



UNIVERSITATEA  
DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
VICTOR BABEȘ | TIMIȘOARA



# Comunicare in Ingrijirea Paliativa Pediatrica-evaluarea profesionistului

Estera Boeriu<sup>1, 2</sup>, Ada Maria Carstea<sup>1,2</sup>, Amalia Iulia Boeriu<sup>3</sup>, Andrada Oprisoni<sup>1 2</sup>, Adriana Pittner<sup>2</sup>,  
Alexandra Borda<sup>2</sup>, Daniela File<sup>2</sup>, Eunice Miclea<sup>2</sup>, Smaranda Arghirescu<sup>1,2</sup>

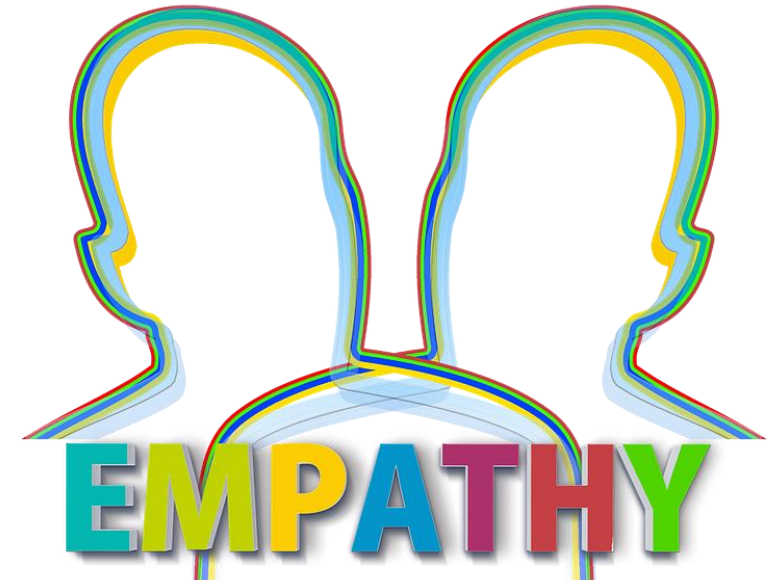
1. Universitatea de Medicină și Farmacie” V. Babeș” Timișoara
2. Spitalul Clinic de Urgență pentru Copii “Louis Țurcanu” Timisoara, Clinica III Pediatrie
3. Clinicum Recht der Isar Munchen

ANIP 2022

# Introducere



- Comunicarea in ingrijirea paliativa pediatrica (CIPP) reprezintă :
  - abilitate esențială pentru practica zilnică,
  - bazata pe respect, empatie si interes
- imbunatatirea calitatii vietii pacientului si a familiei lui



# Comunicarea adevărată

- autentică,
- personală,
- particularizată,
- specifică,
- transcende protocolul,
- merge până acolo unde vrea pacientul,
- **uneori e inconfortabilă și se bazează pe adevăr.**



# Evaluare



salma 2012©

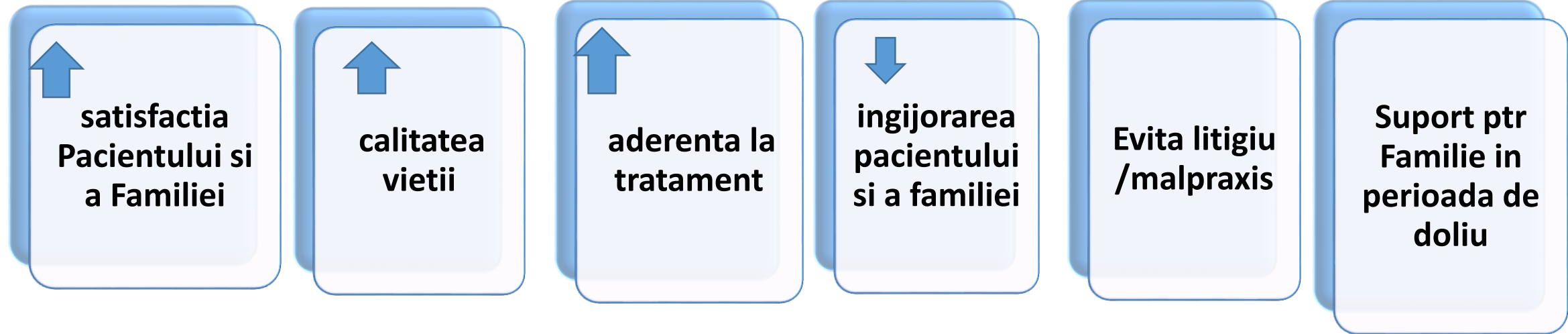
!!

- până în 2030, nr cazurilor de cancer > 21 de milioane,
  - inclusiv în ceea ce privește **capacitatea medicilor de a relaționa cu pacienții.**
  - „Devine tot mai probabil ca **oncologii să primească feedbackul pacienților și al familiilor acestora cu privire la abilitățile lor de comunicare în sfera clinică**, astfel încât motivațiile de a găsi căi pentru introducerea unor astfel **de traininguri în breasla sau practica oncologică** au crescut”, concluzionează autorii ghidului.
- 
- World Health Organisation (WHO) – „**Guide to cancer early diagnosis**”, February 2017.





# Beneficii in CIPP



4. Buckley J, Addrizzo-Harris D, Clay A, et al. Multisociety task force recommendations of competencies in pulmonary and critical care medicine. *Am J Respir Crit Care Med.* 2009;180(4):290–295.

5. Lautrette A, Darmon M, Megarbane B, et al. A communication strategy and brochure for relatives of patients dying in the ICU. *N Engl J Med.* 2007;356(5):469–478.

6. Levinson W, Roter D, Mullooly J, Dull V, Frankel R. Patient communication: The relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. *JAMA.* 1997;277(7):553–559.

7. Wright A, Zhang B, Ray A, et al. Associations between end-of-life discussions, patient mental health, medical care near death, and caregiver bereavement adjustment. *JAMA.* 2008;300(14):1665–1673

# ??...Evaluati...de P&F

- Nevoile P &F
- Ce spune Medicul+ limbajul trupului
- Cum spune
- Ce spune P& F lui
- Impactul comunicarii pe- P&F-verbal /nonverbal
  - limbajul trupului - expresia facial
  - emotionala
- Ce Feedback - P&F/M



# Obiective

- Ne-am propus sa analizam opinia vis a vis de CIPP,
- a familiilor a pacienților oncologici si de IP aflatii in monitorizare,
- din perspective diferite,
- în vederea dezvoltării unui protocol de CIPP.





# Metoda.

- S-a aplicat un chestionar online,
- a cuprins 12 intrebari (Q1-Q12),
- a furnizat informații despre calitatea actului medical,
- a satisfactiei in sectorul onco-pediatric & IP vis a vi de CIPP,
- cuprinzând atât date personale,
- explorarea și evaluarea nevoii de CIPP

# Chestionar de apreciere a calitatii

- Date demografice (vă rugăm încercuiți/completați):
- **Sexul** celui care a răspuns la chestionar:
  - Bărbătesc  Femeiesc
- **Vârsta repondentului:** ..... ani
- **Ultima școală absolvită de repondent:**
- 1. **Școală elementară** (4 clase, 10 clase sau școală profesională)
- 2. **Școală medie** (liceu sau școală postliceală)
- 3. **Școală superioară** (universitate, master sau doctorat)
- **Locuința repondentului:**
- 1. Oraș
- 2. Sat
- **Secția/compartimentul** în care a fost internat pacientul/pacienta:
- **?-Q1-Q13**

Q9. Considerați că medicul/personalul medical a dat dovadă de empatie în interacțiunea cu dumneavoastră?

Q 10. Ce limitări ați identificat vis-a-vis de accesul la îngrijire??

Q 11. Ce dificultăți ați întâmpinat în comunicarea cu personalul medical în perioada pandemiei?

Q 12. Ce sugestii ați avea pe viitor vis-a-vis de comunicare?

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?

a. .... calitatea serviciilor medicale primite în acest spital ?

b. ... modul în care v-au fost respectate drepturile (ale copilului și aparținătorului)?

c. ... modul în care v-a fost comunicat diagnosticul respectiv prognosticul bolii ?

Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

a. ... timpul de așteptare până la prima examinare a copilului de către medicul specialist?

b. ... modul în care copilul a fost consultat de medicul curant?

c. ... tratamentul primit de copil în perioada de spitalizare ?

d. ... comunicarea cu medicul pe perioada pandemiei?

Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate ?

a. ... Mi-a acordat respectul și atenția cuvenite.

b. ... A răspuns la întrebările puse de mine.

c. ... S-a ocupat cu atenție de cazul copilului meu.

d. ... A înțeles problemele medicale ale copilului.

e. ... A manifestat interes în rezolvarea problemei medicale.

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat, de către personalul medico-sanitar, despre ... ?

a. ... cum va decurge examinarea medicală.

b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice.

c. ... în ce constă tratamentul..

d. ... cum va decurge tratamentul.

e. ... posibilele efecte secundare ale tratamentului.

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat, de către personalul medico-sanitar, despre ... ?

a. ... cum va decurge examinarea medicală.

b. ... cum se recoltează probele de sânge / biologice.

c. ... în ce constă tratamentul..

d. ... cum va decurge tratamentul.

e. ... posibilele efecte secundare ale tratamentului.

f. ... rezultatul analizelor copilului dumneavoastră.

g. ... riscurile unei operații/intervenții chirurgicale/ale tratamentului indicat de medic.

h. ... consecințele unui posibil refuz /opririi actului medical recomandat de medic.

i. ... posibile tratamente alternative pentru afecțiunea copilului.

j. ... posibile riscuri generate de lipsa igienei.

# Material

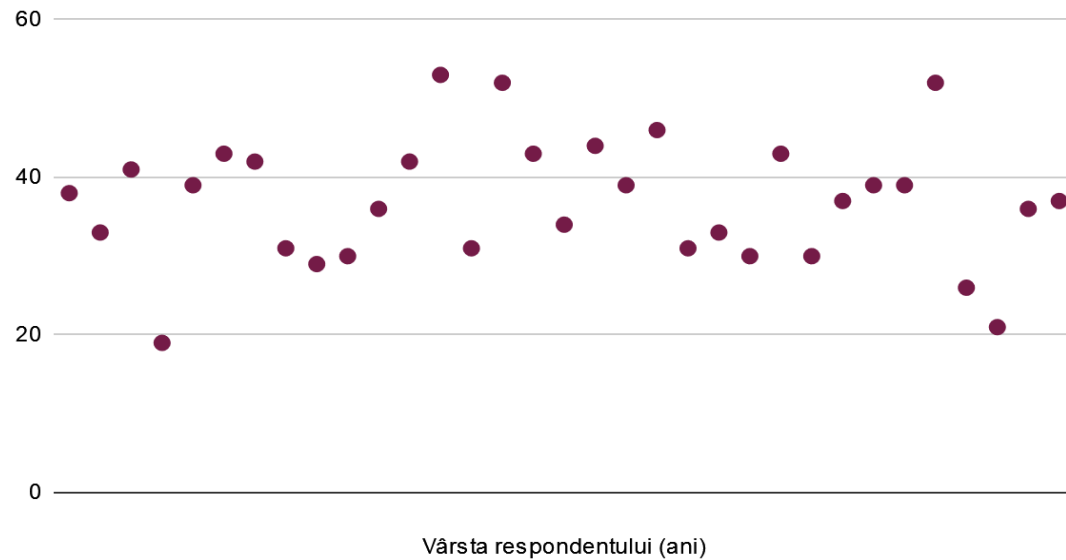
- Lotul de studiu a cuprins 56 de respondenti
  - Gr 1 - 38 de respondenți septembrie 2021,
  - Gr 2 -18 respondenti septembrie 2022,
- cu vârsta - 19-53 de ani,
- mediu provenienta ,
- nivelul educational,
- Datele au fost colectate online și calculate procentual.

# Material

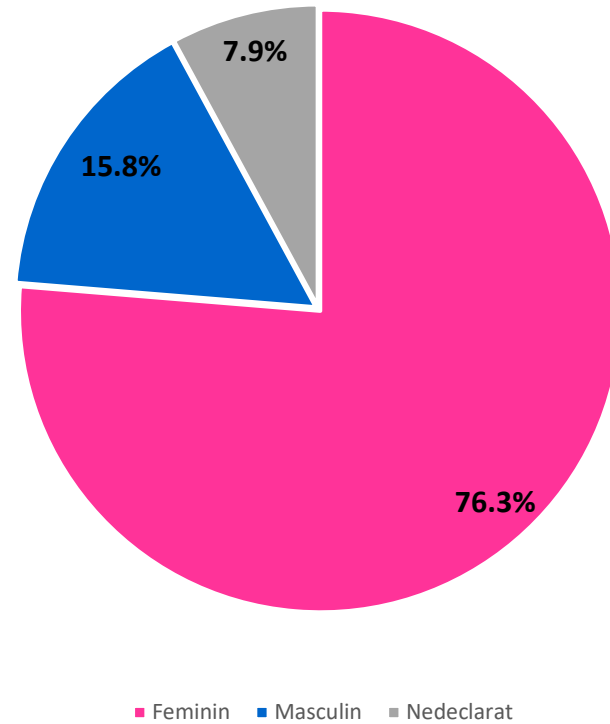
## Gr 1- 38

Vârsta (ani)		
Medie	Mediana	Interval
36,9	37	19-53

Vârsta respondentului (ani)



Sexul respondenților



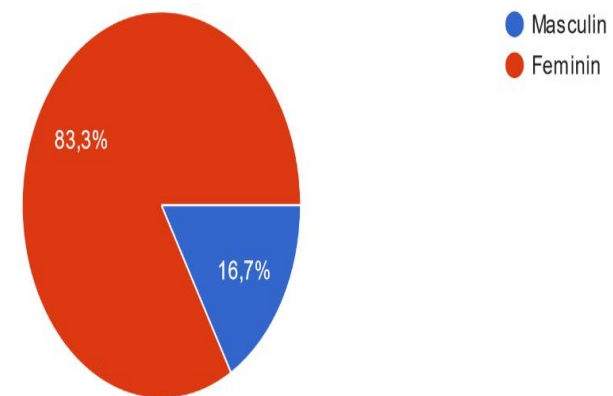
# Rezultate

		Septembrie 2021	Septembrie 2022
Vârsta (ani)	Media	36,9	37,5
	Mediana	37	38
	Interval	19-53	25-48

