

COSA DIRE/NON DIRE – FARE/NON FARE CON PAZIENTI FRAGILI

In questo periodo di diffusione del Covid19 e delle conseguenti misure che tutti dobbiamo adottare per limitare al massimo l'epidemia, gestire pazienti anziani, disabili, tossicodipendenti o psichiatrici in strutture residenziali o semiresidenziali può comportare problemi nuovi e specifici.

Proviamo qui a dare alcune semplici indicazioni di cose da dire e non dire, e cose da proporre ai vostri assistiti, per aiutarli a prendersi cura al meglio della propria salute fisica e mentale.

Cosa NON dire/fare:

Non essere REATTIVI: i pazienti hanno bisogno di capire e di avere le informazioni corrette. Non aspettare che il paziente rivolga domande specifiche e non essere frettolosi nella interazione col paziente per evitare le domande sul Coronavirus. Essere reattivi aumenta lo stress dell'operatore sanitario che si sente "rincorso" da tante richieste.

Non mettere il focus sugli aspetti NEGATIVI: *"È vero che oggi sono morte altre 12 persone per il coronavirus?"* NON dire *"Sì, purtroppo i casi stanno aumentando e sembra che ancora il picco massimo non sia raggiunto"*

Non creare DISTANZA col paziente. Non usare tecnicismi, spiegare bene e con termini adatti al livello culturale del paziente. I tecnicismi aumentano la paura. (in caso servisse usare un termine tecnico, parafrasarlo in termini più semplici).

Non usare FRASI GENERICHE E LUOGHI COMUNI, un paziente in stato di ansia ha bisogno di rassicurazioni veicolate da dati di fatto, competenze e trasparenza. Evitare frasi come *"Signora Maria, vedrà che passerà tutto in fretta e fra poco sarà solo un brutto ricordo"* *"Francesco DEVI essere forte, vedrai che andrà tutto bene"*

Non DELEGITTIMARE le emozioni dei pazienti: alcune frasi da NON dire: *"Francesco, stai calmo, non è il caso di agitarsi, non è successo nulla di grave"* *"Isabella, non ha senso avere paura!! Devi fidarti di me!"* *"Signora Maria le lacrime non servono a nulla e non combattono di certo il Coronavirus, deve reagire"*

Non MINIMIZZARE la realtà. *"Ma non saranno esagerate tutte queste precauzioni?"* *"NO, è importante che tutti collaboriamo, perché il rischio è serio, e dobbiamo tutti tutelarci e tutelare gli altri"*

EVITARE DI TENERE ACCESA LA TV o la radio tutto il giorno, scegliere magari solo 2 notiziari al giorno, perché a volte le informazioni date in TV aumentano la paura. Invitarli a rivolgersi agli operatori che possono spiegare la situazione meglio dei presentatori televisivi.

Cosa dire/fare:

Essere PROATTIVI: arrivare prima e bene rispetto alle domande che verosimilmente verranno poste, infonde un senso di fiducia ai pazienti. Esempi di buone prassi comunicative *“Buongiorno ragazzi, come vi sentite oggi? Vi consegno questo opuscolo molto semplice che spiega bene cos’è il Coronavirus, se avete delle domande chiedete pure”*

Focus sugli aspetti oggettivi ma POSITIVI: fornire dati e percentuali sui soggetti guariti, su quelli che non necessitano di un’ospedalizzazione, sugli asintomatici, sulla percentuale dei cittadini non contagiati nella propria città

Essere EMPATICI, i pazienti hanno diritto ad avere paura, provare rabbia e frustrazione per la situazione attuale. *“Capisco signora Maria sono settimane complesse, mi spiace che stia accadendo proprio ora che è ricoverata. Le posso però dire che il nostro Centro ha adottato tutte le misure necessarie, e garantiremo ogni attenzione necessaria alla salute sua e di tutti gli altri.”*

Nessuno è un SUPEREROE. Se si perde la pazienza, si risponde bruscamente all’ennesima domanda sul Coronavirus, si può rimediare. Appena ci si calma si torna dal paziente dicendo ad esempio: *“Signora Maria le chiedo scusa, prima ho avuto un atteggiamento un po’ brusco. Siamo molto sotto pressione in questo periodo ma voi pazienti siete la nostra priorità. Se ha altre domande me le può fare e sarò lieto/a di poterle rispondere. Ha il diritto di sapere e io da operatore sanitario cercherò di darle al meglio tutte le informazioni a noi disponibili oggi”*

Essere TRASPARENTI e ONESTI: *“Ma se usate tutti la mascherina vuol dire che si sta diffondendo qui in struttura?” “Isabella, mi rendo conto che può creare allerta vederci lavorare con la mascherina. Siamo tenuti ad utilizzarla in via preventiva, ovvero per...”*

Rendere “ATTIVI” i pazienti in senso costruttivo e positivo. Invitarli a mantenere il più possibile le proprie abitudini e dedicarsi alle attività preferite, che possano essere svolte anche in isolamento (leggere, parole crociate, solitari con le carte, maglia, ricamo, disegno, ecc.)

Cercare di ristabilire una NUOVA ROUTINE, con orari e attività regolari, inserendo per quanto è possibile attività fisica e aria e sole (giardini, terrazze, balconi...). Le abitudini aiutano a recuperare un senso di controllo sulla propria vita

Favorire la possibilità di rimanere in CONTATTO CON I PROPRI CARI, mettendo a disposizione telefono, tablet o computer e insegnando a fare videochiamate