

Amikor az alábbi példatár fordítását közreadjuk, egyelőre még nem látható a magyarországi COVID-19 járvány lefolyása. Remélhetőleg, minél kevesebb helyzetben lesz majd szükség a bemutatott kommunikációs készségek alkalmazására. De az elkövetkező hónapokban bizonyára gyakrabban fordulnak majd elő olyan ellátási helyzetek, amelyek érzelmi nehézségeit és kezelési lehetőségeit találóan érzékeltetik az összegyűjtött példák. (A példákban megjelenő orvosi kommunikációs attitűd azonban a jelen aktualitásától függetlenül is rendkívül hasznos a mindennapi orvosi gyakorlatban.)

**Hangsúlyoznunk kell, hogy a példatár néhány ponton a hazaitól eltérő egészségügyi gyakorlatot tükröz, amit a saját ellátási szabályozásunknak megfelelően adaptálni kell. Az eltérések közül a legfontosabb az intenzív terápia és az újraélesztés gyakorlata, ami nálunk legtöbbször orvosi döntés alapján történik, de számos országban elterjedt az is, hogy a gépi lélegeztetésről és a reszuszcitációról a beteg jogilag érvényes előzetes rendelkezése alapján döntenek.**

Az alábbi kommunikációs példák a VitalTalk-Open-Source összefoglalójának fordításai, amelynek szerzői Bob Arnold MD, Randy Curtis MD MPH, Jonathan Fischer MD, Michael Fratkin MD, Margaret Isaac MD, Josh Lakin MD, Nick Mark MD, Susan Merel MD, Tona McGuire PhD, James Tulsy MD, Vicki Sakata MD, The John A. Hartford Foundation és a Cambia Health Foundation (e-mail: tonyback@uw.edu, info@vitaltalk.org)

A magyar fordítás a Pécsi Tudományegyetem Általános Orvostudományi Kar Magatartástudományi Intézet és az Egészségügyi Nyelvi Kommunikációs Intézet, valamint a Balatonfüredi Állami Szívkórház együttműködésében történt. <sup>1</sup>

### **Szűrés: Amikor valaki attól tart, hogy megfertőződött**

<i><b>Amit a betegek mondanak</b></i>	<i><b>Amit Ön mondhat</b></i>
Miért nem tesztelnek mindenkit?	Nincs elegendő tesztünk. <b>Én is azt szeretném, bárcsak másként lenne.</b>
Miért tart ilyen sokáig, amíg megkapom a teszteredményt?	A laborban olyan gyorsan értékelik ki, amilyen gyorsan csak lehet. <b>Tudom, hogy nehéz várakozni.</b>
Miért tesztelték akkor XY-t (közismert személyiséget)?	Nem ismerem a részleteket, de annyit mondhatok, hogy az a járvány egy korábbi szakaszában volt. <b>A helyzet olyan gyorsan változik, hogy amit most teszünk, az más, mint amit a múlt héten kellett csinálnunk.</b>

### **Betegosztályozás (triázs): Amikor arról dönt, hova menjen a beteg**

<i><b>Amit a betegek mondanak</b></i>	<i><b>Amit Ön mondhat</b></i>
Miért ne mehetnék egyből a	Számunkra az Ön biztonsága az elsődleges. Azt

<sup>1</sup> fordítók: PTE ÁOK: Kránicz Rita, Tiringér István, Zilahi Tímea, Zrínyi Andrea; Balatonfüredi Állami Szívkórház: Nagy Alexandra, Sipka Tünde Csenge

kórházba?	próbáljuk megszervezni, hogy a betegek megfelelő rendben jöjjenek a kórházba. Kérem, válaszoljon meg előbb néhány kérdést! <b>Ezzel segíthet felgyorsítani a felvételi folyamatot önmaga, és mások számára is.</b>
Miért nem engednek be a kórházba?	<b>Megértem, hogy aggódik, és a lehető legjobb ellátást szeretné megkapni.</b> Jelenleg a kórház kifejezetten veszélyes helynek számít, hacsak nincs valóban nagy szükség rá. <b>Az Ön számára most a legbiztonságosabb az, ha ...</b>

