

Materiały
dla pracowników
służby zdrowia
oraz osób
potrzebujących
pomocy medycznej

Opracowanie: Patient Provider Communication
Tłumaczenie: Fundacja SYNAPSIS

Wstęp

W okresie epidemii koronawirusa szczególnie ważne jest ułatwienie komunikowania się z osobami, które mają trudności w porozumiewaniu się mową. Dotyczy to zarówno osób starszych, np. po wylewie, ale też szeregu grup osób z niepełnosprawnościami. Takie trudności mogą pojawić się szczególnie w kontakcie pracowników służby zdrowia z osobami niesłyszącymi, niemówiącymi z powodu zaburzeń ze spektrum autyzmu, porażenia dziecięcego, niepełnosprawności intelektualnej lub chwilowo przeżywanej paniki.

Narzędzia ułatwiające komunikację mogą się przydać szczególnie w sytuacji pobytu w szpitalu lub nieobecności osób bliskich z otoczenia, które na co dzień wspierają porozumiewanie się z tymi osobami.

Warto pamiętać, że chociaż prezentowane materiały zostały opracowane szczególnie pod kątem ułatwienia pracownikom służby zdrowia komunikowania się z dziećmi i osobami dorosłymi z trudnościami w komunikacji, to jednak mogą być wykorzystywane znacznie szerzej – przez rodziców, nauczycieli, terapeutów i inne osoby. Udostępnione tablice komunikacyjne mogą być przydatne w bardzo wielu sytuacjach, zależnie od potrzeb.

Obecna sytuacja jest szczególna. Dlatego bardzo prosimy, nawet jeśli sami obecnie nie potrzebujecie takich narzędzi, to udostępniajcie je innym. Nie tylko pracownikom służby zdrowia, osobom chorym, ale także znajomym i nieznanym. Żeby każdy mógł z nich skorzystać, gdy zajdzie potrzeba. Na pewno zwiększą komfort pracy lekarzy, pielęgniarek, ratowników i personelu medycznego, ale także niewątpliwie przyczynią się do zwiększenia poczucia bezpieczeństwa samych pacjentów, dadzą im poczucie kontroli i współuczestnictwa w procesie leczenia. Jesteśmy przekonani, że mogą być pomocne w ratowaniu zdrowia i życia.

Wszystkie materiały pochodzą ze strony [Patient Provider Communication](#) i zostały przetłumaczone oraz udostępnione za zgodą autorów.

Z uwagi na szybkie rozprzestrzenianie się COVID-19 osoby udzielające pomocy, w tym pielęgniarki, lekarze i inni pracownicy służby zdrowia, pracują przez całą dobę, aby zapewnić bezpieczeństwo i leczenie swoim pacjentom. Niestety, wielu z tych pacjentów wymaga intubacji lub innego, specjalnego wspomaganie oddychania, co powoduje niezdolność do mówienia. Szpitale i pracownicy służby zdrowia potrzebują zasobów i strategii, aby wspierać komunikację w alternatywny sposób.

Forum Komunikacji Pacjent-Usługodawca, przy wsparciu Amerykańskiego Towarzystwa Komunikacji Rozszerzonej i Alternatywnej (USSAAC), zapewnia DARMOWY bank wsparcia komunikacyjnego dla pacjentów i pracowników służby zdrowia w tym wyjątkowym czasie.

W banku bezpłatnych zasobów znajdują się:

Tablice komunikacji dla służby zdrowia do pobrania, służące wspieraniu pacjentów w różnym wieku, o różnych umiejętnościach, posługujących się różnymi językami (np. angielski, dwujęzyczny).

W każdym narzędziu znajdują się **instrukcje dla pracowników służby zdrowia i innych partnerów komunikacyjnych**, które mogą pomóc w prezentacji tablic, nawet jeśli pacjent ma trudności ze wskazywaniem lub widzeniem.

Dodatkowe uwagi dotyczące wsparcia komunikacji pacjent-opiekun dla pacjentów z wentylacją inwazyjną lub nieinwazyjną.

Dodatkowe elementy do materiałów związanych z COVID-19, filmów szkoleniowych i organizacji zapewniających narzędzia DARMOWE lub z obniżoną ceną.

Prosimy o podzielenie się tymi informacjami z członkami społeczności szpitalnej, pielęgniarkami, lekarzami, logopedami i innymi kluczowymi specjalistami.

