

# Raccomandazioni per operatori sanitari sulle strategie comunicative con pazienti affetti da COVID-19 e i loro familiari.



Questa guida e' stata creata per noi, operatori sanitari di tutto il mondo. Stiamo attraversando un periodo straordinariamente difficile e mai visto prima. Non esistono linee guida a cui riferirci. Purtroppo ci troviamo a dover affrontare conversazioni che non ci saremmo mai aspettati, nè avremmo mai voluto, dover fare.

Perche'

Ai nostri colleghi italiani:

Ci sentiamo molto vicini a voi. Abbiamo notato il vostro coraggio. Tutto il mondo sta guardando le vostre azioni instancabili, la vostra energia e compassione. Stiamo imparando da voi. Vi pensiamo e speriamo che tutto migliori al piu' presto.

Abbiamo creato questa guida per gli operatori sanitari provenienti da parti del mondo che non sono ancora state raggiunte dalla pandemia allo stesso livello che in Italia. Ve la spediamo con umilta', e la consapevolezza che voi avete raggiunto un livello forse gia' troppo avanzato per alcune delle situazioni descritte. La guida e' offerta gratis. Distribuitela come volete ai vostri colleghi.

Se avete dei suggerimenti che potrebbero migliorare questa guida, per cortesia mandate un email Dr. Leonardo Potenza al [leonardo.potenza@unimore.it](mailto:leonardo.potenza@unimore.it) o Dr. Anthony Back al [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu).

Cosa

Abbiamo creato questa piccola guida per darvi qualche consiglio pratico su come affrontare conversazioni difficili che riguardano l'infezione da COVID-19 (coronavirus). I consigli che trovate nella guida provengono sia dalla nostra esperienza come ricercatori e docenti di comunicazione da due decenni, che dalla collaborazione con colleghi che hanno condiviso le loro difficoltà che dai suggerimenti dei migliori specialisti che conosciamo nel nostro campo. Se conoscete il nostro lavoro, troverete alcuni temi familiari e troverete anche materiale innovativo. Questa guida e' incompeteta e imperfetta, ma e' un inizio.

**Abbi cura di te.**

Il nostro mondo ha bisogno di te - della tua esperienza, gentilezza, aspirazioni e della tua forza.



**Cos'è VitalTalk?**

VitalTalk è una startup sociale nonprofit dedicata a diffondere le tecniche di comunicazione sanitaria per malattie gravi e renderle parte degli strumenti a disposizione di ogni clinico. Questi contenuti saranno molto presto a disposizione e gratuiti nell'app [VitalTalk Tips](#) per iOS e Android.

## Cosa c'è dentro?

**Screening** Quando una persona è preoccupata di essere infetta..... 3

**Triage** Quando stai decidendo dove mandare il paziente..... 3

**All'ingresso/Ricovero** Quando il paziente ha bisogno di essere ospedalizzato o ha bisogno della terapia intensiva ..... 4

**Supporto** Quando l'adattamento ha bisogno di supporto e il tono emotivo è elevato ..... 4

**Prendere una decisione** Quando le cose non stanno andando bene per il tuo paziente, e cerchi di capire gli obiettivi per il suo percorso di cura ..... 5

**Gestione delle Risorse** Quando risorse limitate ti portano a dover fare una scelta ..... 6

**Preoccupazioni** Quando sei preoccupato di quello che potrebbe accadere ..... 7

**Lutto** Quando un tuo paziente muore ..... 8

**Grazie a**

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 Tulskey MD

Vicki Sakata MD

The John A. Hartford Foundation

Cambia Health Foundation

**Traduzione e adattamento:**

Martina Bison-Huckaby, MBA

Heather Mikes, DO

Leonardo Potenza, MD, PhD

---

# Screening

## QUANDO UNA PERSONA E' PREOCCUPATA DI ESSERE INFETTA

---

### Cosa ti dicono

Perche' non fate il tampone a tutti?

Perche' i risultati ci mettono cosi tanto tempo?

