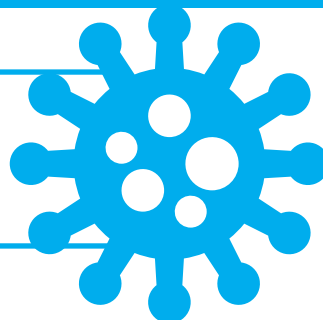


ЯК РОЗМОВЛЯТИ З ПАЦІЄНТАМИ

ПРО COVID-19



ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ЩОДО НОВОГО КОРОНАВІРУСУ COVID-19 МАЄ КЛЮЧОВЕ ЗНАЧЕННЯ ДЛЯ ВІДПОВІДІ НА ПАНДЕМІЮ, У ТОМУ ЧИСЛІ ДЛЯ:

- 1 ЗМЕНШЕННЯ РИЗИКУ ІНФІКУВАННЯ
- 2 ПОПЕРЕДЖЕННЯ СТИГМИ (В КОНТЕКСТІ COVID-19 – НЕГАТИВНОГО СТАВЛЕННЯ ДО ЛІКАРІВ І ПАЦІЄНТІВ, ЯКІ «РОЗНОСЯТЬ» ІНФЕКЦІЮ)
- 3 ЗМЕНШЕННЯ СТРЕСУ
- 4 ДОПОМОГИ ПАЦІЄНТАМ ТА ПІДТРИМКИ ЇХНІХ РОДИН

Цей посібник надає практичні поради, як медики можуть ефективно комунікувати поради в контексті пандемії COVID-19 та підтримати пацієнтів і їхніх родичів у різних ситуаціях.

МОЖУТЬ ПОЛЕГШИТИ ВАШУ РОБОТУ З ПАЦІЄНТАМИ

КЛЮЧОВІ ТЕМИ

ТЕРМІНИ



Всесвітня організація охорони здоров'я визначила назву хвороби як COVID-19: «CO» означає corona (корона), «VI» – virus (вірус) та «D» – disease (захворювання). Раніше це захворювання називали новим коронавірусом 2019 року або 2019-nCoV.

КОНТАКТИ



Упевніться, що всі ваші пацієнти знають, як з вами зв'язатися – номер телефону, WhatsApp тощо.

«Давайте перевіримо, чи ми маємо правильні контакти один одного і розуміємо, через який саме месенджер тримати зв'язок у разі потреби».

«Якщо у когось з ваших знайомих немає свого лікаря та/або виникають додаткові питання щодо COVID-19, ось номери телефонів, за якими можна звернутися: гаряча лінія МОЗ – 0-800-505-201, гаряча лінія ЦГЗ щодо COVID-19 – 0-800-505-840, обласна або міська гаряча лінія (додайте номер гарячої лінії своєї місцевості)».

«Якщо у вас гостра ситуація і ви не можете додзвонитися до мене, дзвоніть в екстрену медичну допомогу – 103».

ПОВІДОМЛЕННЯ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ



Подумайте, як проактивно інформувати людей про корисне в цій ситуації (регулярні оновлення у групах в соцмережах, продзвін пацієнтів, особливо з груп ризику):

«У період кризи я хочу тримати вас у курсі ситуації та кожного тижня буду надсилати...».



У цьому посібнику подані рекомендації щодо особистого спілкування, але якщо ви або ваші колеги є ефективними спікерами для місцевих видань, телеканалів, радіо, видань, ви можете транслювати повідомлення з цього посібника через медіа, упевнившись, що меседжі чіткі, зрозумілі і дають уявлення, як діяти.



Поясніть, як пацієнтам діяти в ситуації з COVID-19: «Прості речі рятують життя: залишайтеся вдома, уникайте контакту з іншими людьми, мийте руки, дезінфікуйте поверхні, яких часто торкаєтесь». Попросіть пацієнта дотримуватися кашльового етикету: чхати у згин ліктя або прикривати рот серветкою і одразу ж викидати її, поясніть, як правильно мити руки.



Застосуйте силу вашого авторитету: «Як лікар/ка я раджу...». Використовуйте особисті приклади чи історії інших пацієнтів: «Так само я та моя родина...».