# Material Gr 2-18

Sexul respondenților	Nr.	%
Feminin	15	83.3
Masculin	3	16.7

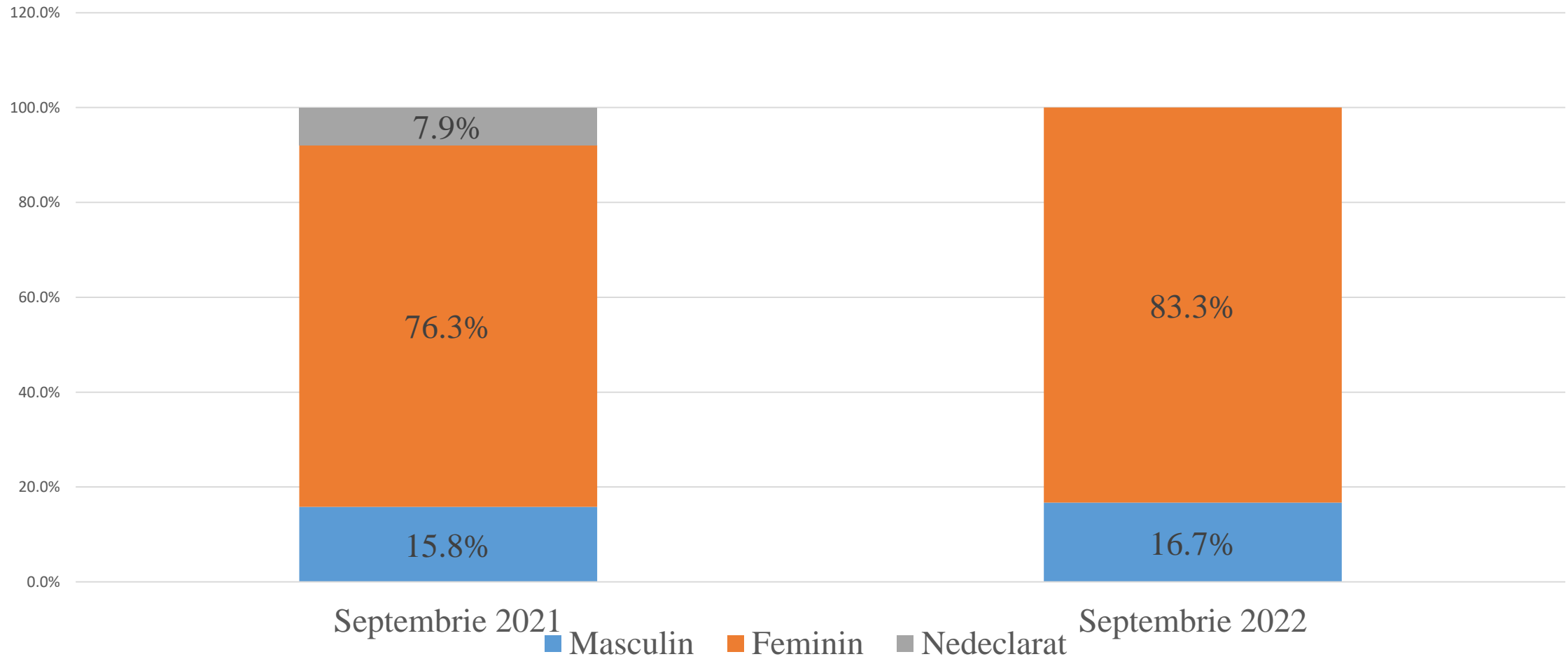
Sexul  
18 răspunsuri





# Rezultate

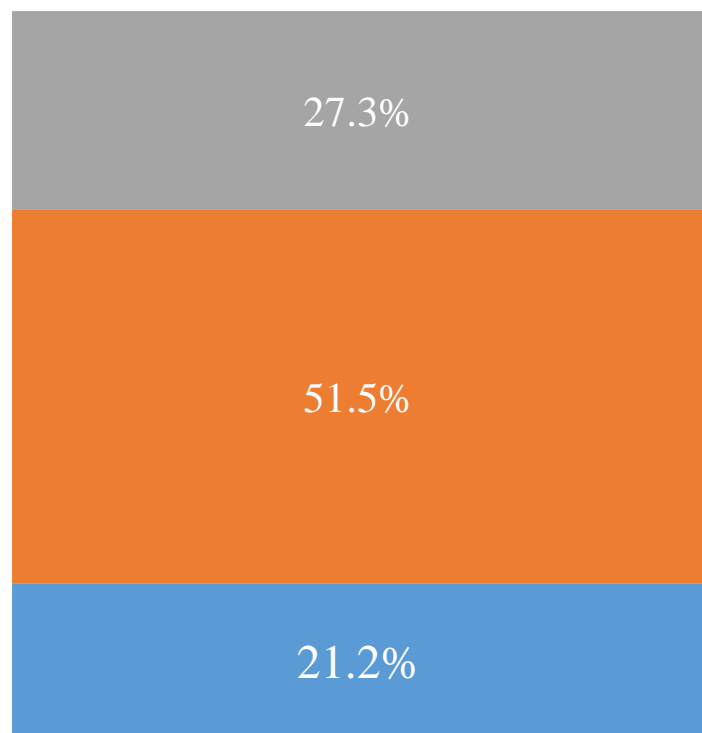
## Distributia pe Sex



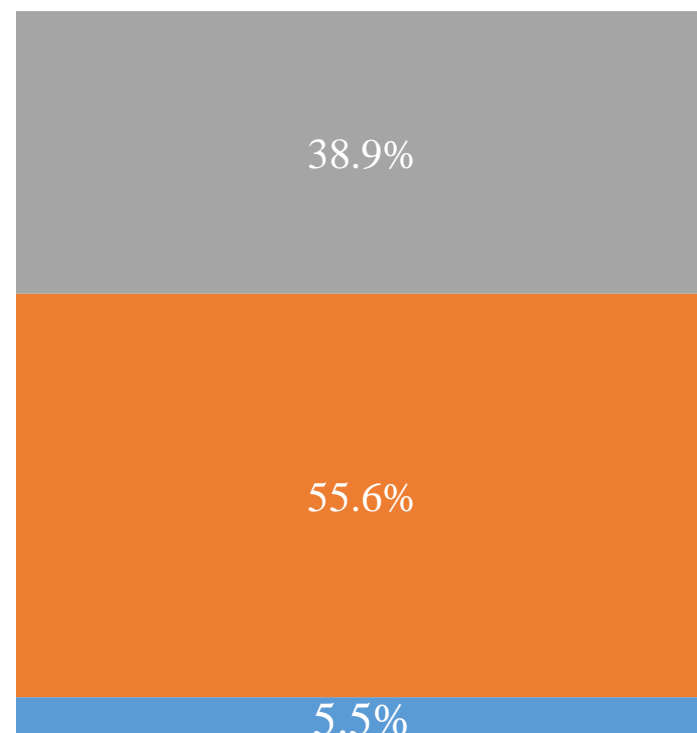
# Rezultate

## NIVELUL DE EDUCAȚIE AL RESPONDENȚILOR

- Școală superioară (universitate, master sau doctorat)
- Școală medie (liceu sau școală postliceală)
- Școală elementară (4 clase, 10 clase sau școală profesională)