Come mai non avete fatto il tampone al mio parente, ma lo hanno fatto a tutti i giocatori della Juventus?

### Cosa potresti dire

Possiamo fare il tampone solo alle persone che soddisfano certi criteri. **Vorrei che fosse diverso.**

Il laboratorio sta facendo il piu' presto possibile. **So che e' difficile aspettare.**

Non conosco i dettagli della situazione, ma le posso dire che quello era un momento diverso. **La situazione sta cambiando cosi velocemente, che quello che è stato fatto una settimana fa, non e' uguale a quello che facciamo oggi**

---

# Triage

## QUANDO STAI DECIDENDO DOVE MANDARE IL PAZIENTE

---

### Cosa ti dicono

Perche' non posso andare direttamente in ospedale?

Perche' non mi ricoverate in ospedale?

### Cosa potresti dire

La cosa piu importante per noi e' la sua sicurezza. Stiamo cercando di organizzare gli accessi in ospedale in modo da mantenere la sicurezza.

**Immagino che lei sia preoccupato e che voglia ricevere le cure migliori.** In questo momento, l'ospedale e' diventato un posto che può esporla a un rischio infettivo elevato, se lei non ne ha veramente bisogno. **La cosa piu' sicura per lei e'.....**

---

---

# All'ingresso/Ricovero

## QUANDO IL PAZIENTE HA BISOGNO DI ESSERE OSPEDALIZZATO O HA BISOGNO DELLA TERAPIA INTENSIVA

---

### Cosa ti dicono

Mi sta dicendo che ho il coronavirus?

### Cosa potresti dire

Dobbiamo farle il test con un tampone, e sapremo i risultati entro domani. **E' normale essere preoccupati mentre si aspettano i risultati.** Cerchi di fare cose che la possono aiutare a rilassarsi un po' e distrarsi.

Quanto è grave?

Dalle informazioni che ho in questo momento, e valutati i risultati della visita, la sua situazione e' abbastanza seria da richiedere il ricovero in ospedale. **Avremo piu informazioni domani,** e la aggiorneremo.

Lei pensa che mio nonno ce la fara'?

**Non riesco nemmeno a immaginare quanto possa essere spaventato/a.** Quello che le posso dire adesso e' che visto che suo nonno ha 90 anni, e ha gia altre malattie, **e' possibile che lui non riesca a farcela. Adesso e' troppo presto per saperlo con certezza.**

Mi sta dicendo che non posso ricevere visite?

**Deve essere veramente difficile non riuscire a vedere i suoi cari.** Il rischio di diffondere il virus e' cosi alto che non possiamo permettere nessuna visita. **Entrare in ospedale li metterebbe in pericolo.** Vorrei che le cose fossero diverse.

Come mai non mi lasciate entrare per vedere mia/mio....

Il rischio di diffondere il virus e' cosi alto che non possiamo permettere nessuna visita. **Mi rendo conto che e' importante per lei star vicino alla/al sua/o cara/o..... Purtroppo in questo momento non e' possibile.**

---

# Supporto

## QUANDO L'ADATTAMENTO HA BISOGNO DI SUPPORTO E IL TONO EMOTIVO È ELEVATO

---

### Cosa ti dicono

Ho paura.

### Cosa potresti dire

Questa e' una situazione molto difficile. **Penso che tutti avrebbero paura.** Mi aiuti a capire meglio come sta.

### Cosa ti dicono

Ho bisogno di sentire qualcosa che mi dia speranza.

Siete degli incompetenti!

Vorrei parlare con il suo direttore/principale/capo.

Devo dire addio ai miei cari?

### Cosa potresti dire

Riuscirebbe a dirmi cosa spera? **Mi aiuti a capire di più.**

La vedo contrariato da come stanno andando le cose. **Sono disponibile a fare tutto quello che mi e' possibile per migliorare la sua situazione.** Cosa posso fare per aiutarla?

