pobrać od Pana badania, wyniki będą dostępne w ciągu najbliższych dni. Uczucie niepokoju podczas oczekiwania na wyniki jest zupełnie zrozumiałe , proszę spróbować zająć się czymś co Pana uspokaja.
Jak poważny jest mój stan?	Na podstawie posiadanych przeze mnie informacji oraz przeprowadzonego badania mogę jedynie powiedzieć, że sytuacja jest na tyle poważna, że powinniśmy przyjąć Pana do szpitala. Jak tylko będziemy wiedzieć więcej, od razu Pana poinformujemy.
Czy mój dziadek z tego wyjdzie?	Wyobrażam sobie, jak bardzo się Pan boi. Pana dziadek ma 90 lat oraz choroby towarzyszące, niewątpliwie jest w grupie ryzyka ciężkiego przebiegu zakażenia, jednakże będziemy robić wszystko co w naszej mocy by mu pomóc.
Czy chce mi Pan powiedzieć, że nikt nie może mnie odwiedzić?	Rozumiem, że brak odwiedzin osób bliskich jest ciężki do zaakceptowania. Przykro mi, ale ryzyko przeniesienia zakażenia jest tak wysokie, że nie możemy pozwolić na odwiedziny. Przyjście do szpitala wystawia osoby odwiedzające na niebezpieczeństwo. Chciałbym, żeby było inaczej. Mogę zaproponować kontaktowanie się z bliskimi przez telefon, choć zdaję sobie sprawę, że to nie to samo.
Jak można zabronić mi odwiedzin?	Przykro mi, ale ryzyko przeniesienia zakażenia jest tak wysokie, że nie możemy pozwolić na odwiedziny. Możemy pomóc Pani skontaktować się z bliskimi elektronicznie. Bardzo bym chciał Pana wpuścić, ponieważ wiem jak bardzo jest to ważne. Niestety, nie jest to obecnie możliwe.

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Boję się.	Sytuacja jest bardzo trudna. Myszę, że każdy na Pana miejscu byłby przestraszony. Czy może mi Pan powiedzieć coś więcej o tym jak się Pan czuje?
Potrzebuję jakiejś nadziei.	Proszę powiedzieć mi o tym więcej. Chciałbym lepiej Pana zrozumieć.
Jesteście niekompetentni!	Rozumiem, dlaczego nie jest Pan zadowolony z tego co się dzieje. Chciałbym zrobić co w mojej mocy, aby poprawić Pana sytuację. Czy może mi Pan powiedzieć co mogę zrobić, aby pomóc?
Chcę rozmawiać z Pana przełożonym.	Widzę, że jest Pan sfrustrowany. Przekażę mojemu przełożonemu, aby porozmawiał z Panem jak tylko będzie miał czas. Proszę jednak pamiętać, że jest teraz bardzo zabiegany i zajmuje się wieloma sprawami.
Czy powinienem już pożegnać się z bliskimi?	Mam nadzieję, że na tę chwilę nie ma takiej potrzeby. Obawiam się jednak, że możemy nie mieć zbyt dużo czasu. Co Pana obecnie martwi najbardziej?

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Chcę skorzystać ze wszelkich możliwych środków. Chcę żyć.	Robimy wszystko co w naszej mocy. Sytuacja jest bardzo trudna. Czy możemy zatrzymać się na chwilę, abym mógł się więcej o Panu dowiedzieć? Co może mi Pan o sobie powiedzieć, abym mógł się lepiej Panem zaopiekować?
Nie wydaje mi się, że moja by tego chciała.	Będziemy starać się zrobić wszystko, aby jak najlepiej zaopiekować się Pana żoną. Kolejne decyzje będą podejmowane na podstawie stanu zdrowia żony. Nic więcej nie mogę teraz powiedzieć.
Nie chcę skończyć jak warzywo podłączone do maszyny.	Dziękuję, że Pan o tym powiedział. Czy może mi Pan powiedzieć coś więcej na ten temat?
Nie jestem pewny czego moja żona chciałaby w takiej sytuacji- nigdy o tym nie rozmawialiśmy.	Wiele osób znajduje się obecnie w tej trudnej sytuacji. Jeśli mam być szczery, biorąc pod uwagę stan ogólny żony, możliwe, że pomimo podłączenia do respiratora nie uda nam się jej uratować. Jeśli jej stan nie będzie rokować poprawy nie będziemy niepotrzebnie przedłużać jej cierpienia. Jest jednak za wcześnie, abyśmy podejmowali takie decyzje.