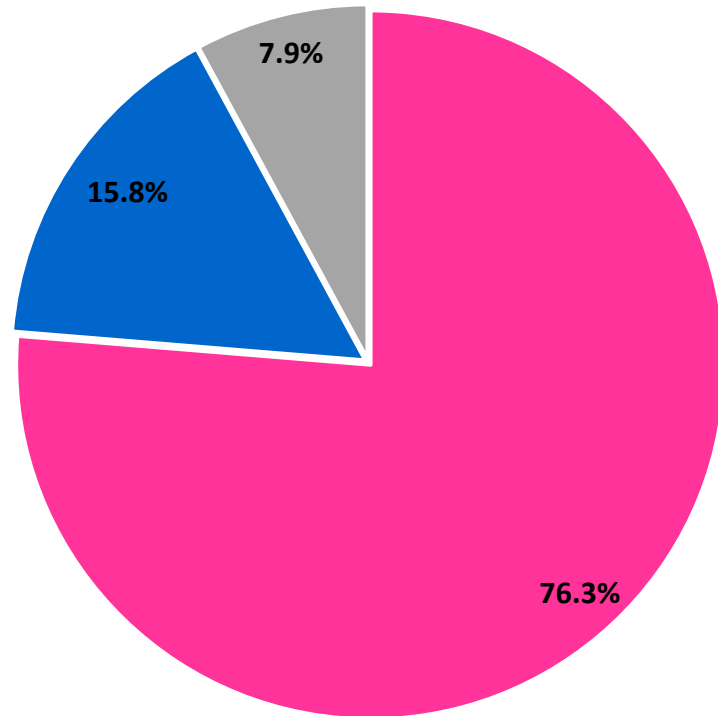
SEPTEMBRIE 2021



SEPTEMBRIE 2022

# Rezultate

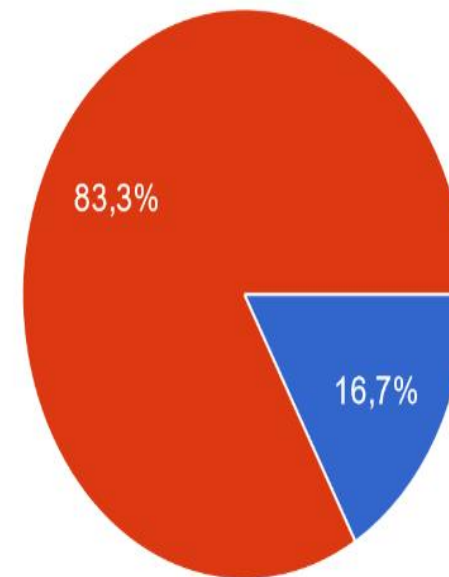
Sexul respondenților



■ Feminin ■ Masculin ■ Nedeclarat

Sexul

18 răspunsuri

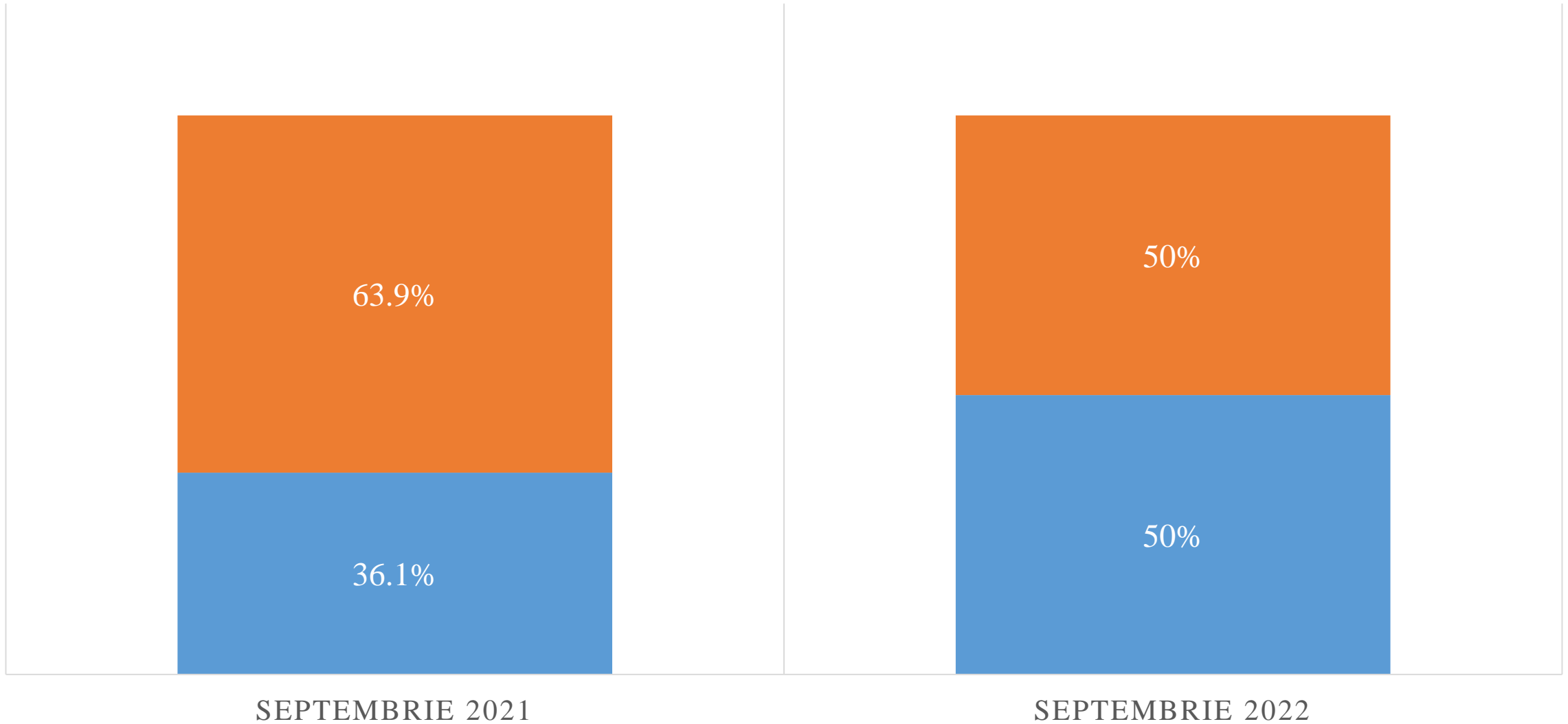


● Masculin  
● Feminin

# Rezultate

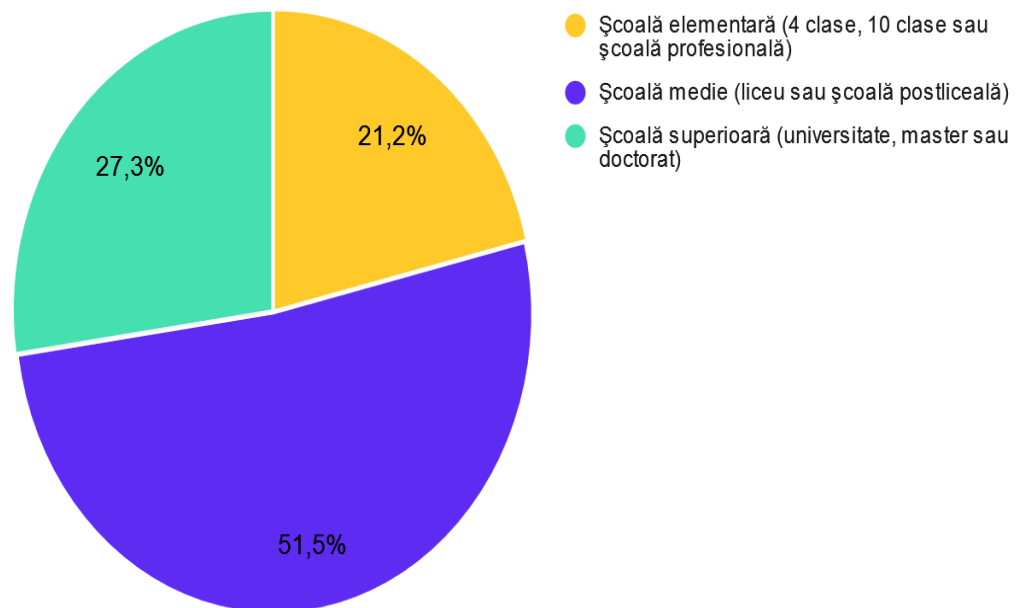
## MEDIUL DE PROVENIENȚĂ AL RESPONDENȚILOR