Mi sembra frustrato. **Chiederò al mio direttore di passare da lei appena puo'. Per favore capisca che lui si sta occupando di moltissime cose in questo momento.**

Spero che non ce ne sia bisogno. E sono preoccupato/a che il tempo a sua disposizione possa essere limitato. **Mi aiuti a capire cosa sta pensando?**

---

## Prendere una decisione

### QUANDO LE COSE NON STANNO ANDANDO BENE PER IL TUO PAZIENTE, E CERCHI DI CAPIRE GLI OBIETTIVI PER IL SUO PERCORSO DI CURA

---

#### Cosa ti dicono

Vorrei che fosse fatto tutto il possibile per salvarmi. Voglio vivere!

Non credo che mio nonno vorrebbe tutto questo (riferito all'accanimento terapeutico).

Non voglio diventare un vegetale, collegato e mantenuto in vista solo da una macchina

Non sono sicuro di cosa vorrebbe mio nonno in questa situazione— non ne abbiamo mai parlato.

#### Cosa potresti dire

Stiamo facendo tutto quello che possiamo. E' una situazione molto difficile. Le andrebbe di raccontarmi qualcosa di lei? **Vorrei capire cosa e' importante per lei.**

Perche non ci fermiamo un attimo e parliamo di quello che pensa che suo nonno vorrebbe fosse fatto. **Può raccontarmi quali sono le cose che suo nonno considerava più importanti nella sua vita? Quali sono le cose che davano senso alla sua vita?**

Grazie mille. E' molto importante per me conoscere questo. **Mi può spiegare meglio cosa intende esattamente?**

Posso capirlo. Molte persone non parlano di queste cose. E' una situazione difficile. Considerate le condizioni generali, sono preoccupato che suo nonno non riuscirebbe a sopravvivere anche dovessimo intubarlo o rianimarlo . Ci sono poche possibilità. Il mio suggerimento è che, **purtroppo, si debba valutare la possibilità che possa non vivere ancora per molto e che si debba pensare di alleviargli il più possibile la sofferenza.** Capisco che questo sia difficile da ascoltare. Cosa ne pensa?

---

# Gestione delle Risorse

## QUANDO RISORSE LIMITATE TI PORTANO A DOVER FARE UNA SCELTA

---

### Cosa ti dicono

Perche' mia nonna non puo' andare in terapia intensiva?

Perche' non mi mettete in terapia intensiva?

Mia nonna ha assolutamente bisogno della terapia intensiva altrimenti morirà!

Avete deciso di non curarla perche' e' vecchia?

Ci state trattando in maniera diversa perche siamo profughi/immigrati

Sembra che stiate risparmiando risorse.

Voi non siete Dio! Non potete fare cosi!

Perche' non andate a prendere 15 ventilatori in piu da un' altra parte?

### Cosa potresti dire, e perche'

**Purtroppo in questo momento non ci sono le risorse necessarie per poter offrire la terapia intensiva a tutti i pazienti.** La condizione di sua nonna non necessita della terapia intensiva oggi. Vorrei che la situazione fosse diversa.

La sua situazione attuale non richiede la terapia intensiva. **Stiamo attraversando un periodo terribile.** L'ospedale sta utilizzando criteri specifici per determinare se un paziente necessita la terapia intensiva o meno, perche' dobbiamo usare le nostre risorse in maniera giusta per tutti. Vorrei avere soluzioni diverse.

Capisco che questa sia una situazione difficile, e anche io sono preoccupato per sua nonna. **Questo virus e' cosi aggressivo che purtroppo, anche se potessi trasferirla in terapia intensiva, non credo riuscirebbe a farcela.** Dobbiamo essere preparati all'eventualita che possa morire. Faremo tutto quello che possiamo per sua nonna.

No. **Le nostre decisioni seguono i protocolli dell'ospedale.** Capisco che questo sia difficile da accettare.

**Non la pensi cosi. Forse in passato ha avuto delle esperienze negative. Non è giusto quello che ha passato e mi dispiace.** Le nostre decisioni seguono i protocolli dell'ospedale. Non ho nessuna intenzione di trattarla in maniera diversa dagli altri.