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Dlaczego moja dziewięćdziesięcioletnia babcia nie może zostać przyjęta na oddział intensywnej terapii?	To niezwykle trudny i nadzwyczajny okres. Staramy się używać zasobów w sprawiedliwy sposób. Stan zdrowia babci nie spełnia obecnie kryteriów przyjęcia na oddział intensywnej terapii. Chciałbym, aby było inaczej
Czy nie powinienem być na oddziale intensywnej terapii?	Pański stan zdrowia nie spełnia obecnie kryteriów przyjęcia na oddział intensywnej terapii. Szpital nałożył specjalne wytyczne co do przyjęć na intensywną terapię, nie mamy wystarczająco dużo zasobów, dlatego musimy podejmować decyzje, które wydają się niesprawiedliwe, ale mają na celu skutecznie pomóc jak największej liczbie pacjentów. Chciałbym móc bardziej Panu pomóc.
Moja babcia musi trafić na oddział intensywnej terapii albo umrze!	Zdaję sobie sprawę, że to bardzo trudna sytuacja i również martwię się o Pana babcię. W obecnej sytuacji nawet jeśli przyjęlibyśmy babcię na oddział intensywnej terapii, nie mam pewności, że byłaby w stanie zwalczyć infekcję i z tego wyjść. Zrobimy co w naszej mocy, aby jej pomóc, ale musimy się przygotować na to, że babcia może umrzeć..
Czy ona jest dyskryminowana z powodu wieku?	Zdaję sobie sprawę dlaczego może Pan tak myśleć. Stosujemy wytyczne, które zostały przygotowane przez specjalistów abyśmy mogli podejmować jak najlepsze decyzje w tej trudnej sytuacji. Wytyczne zostały opracowane przez personel medyczny i etyków, biorąc pod uwagę wszystkie za i przeciw. Widzę, że bardzo Panu zależy na bliskiej osobie. Chciałbym móc bardziej pomóc.
Traktujecie nas inaczej przez nasze pochodzenie.	Wyobrażam sobie, że w przeszłości mógł Pan mieć negatywne doświadczenia związane z ochroną zdrowia. To niesprawiedliwe i nie powinno było się zdarzyć. Na dzień dzisiejszy zasoby medyczne i personel są bardzo ograniczone, używamy wytycznych przygotowanych przez członków naszego zespołu. Proszę mi wierzyć, że nie dyskryminujemy nikogo z uwagi na pochodzenie
To brzmi tak jakby zabierali Państwo możliwość leczenia jednym pacjentom, aby dać innym.	To co robimy ma na celu w jak najlepszy sposób użyć zasobów, które posiadamy. Chciałbym, żebyśmy mogli zapewnić odpowiednie leczenie każdej hospitalizowanej osobie.
Bawi się Pan w Boga. Nie może Pani tego robić.	Przepraszam. Nie chciałem, aby Pan odebrał moje działania w ten sposób. Każdy szpital w mieście jest zarządzany w taki sposób, aby zapewnić skuteczne leczenie jak największej ilości chorych... mamy jednak ograniczone możliwości, chciałbym, aby było inaczej. Proszę zrozumieć, że wszyscy pracujemy najciężej jak tylko możemy i decyzje, które musimy podejmować są dla nas bardzo trudne.
Czy nie możecie wypożyczyć dodatkowych respiratorów z innej placówki lub od producenta?	Obecnie każdy szpital jest przepełniony, wszędzie brakuje sprzętu, a personel pracuje ciężiej niż zwykle. Używamy całego sprzętu jaki posiadamy, proszę zrozumieć, że w obecnej sytuacji nie ma wolnych respiratorów do wypożyczenia. Rozumiem, że taka informacja jest rozczarowująca.
Jak możecie odłączyć go od respiratora jeśli utrzymuje go przy życiu.	Przykro mi, ale jego stan się pogorszył, mimo naszych starań. Ponieważ to nadzwyczajny okres musimy postępować według wytycznych, które obowiązują wszystkich pacjentów. Ze względu na całokształt obrazu klinicznego pacjent ma bardzo niewielkie szanse na odniesienie korzyści z kontynuowania terapii. Takie działanie może przedłużyć proces umierania, a co za tym idzie znacząco zwiększyć cierpienie pacjenta, jednocześnie zmniejszyć szanse innych chorych na przeżycie. W obecnej sytuacji naszym podstawowym zadaniem jest ograniczenie cierpienia pacjenta oraz zapewnienie leczenia chorym, którym takie leczenie może pomóc. P Chciałbym, aby sytuacja była inna.