Darmowe narzędzia:

Skala bólu u dzieci

Tablica z prostą, 5-punktową skalą bólu z rysunkami twarzy i kodowaniem kolorami. Na drugiej stronie tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Skala bólu u dzieci](#)

Tablice TAK-NIE

Zestaw tablic wspomagających zdolność pacjenta podczas odpowiadania na pytania typu tak/nie. Tablice dostępne w kolorze lub skali szarości, z 3-4 opcjami reakcji w zależności od potrzeb pacjenta.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Tablice TAK-NE](#)

Tablice literowe

Wspieraj literowanie wiadomości przez pacjenta za pomocą układu alfabetycznego lub QWERTY.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Tablice literowe](#)

Skala bólu dla dorosłych

Tablica z numeryczną skalą bólu (0-10), z rysunkiem umożliwiającym wskazanie umiejscowienia bólu.

Na drugiej stronie tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Skala bólu u dorosłych](#)

Ogólne potrzeby dorosłych – 24 elementy

Tablice z wybranymi komunikatami w formie tekstu i zdjęcia/rysunku lub samego tekstu w formacie 24 elementów. Tablice mogą być pomocne do wyrażania przez pacjentów swoich życzeń i potrzeb.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Ogólne potrzeby dorosłych - 24 elementy](#)

Ogólne potrzeby dorosłych – 12 elementów

Tablice z wybranymi komunikatami w formie tekstu i zdjęcia/rysunku lub samego tekstu w formacie 12 elementów. Tablice mogą być pomocne do wyrażania przez pacjentów swoich życzeń i potrzeb.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Ogólne potrzeby dorosłych - 12 elementów](#)

Podjęcie decyzji medycznych

Tablice z częstymi komunikatami pomocnymi w podejmowaniu decyzji medycznych i rozwiniętych procedur.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Podjęcie decyzji medycznych](#)

Potrzeby dzieci – w formie rysunków

Proste tablice komunikacji obrazkowej odpowiednie dla dzieci i pacjentów w stanie przedśmiennym. Tablice zawierają 12 lub 24 elementy. Symbole komunikacji wykorzystano za zgodą Tobii Dynavox.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Potrzeby dzieci](#)

Stwórz własną tablicę komunikacyjną

Puste karty komunikacyjne, które można zindywidualizować odpowiednio do potrzeb, na 12 lub 24 elementów.

Na drugiej stronie każdej tablicy znajdują się wskazówki, jak z niej korzystać oraz jak skorzystać z pomocy partnerów komunikacyjnych.

[Własna tablica komunikacyjna](#)

Porady i wskazówki dotyczące komunikowania się

Używanie narzędzi komunikacyjnych w szpitalu to dla Ciebie nowość? Zapoznaj się z zestawem porad i wskazówek, jak wchodzić w interakcje z różnymi pacjentami mającymi trudności z komunikacją podczas pobytu w szpitalu.

Wskazówki odpowiadają na pytania:

- Jak korzystać z DARMOWYCH narzędzi opisanych powyżej
- Jak korzystać z innych, mniej zaawansowanych technologicznie urządzeń komunikacyjnych, takich jak tablice, długopis i kartka itp.
- Jak korzystać ze „skanowania wspomaganego przez partnera”
- Jak wspierać pacjentów z ograniczoną znajomością języka.

Instrukcje wdrażania Komunikacji Pacjent-Uslugodawca (PPC)

Pacjenci przebywający na OIOM-ie, zwłaszcza ci mechanicznie wentylowani lub osoby, które mają ograniczoną możliwość posługiwania się językiem, napotykają znaczne bariery w komunikowaniu się ze swoimi opiekunami. Bariery te zwiększają ryzyko wystąpienia możliwego do uniknięcia zdarzenia niepożądanego, które może negatywnie wpłynąć na powrót pacjentów do zdrowia. Bariery komunikacyjne ograniczają zdolność pacjentów do skutecznego uczestniczenia w podejmowaniu decyzji medycznych i sprawiają, że pobyt na oddziale intensywnej terapii jest bardziej stresujący dla obu stron – pacjentów i personelu.

W kilku szpitalach w Stanach Zjednoczonych skutecznie wdrożono narzędzia o niskich i wysokich wymaganiach technologicznych w celu usunięcia barier komunikacyjnych u pacjentów na oddziałach intensywnej terapii. Forum Komunikacji Pacjent-Uslugodawca (PPC) zebrało zestaw narzędzi komunikacyjnych, które są dostępne i nisko zaawansowane technologicznie oraz które można szybko wdrożyć w szpitalach w obliczu gwałtownego wzrostu liczby pacjentów z Covid-19.

Poniżej znajduje się krótka instrukcja, jak skutecznie wdrożyć takie narzędzia.