СИМПТОМИ ТА КОНТАКТ З COVID-19



«Якщо ваше самопочуття погіршилося і з'явилися такі симптоми, як задишка, частий сухий кашель, біль у грудній клітці, температура, яку складно знизити, виражена блідість або синюшність шкіри, повторне блювання – негайно телефонуйте мені, вашому лікарю. Тим часом, будь ласка, уникайте контактів з іншими людьми».



«Якщо ви підозрюєте, що у вас COVID-19, зателефонуйте мені, вашому лікарю, щоб обговорити наступні кроки».

«Зателефонуйте мені, якщо ви контактували з людиною, якій поставили діагноз COVID-19 або / та у вас температура / кашель / утруднене дихання».

МІФИ ТА ДЕЗІНФОРМАЦІЯ



Виправляйте помилкові уявлення, одночасно визнаючи, що розумієте розгубленість та почуття людей.

Намагайтесь не повторювати міф, а наголошувати на правильній інформації. Підкресліть важливість профілактики:

- «Хочу поділитися перевіреною інформацією:...» .
- «Як лікар/ка я спираюся на міжнародні стандарти, а тому раджу/дозвольте розповісти, що ви можете зробити, щоб захистити себе та близьких» .
- «Я розумію, як ці обмеження впливають на наше життя. Пообіцяйте, що якщо у вас підвищиться температура, з'явиться кашель та / або утруднене дихання, то відразу зателефонуєте мені та обмежите контакти з близькими, щоб захистити їх».

ПОПЕРЕДЖЕННЯ СТИГМИ



«У цій ситуації ніхто не винен. Нам потрібно зосередитись на тому, як ми можемо найкращим чином подбати про вас і ваших рідних в різних ситуаціях та підтримати людей».

«Як ви бачите, ми всі разом в цій ситуації та вийти з неї зможемо лише спільно».

«Я бачу багато позитивних прикладів навколо та радий/а, що українці (одесити, кияни) об'єднуються, щоб допомогти. Більшість моїх пацієнтів... »

ДИСТАНЦІЙНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ



Більшість пацієнтів із симптомами, що не загрожують життю, можливо консультиувати дистанційно: «Я розумію, що ви стурбовані. Найбезпечніше для вас зараз – залишитися вдома та проводити консультації зі мною телефоном. Я слідкуватиму за вашим станом і в разі появи показань до госпіталізації, ми негайно направимо вас до лікарні. Зараз у лікарнях підвищений ризик заразитися та дуже багато тяжких пацієнтів».



«При підозрі на погіршення вашого стану, єдиним об'єктивним показником для лікаря буде пульсоксиметрія – рівень насичення крові киснем, якщо він нижче 94 – вам знадобиться киснева підтримка. Якщо під час консультації телефоном лікар по ваших симптомах зрозуміє, що потрібно обов'язково оцінити цей параметр, він обговорить з вами, як зробити це найкращим чином».

ПАЦІЄНТИ З ГРУПИ РИЗИКУ



Подбайте про пацієнтів, які мають хронічні захворювання та про людей віком 60+ : «Коронавірус може бути небезпечним для вас. Залишайтеся вдома і постарайтеся максимально зменшити контакти з іншими людьми».

ГРУДНЕ ВИГОДОВУВАННЯ



Важливо подбати про вагітних жінок. Ситуація швидко змінюється. На сьогодні, згідно з інформацією Центрів з контролю захворювань США (CDC), немає відомостей про те, що матері з COVID-19 можуть передавати вірус дітям через грудне молоко. Зважаючи на переваги грудного вигодовування, Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) та ВООЗ рекомендують продовжувати годувати грудьми.



Попередьте пацієток, щоб вони дзвонили вам, якщо у них підвищиться температура, з'явиться кашель, нежить: «Якщо у вас з'явилися кашель, нежить і підвищилася температура, зателефонуйте до свого лікаря/лікарки і повідомте, що ви годуєте грудьми. Використовуйте маску, щоб попередити потрапляння крапель інфікованого слизу до організму дитини, тим самим зменшуючи ризик її зараження. Мийте руки перед тим, як надягти маску, взяти маля, торкатися грудей, зціджуватися, користуватися молоковідсмоктувачем або посудом для зберігання грудного молока».



Бажано, щоб догляд за малям (купання, перевдягання, прогулянки, вкладання спати) взяли на себе партнер/чоловік, інші здорові члени родини або близькі люди чи друзі.