Informowanie pacjenta

Gdy przekazujesz złe wieści przez telefon

Co może powiedzieć pacjent	Co Ty możesz powiedzieć
Tak, jestem jego córką. Mieszkam kilka godzin drogi od szpitala.	Mam Pani coś ważnego do przekazania. Czy możemy teraz porozmawiać?
Co się dzieje? Czy coś się stało?	Dzwonię w sprawie taty, niedawno zmarł. Przyczyną śmierci było zakażenie koronawirusem
[Słuchać płacz]	Bardzo mi przykro. [Cisza. Jeśli czujesz, że chcesz ją przerwać, powiedz: Czy mogę jakoś pomóc ?]
Wiedziałem, że do tego dojdzie, ale nie sądziłem, że tak szybko.	Mogę sobie tylko wyobrazić jakie to jest trudne.

Obawy

Gdy boisz się tego, co się może zdarzyć

Czego się obawiasz	Co możesz zrobić
Syn pacjenta będzie bardzo zdenerwowany.	Przed wejściem na salę zatrzymaj się na chwilę i weź głęboki oddech. Jakie może być źródło złości pacjenta?? Miłość, poczucie odpowiedzialności, strach?
Nie wiem jak powiedzieć tej młodej starszej osobie, że nie mogę umieścić jej na oddziale intensywnej terapii i że może umrzeć.	Pamiętaj o tym, co możesz zrobić: możesz jej wysłuchać, wytłumaczyć co się dzieje, pomóc przygotować się na to co nadejdzie i być przy niej. To jest to, co możesz jej ofiarować.
Pracuję cały dzień z zakażonymi ludźmi i boję się, że mogę przenieść chorobę na moich bliskich.	Porozmawiaj z nimi o tym co Cię martwi. Możecie razem postanowić jakie będzie najlepsze rozwiązanie. Nie ma łatwych odpowiedzi, ale podzielenie się swoimi obawami może przynieść ulgę.
Boję się wypalenia zawodowego i utraty sił do pracy.	Wydarzenia, które mają obecnie miejsce są szczególne, uczucia i obawy, które masz w sobie są zrozumiałą reakcją na wielotygodniowy stres , na który zostałeś wystawiony. Twoja praca ma ogromny sens.
Boję się, że będę przytłoczony i nie będę w stanie zrobić tego co najlepsze dla moich pacjentów	Zwracaj uwagę na swój stan emocjonalny, nawet jeśli masz tylko chwilę. Jeśli po jednej stronie jest uczucie całkowitego rozbicia, a po drugiej uczucie dawania sobie świetnie radę, gdzie Ty się obecnie znajdujesz? Pamiętaj, że nieważne jak się obecnie czujesz, Twoje uczucia są nieodłączną częścią ludzkiej natury. Spróbuj je zaakceptować, nie neguj ich, a następnie zdecyduj czego potrzebujesz.

Żałoba

Gdy kogoś straciłeś

Co myślisz	Co możesz zrobić
Powinienem być tę osobę uratować	Zwróć uwagę czy rozmawiasz ze sobą tak jakbyś rozmawiał z dobrym przyjacielem? Może mógłbyś przez chwilę przeanalizować swoje uczucia? Może to smutek, lub frustracja, a może po prostu zmęczenie. Te uczucia są normalne, a obecna sytuacja w jakiej pracujesz jest daleka od normalności. Nie bądź wobec siebie tak surowy.
Nie mogę uwierzyć że: nie mamy odpowiedniego sprzętu/ ten człowiek był w stosunku do mnie nieuprzejmy/ wydaję mi się, że wszystko co robię się rozlatuje.	Zwróć uwagę: Czy pozwalasz, żeby wszystko Cię dotykało? Czy te myśli mogą wynikać z tego, że sytuacja, w której się znajdujesz jest bardzo trudna, że czujesz się bezradny, czujesz jak nieskuteczne są Twoje starania. W takiej sytuacji można się spodziewać się silnych, negatywnych emocji. Postaraj się im nie poddawać. Czy możesz znaleźć dla siebie jakieś miejsce, gdzie będziesz mógł odzyskać równowagę, zanim przejdziesz do dalszych obowiązków?