Strategie zdrowego rozsądku:

Nie zakładaj, że nie ma barier w komunikacji. Jeśli pacjent nie może zrozumieć, co mówisz, to jego reakcja – to co mówi lub robi – może nie odzwierciedlać dokładnie jego stanu lub potrzeb. Biorąc pod uwagę, że będziesz nosić środki ochrony osobistej przy łóżku chorego, usłyszenie i zrozumienie Cię, będzie wyzwaniem dla wszystkich pacjentów, a tym bardziej dla pacjenta, który może mieć dodatkowe ograniczenia. Mów wyraźnie, powoli i bezpośrednio zwracając się do pacjenta. Jeśli pacjent potrzebuje okularów lub używa aparatu słuchowego, upewnij się, że w miarę możliwości ma on do nich dostęp. Równie ważne jest sprawdzenie, czy Twój pacjent może się komunikować w języku polskim. Jeśli nie potrafi bądź nie jest w stanie, zastanów się i zidentyfikuj, w jaki sposób możesz pokonać tę barierę językową. Maski oraz inne środki ochrony osobistej, a także sprzęt przy łóżku pacjenta mogą mu

utrudniać usłyszenie cię. Wykorzystaj pomoce wizualne ułatwiające komunikację z pacjentem. Równie ważne jest, czy możesz zrozumieć, co Twój pacjent próbuje Ci zakomunikować. Mechaniczna wentylacja utrudni, jeśli nie całkowicie uniemożliwi pacjentowi mówienie. Wypowiedane przez niego słowa mogą być trudne do zrozumienia. W przypadkach czytania z ust wykazano wysoki poziom błędów w zrozumieniu komunikatów.

Kilka wskazówek do zapamiętania i wykorzystania:

- Zwróć na siebie uwagę pacjenta, dotykając jego ramienia lub ręki i staraj się utrzymać z nim kontakt wzrokowy.
- Mów głośno, powoli i wyraźnie.
- Ustal wyraźny sygnał TAK-NIE, którym może posługiwać się pacjent (np. skinięcie głową; kciuk w górę/zamknięta pięść; mrugnięcie/zamknięcie oka; patrzenie w górę/zamknięcie oczu)
- Umieść przy łóżku pacjenta informację, w jaki sposób sygnalizuje on TAK/NIE, aby każda z osób z personelu mogła ją zobaczyć.

This patient communicates by:

Yes: _____

No: _____

Other: _____

Green, K.L., Reed, M.B., Tate, L.A. 2006. University of Pittsburgh School of Medicine. ©2006. Study of Patient-Person Effectiveness with Assistive Communication. Funded by NIDDK/NIH grant #R01-020498. Improving Communication with Non-speaking ICU Patients.

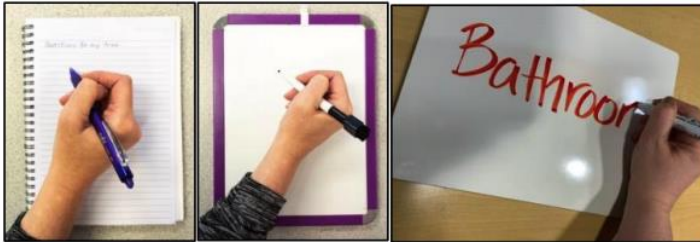
- Używaj prostych zwrotów – jak spiker telewizyjny. Powtórz ważne słowa.
- Podczas rozmowy używaj wizualizacji:
 - używaj wskazywania i gestykulacji
 - napisz i wypunktuj na kartce kluczowe słowa lub zwroty
 - pytając pacjenta o jego potrzeby lub objawy wskazuj na zdjęcia, zwroty umieszczone na tablicy komunikacyjnej
- Bez względu na to, jakiej metody użyjesz, aby wesprzeć zdolność pacjenta do komunikowania się, zawsze poproś go o potwierdzenie tego, co Twoim zdaniem próbował powiedzieć, używając ustalonego z nim wcześniej sposobu udzielania odpowiedzi tak/ nie/brak odpowiedzi.

Strategie komunikacji bez użycia technologii:

1). Pisanie

Dla pacjentów, którzy potrafią czytać i pisać. Potrzebujesz papieru i ołówka lub białej

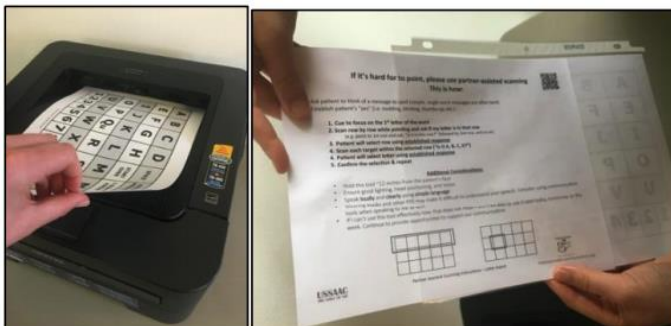
tablicy z markerami do wycierania na sucho przy łóżku. Laminowany kawałek papieru może służyć jako biała tablica.