**Felvétel: Amikor a betegének kórházi kezelésre, vagy intenzív osztályos kezelésre van szüksége**

<i>Amit a betegek mondanak</i>	<i>Amit Ön mondhat</i>
Ezek szerint koronavírusom van?	Leveszünk egy kenetet az ornyálkahártyáról, és holnapra vagy holnap utánra már tudni fogjuk az eredményt. <b>Amíg az eredményre vár, természetes, hogy stresszes,</b> ezért ez idő alatt legjobb, ha olyan dolgokat tesz, ami eltereli a figyelmét, és segít megőrizni a lelki egyensúlyát. Persze innentől olyan rendszabályok érvényesek Önre és az Önt ellátóra, mintha valóban megfertőződött volna.
Mennyire súlyos az állapotom?	Az eddigi információim és a vizsgálatom alapján azt gondolom, hogy az állapotát komolyan kell vennünk, be kellene feküdnie a kórházba. <b>A következő napokban azonban már többet fogunk tudni,</b> és folyamatosan tájékoztatni fogjuk.
Túl fogja élni a nagypapám?	<b>Megértem, hogy fél.</b> Nézze, amit most mondani tudok az az, hogy mivel ő 90 éves, és más betegségei is vannak, <b>lehetséges, hogy nem fog felépülni. Őszintén szólva, még túl korai, hogy bármit biztosan állítsak.</b>
Azt mondja, hogy senki sem látogathat meg?	<b>Tudom, hogy nehéz kórházban feküdni látogatók nélkül.</b> Ugyanakkor a vírus terjedésének most olyan magas a kockázata, hogy a látogatás nem engedélyezett. <b>A látogatók komoly veszélyben lennének, ha bejönnének a kórházba. Én is azt szeretném, bárcsak másként lenne!</b> Használhatja azonban a telefonját – bár tudom, hogy ez azért nem ugyanaz.
Miért nem engedik, hogy meglátogassam?	A vírus terjedésének most olyan magas a kockázata, hogy sajnos nem engedhetjük meg a látogatást. Abban

	viszont segíthetünk, hogy ...-on keresztül tartsák a kapcsolatot. <b>Magam is jobban örülnék, ha lehetne látogatni, mert tudom, hogy az mennyire fontos! De sajnós, ez most nem lehetséges.</b>
--	---

**Tanácsadás: amikor az embereknek szükségük van támogatásra a megküzdésben, vagy akkor, amikor az érzelmek nehezen uralhatók**

<i>Amit a betegek mondanak</i>	<i>Amit Ön mondhat</i>
Félek.	Ez egy nehéz helyzet. <b>Az gondolom, ilyenkor mindenki félné.</b> Szeretne erről többet mondani?
Egy kis remény mindenképpen kell...	Mondjon egy kicsit többet erről: mi az, ami reményt ad Önnek? <b>Szeretném ezt jobban érteni.</b>
Úgy érzem, az Önök hozzáértése nem megfelelő.	Elhiszem, hogy nincs megelégedve azzal, ahogy a dolgok mennek. <b>Kész vagyok, minden tőlem telhetőt megtenni azért, hogy javítsak az Ön helyzetén.</b> Mit tehetnék azért, hogy segítsék Önnek?
Szeretnék a főnökével beszélni.	Megértem a bosszúságát. <b>Mondani fogom neki, hogy beszélni szeretne vele. Azonban tudnia kell, hogy jelenleg nagyon elfoglalt.</b>
Meg fogok halni?	Remélem, hogy nem ez a helyzet. De tartok tőle, hogy az is elképzelhető, tényleg kevés idő van hátra. Mi az, ami leginkább nyomasztja?

**Döntések a betegség rossz kimenetele esetén, terápiás irányelvek, „nem újraélesztendő” státusz DNR/DNI<sup>2</sup>**

<i>Amit a beteg mond</i>	<i>Amit Ön mondhat</i>
Azt szeretném, ha mindent megtennének, szeretném túlélni.	Mindent megteszünk, amit tudunk. Ez egy nehéz helyzet. Most álljunk meg egy pillanatra, hogy néhány dolgot megtudhassak Önről. <b>Mit kellene tudnom, hogy azt az ellátást adhassam, ami Önnek leginkább megfelel?</b>
Nem hiszem, hogy a nagyapám ezt akarta volna.	Rendben, akkor álljunk meg egy pillanatra, hogy átgondoljuk, mit szeretett/akart volna a nagyapja. Meg tudja mondani, mi volt számára fontos az életben? <b>Mi az, ami a legfontosabb neki, ami értelmet adott az életének?</b>

<sup>2</sup> DNR/DNI: do not resuscitate/do not intubate (a beteg jogilag hiteles rendelkezése arról, hogy nem kéri az életfenntartó intenzív terápiát). <sup>2</sup> Lásd a bevezetés záró megjegyzését az intenzív orvosi ellátás melletti döntés eltérő hazai gyakorlatáról!