■ Urban ■ Rural

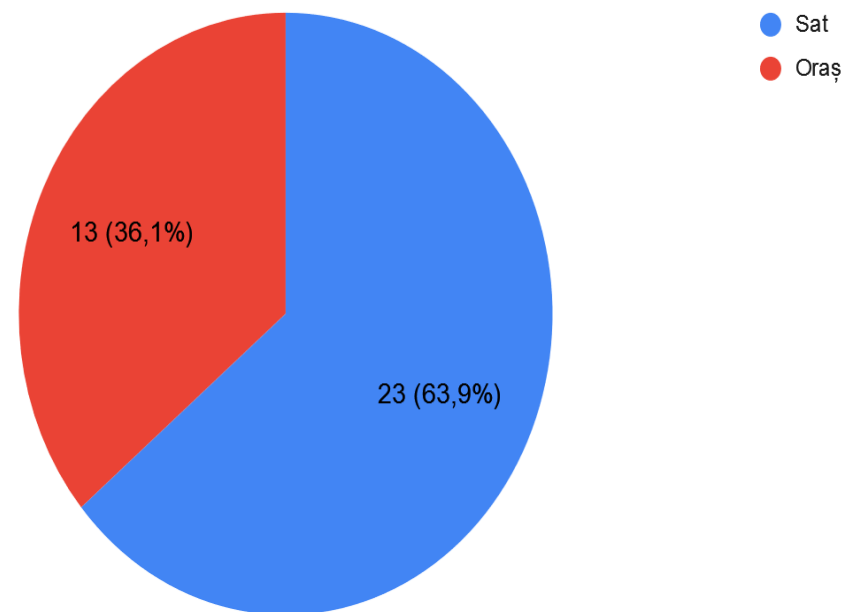


# Rezultate

Ultima școală absolvită de repondent



Mediul de proveniență a repondenților



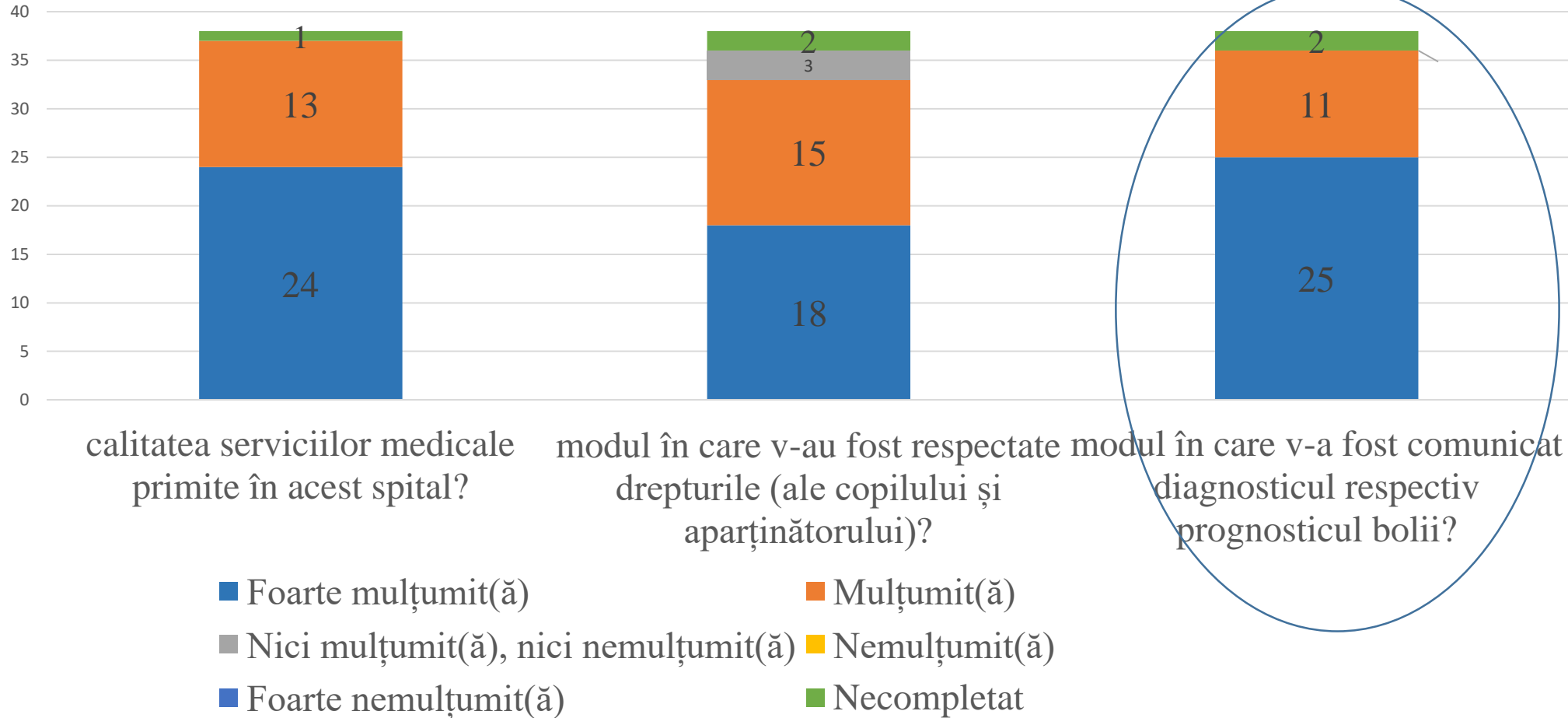
## Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?

	calitatea serviciilor medicale primite în acest spital?		modul în care v-au fost respectate drepturile (ale copilului și aparținătorului)?		modul în care v-a fost comunicat diagnosticul respectiv prognosticul bolii?	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
<b>Foarte mulțumit(ă)</b>	24	63.2	18	47.4	<b>25</b>	<b>65.8</b>
<b>Mulțumit(ă)</b>	13	34.2	15	39.5	11	28.9
<b>Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)</b>	0	0	3	7.9	0	0
<b>Nemulțumit(ă)</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Foarte nemulțumit(ă)</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Necompletat</b>	1	2.6	2	5.2	2	5.2



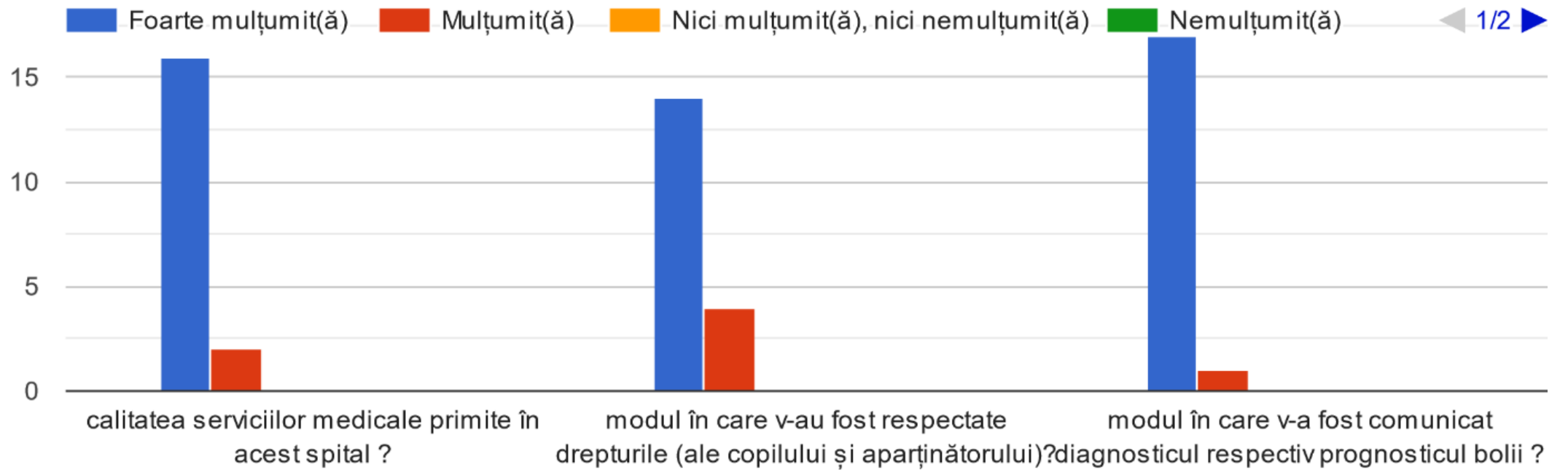
# Rezultate-Gr1

Q1. Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?