ЯКЩО В СІМ'Ї Є ДИТИНА



Спокійна та впевнена поведінка оточуючих – найкраща підтримка для дітей.

Запевніть дитину, що вона в безпеці. Дайте їй знати, що це нормально, якщо вона засмучена чи боїться. Поділіться з нею прикладом, як ви справляєтесь з власними страхами: «Останнім часом на цей вірус захворіло багато людей. Вчені та лікарі вважають, що більшості людей, особливо дітям, нічого не загрожує, але ризик є, тому хочу попросити тебе про прості правила».

Запропонуйте дитині придумати уявну історію про вірус / гру з миттям рук / намалювати зображення вірусів.

ВАШ ПАЦІЄНТ ПОТРАПИВ У ЛІКАРНЮ



Якщо є така можливість, тримайте зв'язок з родиною вашого пацієнта, самим пацієнтом та/або його лікарем у лікарні. Намагайтесь підтримати родину пацієнта, пояснюючи, що саме і навіщо намагаються зробити в лікарні для надання пацієнту найефективнішої допомоги.



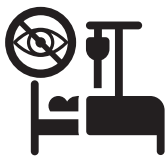
«Вашому родичу дають кисень. Показники насичення крові киснем тримаються і не знижуються – це добре».

«Ситуація з вашим родичем дійсно вкрай важка, але лікарі в інтенсивній терапії намагаються зробити все можливе. Пацієнт на штучній вентиляції легень, треба чекати».



«Ваш родич вже деякий час знаходиться у відділенні інтенсивної терапії і лікарі бачать, що до COVID-19 приєдналася бактеріальна інфекція, тому до лікування додали антибіотики».

НЕМОЖЛИВІСТЬ ВІДВІДУВАНЬ



«Я знаю, як важко не мати можливості побачити близьких. Ризик поширення вірусу настільки високий, що, на жаль, лікарні не можуть допустити відвідувачів. Прийти до лікарні зараз – ризик як для вас, так і для інших пацієнтів чи персоналу. Також зараз бракує засобів індивідуального захисту».

СКЛАДНІ СИТУАЦІЇ:

Поясніть, що ви можете зробити спочатку, перш ніж говорити про те, чого зробити не можете. Зробіть свою емпатію видимою і чутною:

ОБМЕЖЕНІСТЬ РЕСУРСІВ (ТЕСТИ)



«Я розумію ваше бажання протестуватися, щоб точно дізнатися, чи це COVID-19, проте нагадую, що результати тесту зовсім не вплинуть на клінічні рішення, адже лікування – симптоматичне. Наразі немає специфічних ліків від COVID-19. Тестування важливе для виявлення контактних, для управлінських рішень. Як тільки буде можливість вас протестувати, ми вам повідомимо».

ПОГІРШЕННЯ СТАНУ ПАЦІЄНТА, НЕОБХІДНІСТЬ ГОСПІТАЛІЗАЦІЇ (А ПАЦІЄНТ СУМНІВАЄТЬСЯ)



«Я розумію ваше хвилювання. Я теж дуже хвилююся, коли мені/моїм родичам стає гірше. Дуже важливо, щоб вам надали адекватну допомогу і вчасно. Я розумію, що лікарня не дуже комфортне місце, але зволікати не можна. Я наполягаю на госпіталізації, бо хочу, щоб ви отримали найефективнішу зараз допомогу. Ви можете потребувати кисневої підтримки і лише в лікарні є обладнання, за допомогою якого лікарі зможуть вам її забезпечити».

ВІДСУТНІСТЬ ПОТРЕБИ В ГОСПІТАЛІЗАЦІЇ (ПРАВИЛЬНЕ СОРТУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ)



«Я розумію ваше хвилювання, але на даний момент у вас немає показань для того, щоб вас поклали в лікарню. Ми заміряли рівень насиченості киснем вашої крові, він у вас добрий (98), у вас легко знижується температура. Залишайтеся вдома і виконуйте мої рекомендації. Давайте домовимося, як часто будемо зідзвонюватися, щоб спостерігати за вашими симптомами. В лікарні завжди є небезпека зараження - як для вас, так і ви можете заразити когось із хворих або персоналу. Пам'ятайте, що ресурси лікарень зараз перевантажені й там багато тяжких хворих, але якщо у вас погіршиться стан ми з вами та завжди готові допомогти».