Nem akarok gépekhez kötve, kómában meghalni.	Köszönöm, fontos, hogy ezt közölte. <b>Mondana egy kicsit többet arról, hogy mi a véleménye erről?</b>
Nem vagyok benne biztos, hogy a nagyapám ezt akarná. Soha nem beszéltünk erről...	Tudja, nagyon sokan vagyunk most ugyanabban a nehéz helyzetben. Őszintén szólva, tekintetbe véve a nagyapja egészségi állapotát, nem hiszem, hogy túlélné, ha lélegeztető gépre tennénk, vagy ha újra kellene élesztenünk. Orvosi szempontból azt ajánlom, fogadjuk el, hogy nem fog már sokáig élni, és engedjük meg neki, hogy békében menjen el. Tudom, hogy nagyon nehéz ezt hallani. Mit gondol erről?

**Az erőforrások elosztása: ha a szűkös lehetőségek arra kényszerítik, hogy válasszon, vagy hogy a lehetőségeket a legésszerűbben használja**

<b>Amit a betegek mondanak</b>	<b>Amit Ön mondhat</b>
Miért nem mehet a (90 éves) nagymamám az intenzív osztályra?	<b>Ez most egy rendkívüli helyzet. Megpróbáljuk igazságosan elosztani az eszközeinket.</b> A nagymamája helyzete jelenleg nem felel meg az intenzív osztályra történő felvétel kritériumainak. <b>Én is azt szeretném, bárcsak másként lenne.</b>
Nem kellene az intenzív osztályra kerülnöm?	Az ön állapotában nem kell intenzív osztályra kerülni a jelenlegi kritériumok alapján. A klinika pontos szabályokat követ az intenzív osztályra vonatkozóan, mert megpróbáljuk a lehetőségeinket úgy felhasználni, hogy az mindenki számára igazságos legyen. <b>Ha most egy évvel ezelőtt lennénk, akkor valószínűleg más döntést hoznánk. Ez most egy rendkívüli helyzet.</b> Én is szeretném, ha több eszköz állna a rendelkezésünkre.
A nagymamámnak az intenzív osztályra kell kerülnie, mert különben meg fog halni!	Tudom, hogy ez egy rettenetes helyzet, és én is aggódok a nagymamájáért. <b>Ez a vírus az időseknél annyira veszélyes, hogy attól tartok, a nagymamája akkor sem biztos, hogy felépülne, ha az intenzív osztályra kerülne.</b> Emiatt fel kell készülnünk a legrosszabbra. Mindent meg fogunk tenni érte, amit csak tudunk.
Csak azért nem kap lehetőséget, mert öreg?	Megértem, ha ez kívülről így tűnik, de senkit sem különböztetünk meg. <b>Irányelveket követünk, amelyeket pont azért dolgoztak ki az orvosok és a döntéshozók, hogy felkészüljünk olyan súlyos helyzetekre, mint ez a mostani, s azért, hogy senkit se érhessen személyes hátrányos megkülönböztetés.</b> Ezeket az irányelveket évekig dolgoztak, gondosan mérlegelve az előnyöket, hátrányokat. Látom, hogy mennyire fontos a nagymamája Önnek.

Velünk rosszabbul bánnak, mert külföldiek/romák vagyunk.	<b>El tudom képzelni, hogy a származása miatt korábban rossz tapasztalatai voltak az egészségügyi ellátás során.</b> Ez egyáltalán nem igazságos, és én is azt szeretném, ha a dolgok másképp alakultak volna. Mivel szűkösek az egészségügyi erőforrásaink, olyan irányelveket alkalmazunk, amelyek kidolgozásában olyan etikai alapelveket követtek, amelyek mindenkire tekintettel vannak, pont azért, hogy igazságosan járjunk el. Én sem szeretném, ha valakit hátrányos megkülönböztetés érne a származása miatt.
Ez úgy hallatszik, mintha lennének előbbre való szempontok...	Arra törekszünk, hogy a rendelkezésünkre álló eszközöket a lehető legjobban osszuk el. <b>Ez most egy olyan helyzet, amikor én is nagyon szeretném, hogy mindenkinek jusson eszköz ebben a kórházban.</b>
Önök Istennek képzelik magukat. Ezt nem tehetik.	Nagyon sajnálom, nem akartam ilyen benyomást kelteni. Én csak orvos/ápoló vagyok, és mindent megteszek, ami lehetséges. <b>A város összes kórháza együttműködik annak érdekében, hogy a rendelkezésre álló eszközöket mindenki számára igazságosan használjuk fel. Tisztában vagyok vele, hogy ez sem elég.</b> Én is azt szeretném, ha több lehetőségünk lenne. Kérem, higgye el, hogy minden tőlünk telhetőt megteszünk.
Nem tudnak még 15 lélegeztető gépet szerezni valahonnan?	Jelenleg a klinika túlterhelt. Nem tudjuk ilyen gyorsan megemelni a kapacitásunkat. Tudom, hogy nagy csalódás lehet ezt hallani.