# Rezultate- Gr2

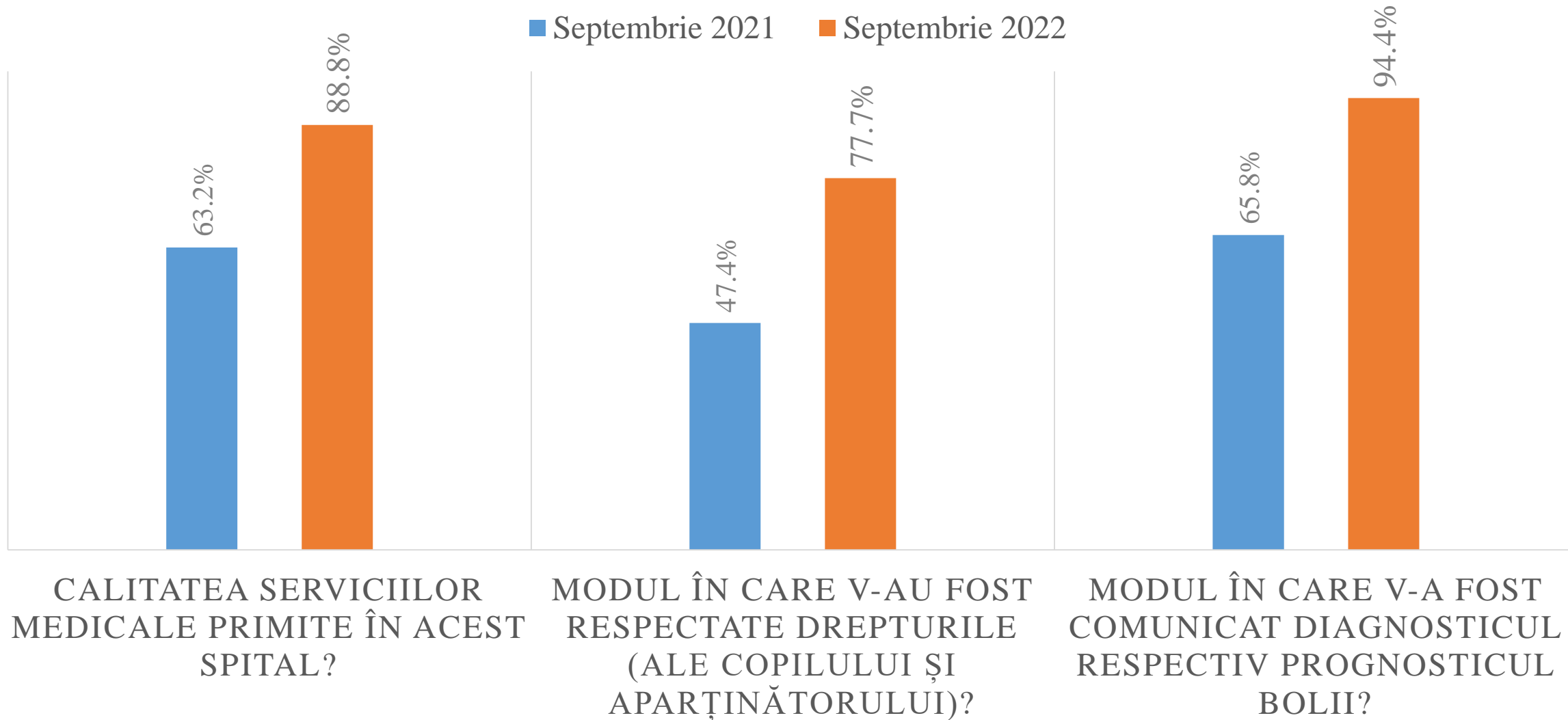
Cât de mulțumit sunteți, în general, de ... ?



# Rezultate

## Q1. FOARTE MULȚUMIT(Ă) ÎN GENERAL DE ...

■ Septembrie 2021 ■ Septembrie 2022

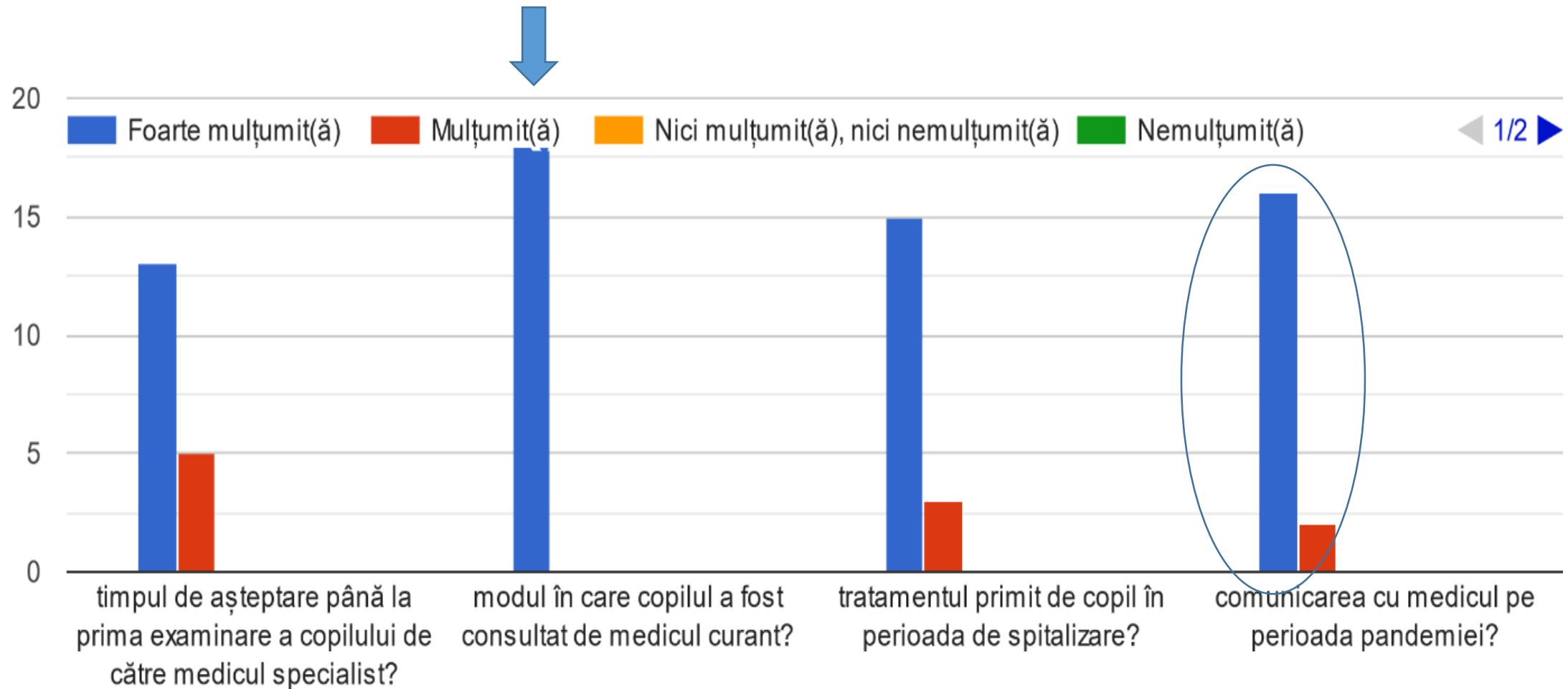


## Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

	timpul de așteptare până la prima examinare a copilului de către medicul specialist?		modul în care copilul a fost consultat de medicul curant?		tratamentul primit de copil în perioada de spitalizare?		comunicarea cu medicul pe perioada pandemiei?	
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
<b>Foarte mulțumit(ă)</b>	22	57.9	<b>29</b>	<b>76.3</b>	26	68.4	<b>26</b>	<b>68.4</b>
<b>Mulțumit(ă)</b>	13	34.2	7	18.2	9	23.7	9	23.7
<b>Nici mulțumit(ă), nici nemulțumit(ă)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Nemulțumit(ă)</b>	1	2.6	0	0	0	0	1	2.6
<b>Foarte nemulțumit(ă)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Necompletat</b>	2	5.2	2	5.2	3	7.9	2	5.2

