



COMUNICARE



URGENTA COVID

Indicații minime privind gestionarea comunicării cu membrii familiei și pacienții în procesul de agravare, pentru a degreva colegii implicați intens în situații de urgență

Indicații în caz de

PACIENT CONSTIENT

în comunicarea

cu Pacientul

Cu Pacientul

Expresii de **EVITAT**



“Nu mai putem face nimic pentru dumneavoastră”

“Nu vă faceți griji, veți vedea că veți muri linistit și pașnic cu aceste medicamente”

“Cu aceste medicamente o să muriți fără să suferiți”

“Trebuie să fii puternic/ curajos și pentru rudele dumneavoastră”

“Veți vedea că datorită terapiilor noastre, nu veți mai avea nici anxietate și nici teamă”

Cu Pacientul

Expresii **RECOMANDATE**



“Buna ziua domule/a (spuneti-i pe nume), sunt dr. (prezentati-va cu nume, prenume)

... facem tot posibilul să va îngrijim și să avem grijă de dumneavoastră...”

*“Înțeleg cât de dramatic este, cine nu ar fi speriat/anxios (repețiți termenul folosit de persoană) ...
...este normal să fii îngrijorat și speriat”*

“Vom face tot posibilul pentru a vă ajuta și pentru a vă simți bine”

“Îmi pare rău că nu îi puteți avea pe cei dragi aproape de dumneavoastră, DAR, după cum vedeti, sunteți aici cu noi și nu sunteți singur, pentru ca noi va vom fi alături”

“Deși membrii familiei nu va pot vizita, sa stiti ca ei va sunt alaturi. Suna în fiecare zi pentru a afla cum va simtiti, iar noi facem tot posibilul sa comunicam cu dansii zilnic”

Indicatii in caz de
PACIENT CONSTIENT SI INCONSTIENT
in comunicarea
cu **FAMILIA**

La Telefon cu
Familia

Expresii de EVITAT



NU Vă prezentați in mod impersonal:

“Bună seara sunt doctorul/medicul de garda”

Referiti-va la pacient numindu-l:

“Pacientul se afla într-o etapă/stare patologică...”

NU oferiți informații prea directe și dure despre deteriorarea stării de sanatate cu astfel de fraze:

“Nu putem sa mai facem nimic pentru tatăl/ mama dumneavoastra etc.”

“Nu va faceti griji, vei vedea că tatăl/ mama/ etc. dumneavoastra va muri liniștit/a și pașnic cu aceste medicamente”

“Cu aceste medicamente va muri fără să sufere”

La Telefon cu
Familia

Expresii RECOMANDATE



Prezentati-va ca dr.... nume, prenume:

“Îmi pare foarte rău că în această situație nu este posibil să ne întâlnim pentru a vorbi despre tatăl/ mama/ soția/ sotul dumneavoastra ... ”

Încercați să oferiți informațiile treptat
Utilizați un limbaj simplu

“Înțelegem starea dumneavoastra de anxietate/ frica/ disperarea dumneavoastra ... aveti tot dreptul”

Oferiți informațiile treptat

“Am făcut tot ce a stat în puterea noastră pentru tatăl/ mama / fratele / sora dumneavoastra în acest moment greu...”

“...Din păcate, medicina are limite ei și acum cu domnul/a ... am atins această limită”

*“...dar situația se înrăutățește ...
Ne pare foarte rău.*

În acest moment încercăm să facem tot ce este posibil, astfel încât să nu sufere...”

“...va rămâne adormit fără să simtă durere...”

“...va dormi până la sfârșit fără să simtă durere în ultimele sale clipe de viață ...”