СПІЛКУВАННЯ З РОДИНОЮ



«Нас обох цікавить стан вашої близької людини...»

«Зараз багато залежить від позитивного, конструктивного настрою і розуміння, як діяти всій сім'ї».

«Дуже важливо для допомоги вашому родичу зараз, щоб у сім'ї всі підтримували один одного та берегли себе».

«Ми розуміємо вашу стурбованість, але важливо не піддаватися паніці, бо вона заважає прийняттю правильних рішень та конструктивним діям».



«Для вашого родича зараз краще залишатися вдома, ніж перебувати в лікарні. Якщо можливо, ізолюйте хворого в окрему кімнату. Коли заходите до хворого, надягайте маску, і на час вашого перебування в кімнаті з ним просіть його користуватися маскою також. Весь час намагайтесь тримати дистанцію в 1,5-2 метри. Пам'ятайте, що хворий користується окремими чашкою, ложкою, рушником».



«Давайте домовимося, як ми будемо з вами тримати зв'язок, хто саме з родичів буде мені дзвонити, щоб повідомити про стан хворого. За потреби, ви можете вмикати гучний зв'язок, коли спілкуєтесь зі мною, щоб мене чула вся сім'я».

ВИСЛОВЛЕННЯ СПІВЧУТТЯ



Якщо ваш пацієнт помер в лікарні, розуміємо, що вам як лікарю буде важко говорити про смерть, бо ви налаштовані на порятунок людей. Проте дуже важливо висловити співчуття родині. Важливо, щоб медична система була людяною і турботливою.

«Мені дуже шкода, що ви втратили близьку людину через COVID-19. На жаль, такі страшні втрати зараз переживають в усьому світі. Я дуже переживаю за своїх пацієнтів, друзів і родичів. Зараз важливо зробити так, щоб захистити / вберегти інших членів родини».

ЯК ЗМЕНШИТИ СТРЕС



Слід пояснити пацієнтам, як вони можуть контролювати власний емоційний стан за допомогою простих речей:

- менше дивитися новин;
- більше спілкуватися з рідними та друзями по телефону або онлайн;
- займатися улюбленим хобі та спортом, справами, на які раніше ви не знаходили часу;
- дихати свіжим повітрям, зважаючи на правила карантину; – слухати улюблену музику;
- уникати деструктивної поведінки: багато алкоголю, новин, відсутність спілкування чи замало сну.



Карантин – це можливість розвитку, зміни себе (книги, освітні вебінари, спорт тощо).

ІДЕЇ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ МЕДИЧНОГО ЗАКЛАДУ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ МАТЕРІАЛІВ



Використовуйте достовірні інформаційні ресурси (МОЗ, ЮНІСЕФ, CDC, ВООЗ). Обговоріть з колегами в поліклініці/лікарні, як у вашому закладі можна розділити потоки пацієнтів, і як пояснити пацієнтам, що приходити в лікарню без попередньої телефонної розмови з лікарем, який визначить оптимальний порядок дій у його ситуації, небезпечно.

Проаналізуйте, як ви можете змінити середовище в лікарні/амбулаторії, щоб було максимально просто дотримуватись важливих правил (наклейки для дистанції, стільці на відстані, нагадування біля умивальників про правильне миття рук).

Використовуйте готові матеріали від МОЗ, ЮНІСЕФ, ВООЗ.

ЛІКАРІ ТА МЕДСЕСТРИ, МИ ВДЯЧНІ ЗА ВАШУ РОБОТУ, МУЖНІСТЬ, ДОБРОТУ І СИЛУ!

Над посібником працювали:

Анастасія Нуржинська, експерт з поведінкових комунікацій, M.Sc., Ph.D.

Катерина Булавінова, лікар, медичний експерт Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні

Анна Суходольська, керівник програм комунікації та розвитку Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні

Юлія Побережна, консультант з комунікацій

Ірина Тітаренко, спеціаліст з комунікацій для соціальних змін

Ми вдячні лікарям з різних областей України, які надали свої експертні консультації:

Марії Буртик, Андрію Прудивусу, Світлані Шабаліній, Олегу Токарчуку та Тетяні Петровській!