Stiamo cercando di distribuire le nostre risorse nella maniera migliore possibile. **In questo momento anche noi vorremmo che ci fossero risorse sufficienti per tutti.**

Mi dispiace, non era mia intenzione darle quell'impressione. Sono solo un medico che sta cercando di fare il meglio che puo'. **In tutta la citta', ci stiamo adoperando per cercare di usare le risorse disponibili nella maniera migliore possibile per ognuno. Vorrei anche io che ce ne fossero di piu'.** Mi creda, ce la stiamo mettendo tutta per fare il possibile.

L'ospedale in questo momento e' troppo pieno. Non possiamo aumentare le nostre risorse cosi' velocemente. **Capisco che sia contrariato per quello che le sto dicendo.**

---

# Preoccupazioni

## QUANDO SEI PREOCCUPATO DI QUELLO CHE POTREBBE ACCADERE

---

### Di cosa hai paura

Il figlio del paziente si arrabbierà molto'.

Non so come dire a questa nonna che non potrò mandarla in terapia intensiva e che molto probabilmente morirà'.

E' tutto il giorno che lavoro con persone contagiate e sono preoccupato che potrei passare il virus alle persone a cui tengo di più'.

Ho paura del burnout e di scoppiare!

Sono preoccupato di rimanere sopraffatto e di non riuscire a fare il meglio per i miei pazienti perché non ne posso più'.

### Cosa potresti fare

Prima di entrare nella stanza ricordati di soffermarti e fare un respiro profondo. **Da dove deriva la rabbia del figlio del paziente?** Amore, responsabilità, paura?

**Ricordati le cose che puoi fare in questa situazione:** puoi chiederle cos'è che la preoccupa, puoi spiegarle quello che le sta accadendo, puoi aiutarla a prepararsi, puoi stare con lei. **Le stai dedicando tempo e te stesso.**

Parla ai tuoi cari di quello di cui sei preoccupato. Potete decidere insieme ciò che sia meglio per voi. Non è una situazione facile, ma **e' meglio se parli di quello che ti preoccupa con i tuoi cari, perchè le preoccupazioni si sostengono meglio se le condividi.**

Cerca di trovare piccoli momenti ogni giorno dove ti senti vicino a qualcuno, condividi qualcosa o fai qualcosa che ti porta piacere. **E' possibile trovare piccoli angoli di pace anche nel bel mezzo di un ciclone.**

Anche se hai un minuto solo, pensa a come ti senti. Se dovessi descrivere il tuo stato d'animo tra l'essere completamente distrutto o sentirti molto forte, dove saresti? Comunque tu ti senta, **ricordati che in ogni caso questo stato d'animo e' normale per un essere umano.** Accetta quello che provi, non cercare di rifiutarlo, e cerca di capire di cosa hai bisogno per prenderti cura di te stesso.

---

# Lutto

## QUANDO UN TUO PAZIENTE MUORE

---

### Cosa stai pensando

Avrei potuto salvare quella/quel paziente.

Oddio!! Non posso credere che non abbiamo il tipo di macchinario giusto/ quanto maleducata sia stata quella persona con me/ quanto tutto quello che faccio sembra che non serva a niente

### Cosa potresti fare

**Rifletti: mi sto giudicando?** Perché invece non faccio un passo indietro e cerco di lasciarmi andare alle mie emozioni? Potrebbe essere tristezza, frustrazione, oppure solo stanchezza. Questi sono sentimenti normali, in un periodo anormale.

**Rifletti: questa è una situazione difficile e mai accaduta prima d'ora. È normale che tu ti senta frustrato.** Domandati cosa può essere l'origine di questa frustrazione. Tristezza, solitudine, stanchezza, o perdita di controllo? Questi sentimenti sono normali in queste condizioni. Ma non dobbiamo permettere che ci abbattano. Possiamo esserne consapevoli, provarli e forse condividerli con qualcuno.