**Felkészülés nehéz helyzetekre: ha a dolgok rosszul alakulnak, terápiás célkitűzések, „nem újraélesztendő” státusz (DNR/DNI)**

Amitől tart...	Amit tehet...
A betegem fia nagyon dühös.	Mielőtt bemenne a kórterembe, vegyen egy mély levegőt és gondolja végig. <b>Vajon miért dühös?</b> Szeretetből, felelősségérzetből, félelemből?
Nem tudom, hogy mondjam meg ennek a kedves idős hölgynek, hogy nem tudom az intenzív osztályra helyezni, s hogy ez valószínűleg az életébe fog kerülni.	<b>Gondoljon arra, amit mégis megtehet érte:</b> meg tudja hallgatni őt, hogy mi a fontos számára. El tudja neki magyarázni, hogy mi fog történni. Segíteni tud neki, hogy fel tudjon készülni. Az emberi odafordulás, az érzelmi jelenlét a legtöbb, amit jelenleg adhat neki.
Egész nap fertőzött emberekkel kellett dolgoznom, és aggódom	Beszéljen a szeretteivel arról, mi az, ami nyugtalanítja. Döntsék el közösen, mi a legjobb az Önök számára. Nincsenek egyszerű válaszok. <b>De könnyebb</b>

amiatt, hogy így a szeretteimet is megfertőzhetem.	<b>megbirkózni a nehézségekkel, ha azokat megosztják egymással.</b>
Félek, hogy kiégek és belefásulok...	Megoldható, hogy minden nap beiktat olyan perceket, amikor kapcsolatba lép valakivel, megosztja az érzéseit és gondolatait valakivel, vagy valami örömteli dolgot tesz? Igenis lehetséges, hogy a nap sűrű forgatagában találjon egy kis nyugalmat.
Aggódok, hogy annyira túlterhelt leszek, hogy végül nem tudom a legjobbat nyújtani a betegeim számára.	Most vizsgálja meg a saját lelki állapotát, akkor is, ha csak néhány perc van rá. Hová helyezné el magát azon a skálán, aminek az egyik vége a „kimerült”, a másik pedig az „erőteljes” lenne? <b>Ne feledje, hogy a saját lelki állapotától függetlenül, ezek az érzések hozzátartoznak az emberi mivoltunkhoz.</b> Képzeld el, hogy megpróbálja elfogadni őket, ahelyett, hogy mindenáron szabadulna tőlük! Ha így tesz, jobban el tudja dönteni, mire is lenne leginkább szüksége.

### Gyász: amikor elveszít valakit

Amit gondolok	Amit tehetek
Meg kellett volna tudnom menteni ezt az embert.	Vigyázat! <b>Elítélem magamat?</b> Lehet, hogy meg kellene próbálnom valamennyire külső szemmel is látni ezt a helyzetet, és hagyni, hogy egyszerűen érezzem, amit érzek? Lehet, hogy csak szomorú, frusztrált vagyok, vagy egyszerűen csak kimerült? Ezek teljesen normális érzések. És az az időszak, amiben vagyunk, az nem normális.
Istenem, egyszerűen nem tudom elhinni, hogy nincs megfelelő ellátásunk / hogy milyen durva volt velem az az ember / hogy mindaz, amit teszek, annak nincs semmi értelme!	Vigyázat! <b>Lehet, hogy eltúlzom a dolgokat?</b> Lehet, hogy itt valami egészen más dologról van szó? Pl. arról, mennyire szomorú az, hogy ilyen tehetetlennek érzem magam, hogy milyen erőtlen minden fáradozásunk? Bizonyos helyzetekben ezek a gondolatok teljesen érthetőek. De nem szabad hagyni, hogy legyűrjenek bennünket. Lehet, hogy ezekre egyszerűen csak oda kell figyelni, érezni, és beszélni róla valakivel? És gondoljuk át: <b>tudnék olyan helyzetet teremteni, amelyben valamivel szabadabbnak és kiegyensúlyozottabbnak érezhetem magam, még mielőtt a következő dolog után szaladnék?</b>