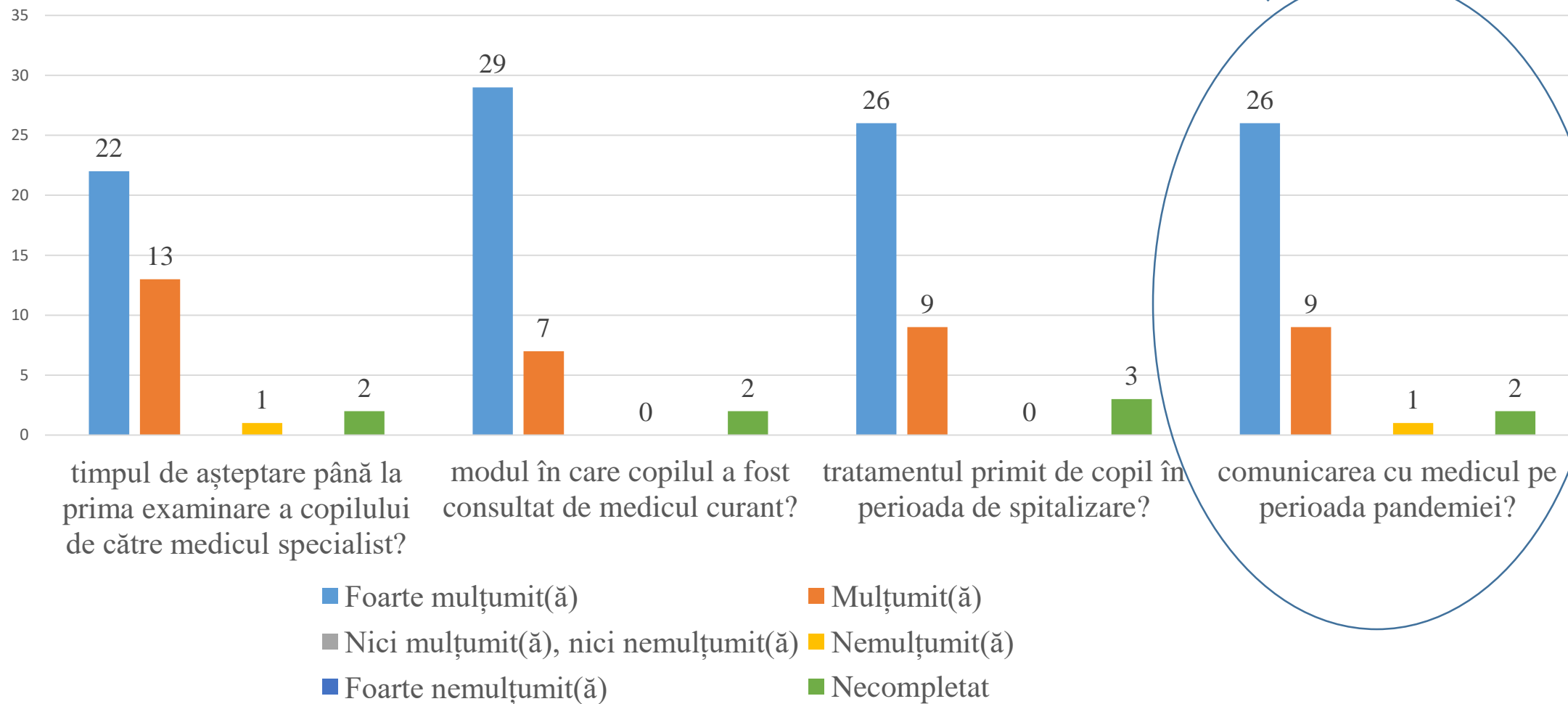
# Rezultate

Cât de mulțumit ați fost de ... ?