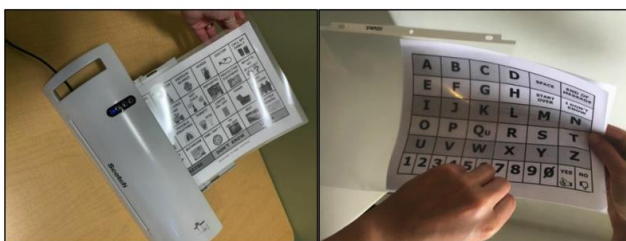
Staraj się pisać czytelnie, komunikując się z pacjentem. Trzymaj materiały do pisania tak, aby pacjent mógł zobaczyć, co napisałeś i aby jemu ułatwić pisanie.

2). Tablice komunikacyjne

Wydrukowane gotowe tablice komunikacyjne mogą umożliwić szybką identyfikację potrzeb pacjenta lub uzyskanie odpowiedzi na pytania. PPC udostępnia szereg tablic do pobrania i wydrukowania. Każda tablica jest przeznaczona do wydrukowania na dwóch stronach kartki. Na drugiej stronie powinna znaleźć się instrukcja, jak korzystać z tablicy do komunikowania się z pacjentem.



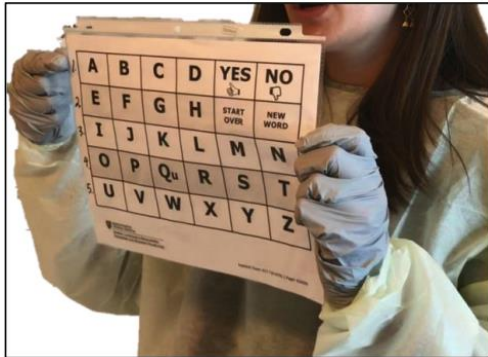
Celem zwiększenia kontroli możliwych zakażeń, należy pamiętać, że tablice komunikacyjne mogą być wykorzystywane wyłącznie dla jednego pacjenta. Aby przedłużyć korzystanie z tablic z pacjentem, możesz wydrukować je na wodoodpornym papierze do drukarek, załaminować je lub umieścić w plastikowej koszulce.



Korzystając z tablic komunikacyjnych z pacjentem upewnij się, że są umieszczone w miejscu, w którym pacjent je widzi i może wskazać potrzeby komunikat, jeśli jest

w stanie używać rąk.

Jeśli pacjent nie jest w stanie wskazywać, możesz wykorzystać „**skanowanie wspomagane przez partnera**”. Podnieś tablicę, aby pacjent mógł ją wyraźnie zobaczyć. Trzymaj ją ok. 30 cm od twarzy pacjenta. Zapewnij dobre oświetlenie tablicy, odpowiednią pozycję głowy pacjenta i widzenie.



Poproś pacjenta, aby skupił się na tablicy komunikacyjnej i znalazł komunikat, który chce przekazać. Użyj ustalonego wcześniej z pacjentem sygnału „tak” (tj. kiwnania głową, mrugania, kciuka w górę itp.). Kontynuuj rząd po rządzie. Wskaż każdy wiersz i zapytaj, czy potrzebny komunikat znajduje się w tym wierszu. Mów głośno i wyraźnie, używając prostego języka (np. wskaż pierwszy wiersz i zapytaj „Czy to ten wiersz?”, a następnie drugi wiersz i tak dalej). Jeśli pacjent wybierze wskazywany przez ciebie rząd posługując się ustalonym sygnałem „tak”, upewnij się, że dobrze go zrozumiałeś, pytając go o to. Następnie wskaż kolejno każdy komunikat w wybranym przez pacjenta wierszu (Czy to jest ssanie? Czy to są trudności w oddychaniu? itd.). Po wybraniu przez pacjenta odpowiedniego komunikatu ustalonym sygnałem na „tak”, upewnij się, że go dobrze zrozumiałeś.

Pamiętaj! Jeśli pacjent nie może użyć zaproponowanych narzędzi efektywnie w danej chwili, nie oznacza to, że nie będzie w stanie użyć ich poprawnie później, tego samego dnia, jutro lub w następnych dniach. Próbuje systematycznie używać narzędzi ułatwiających komunikację.