# Rezultate

## Q2. Cât de mulțumit ați fost de ... ?

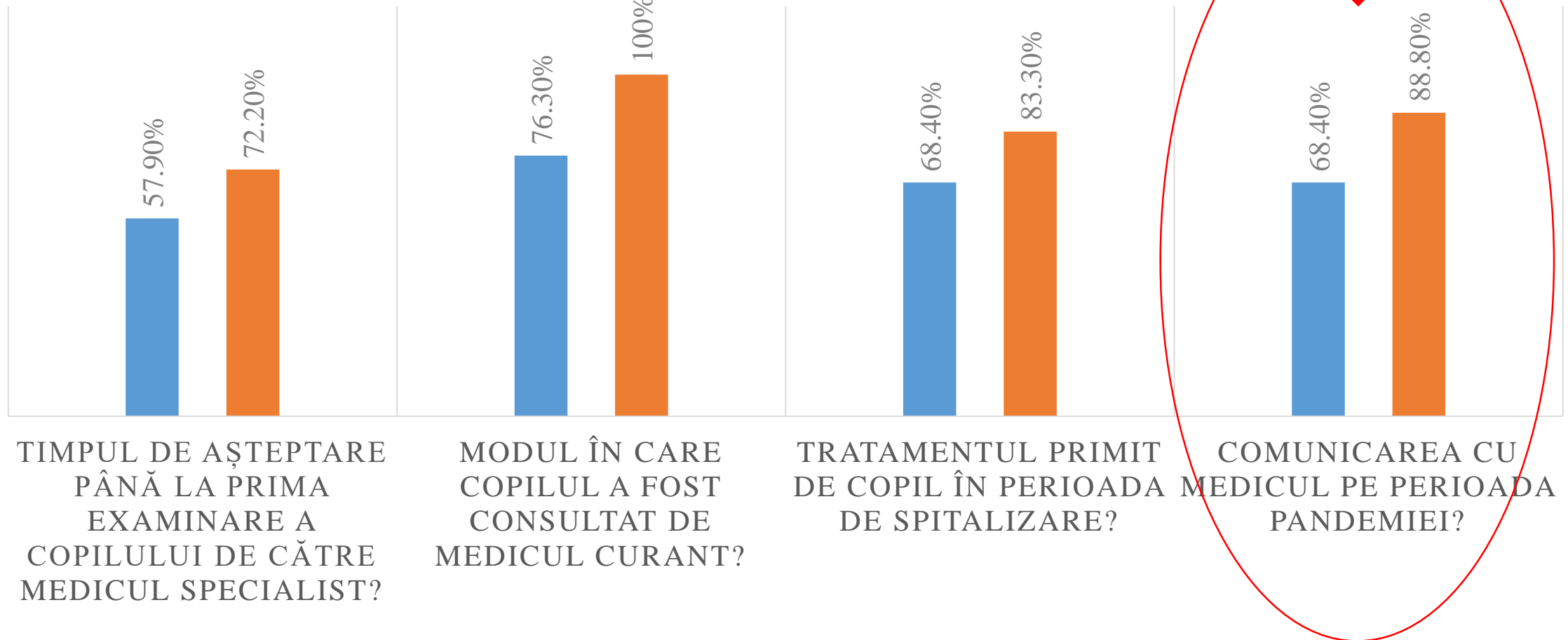




# Rezultate

## Q2. FOARTE MULȚUMIT(Ă) DE ... AU FOST

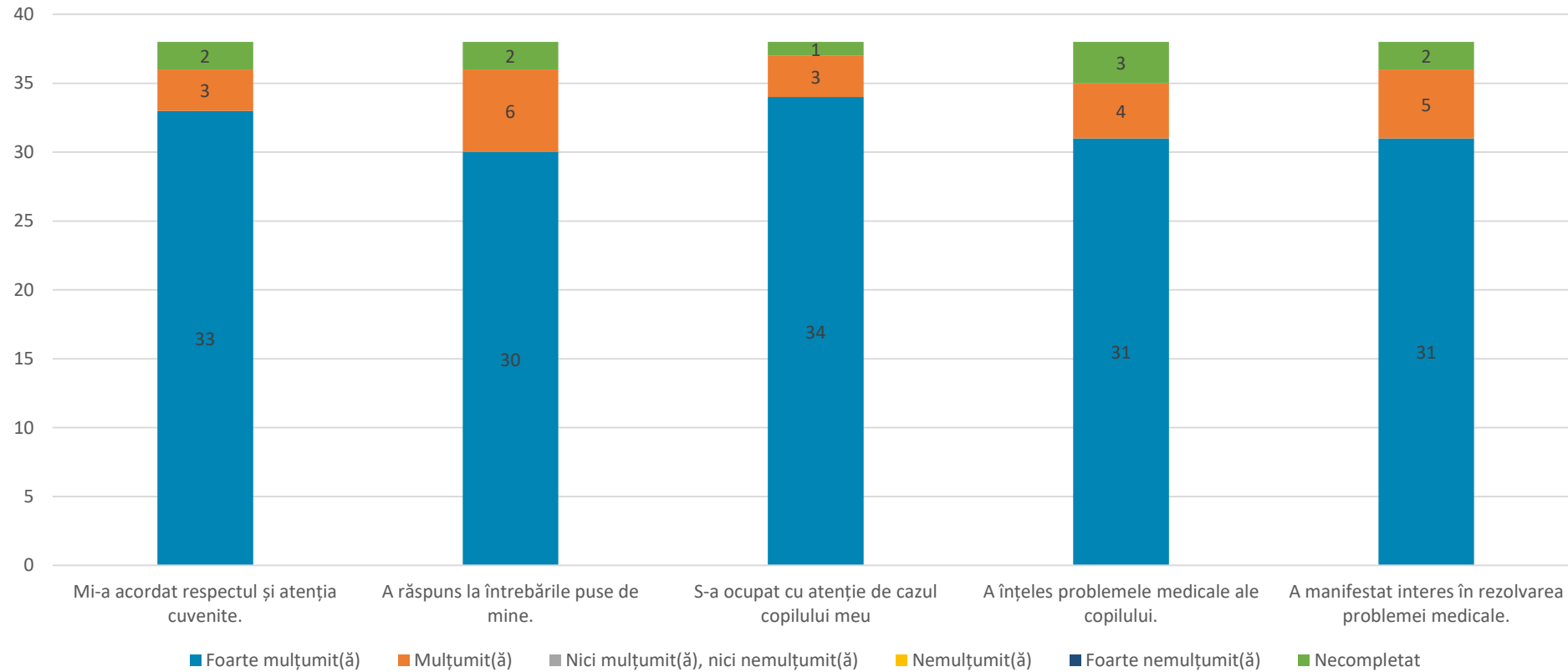
■ Septembrie 2021 ■ Septembrie 2022





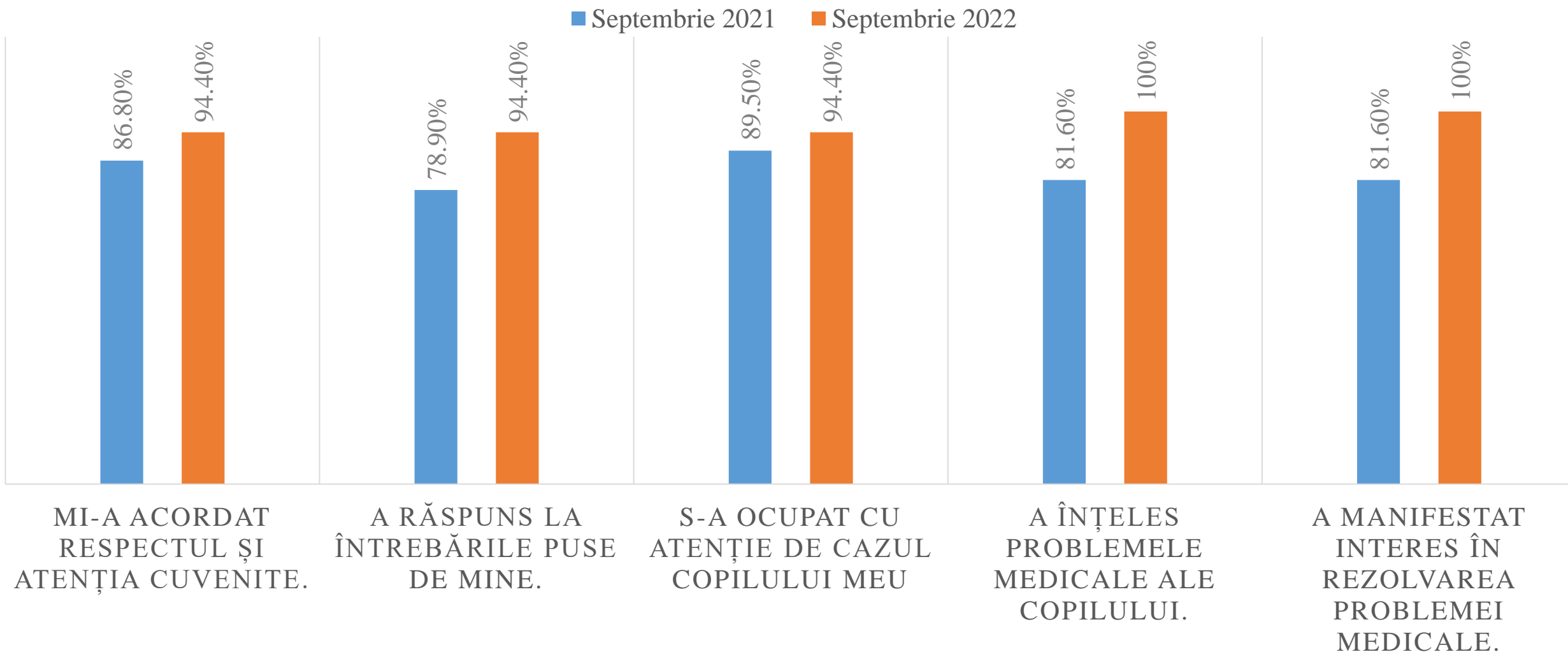
# Rezultate

Q3. În ce măsură afirmațiile despre medicul care v-a tratat sunt adevărate?



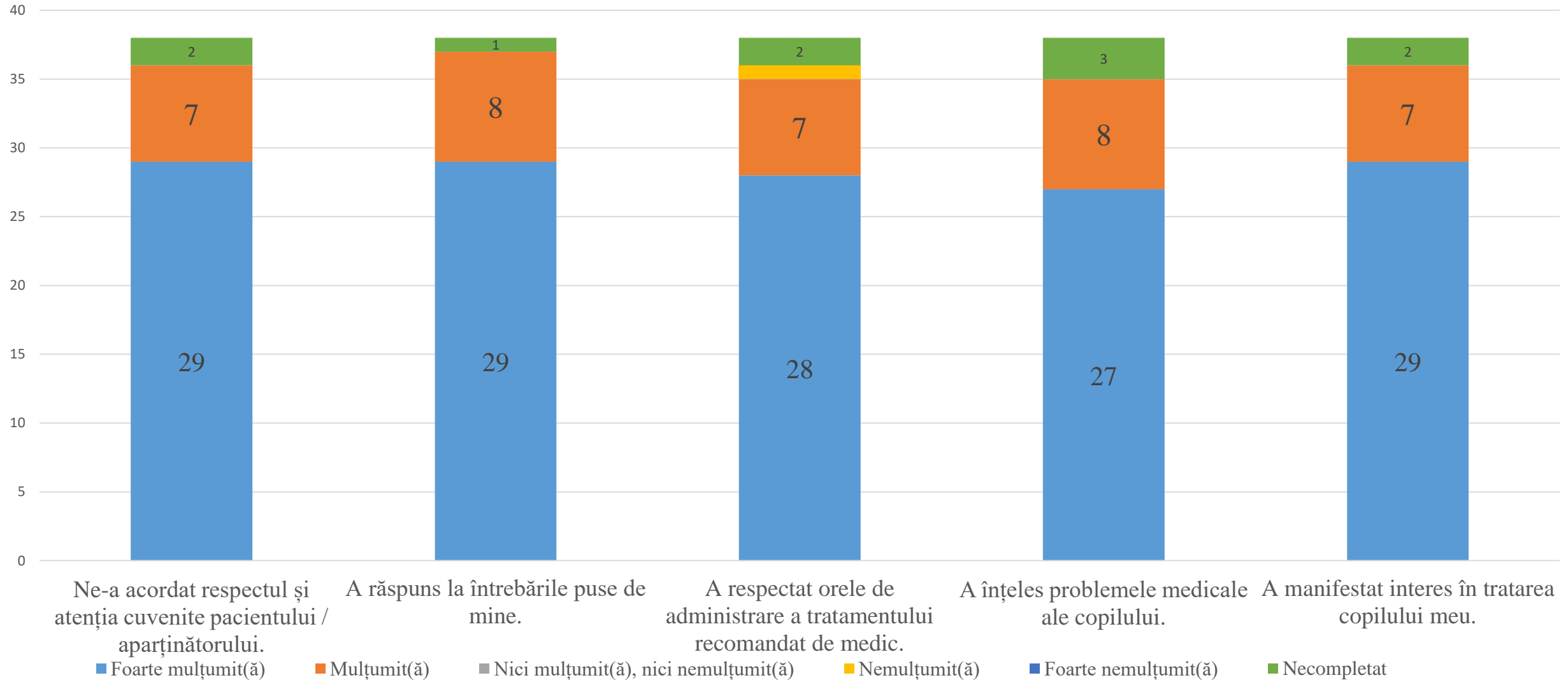
# Rezultate

## Q3. ÎN CE MĂSURĂ AFIRMAȚIILE DESPRE MEDICUL CARE V-A TRATAT SUNT ADEVĂRATE? (FOARTE MULȚUMIT(Ă))



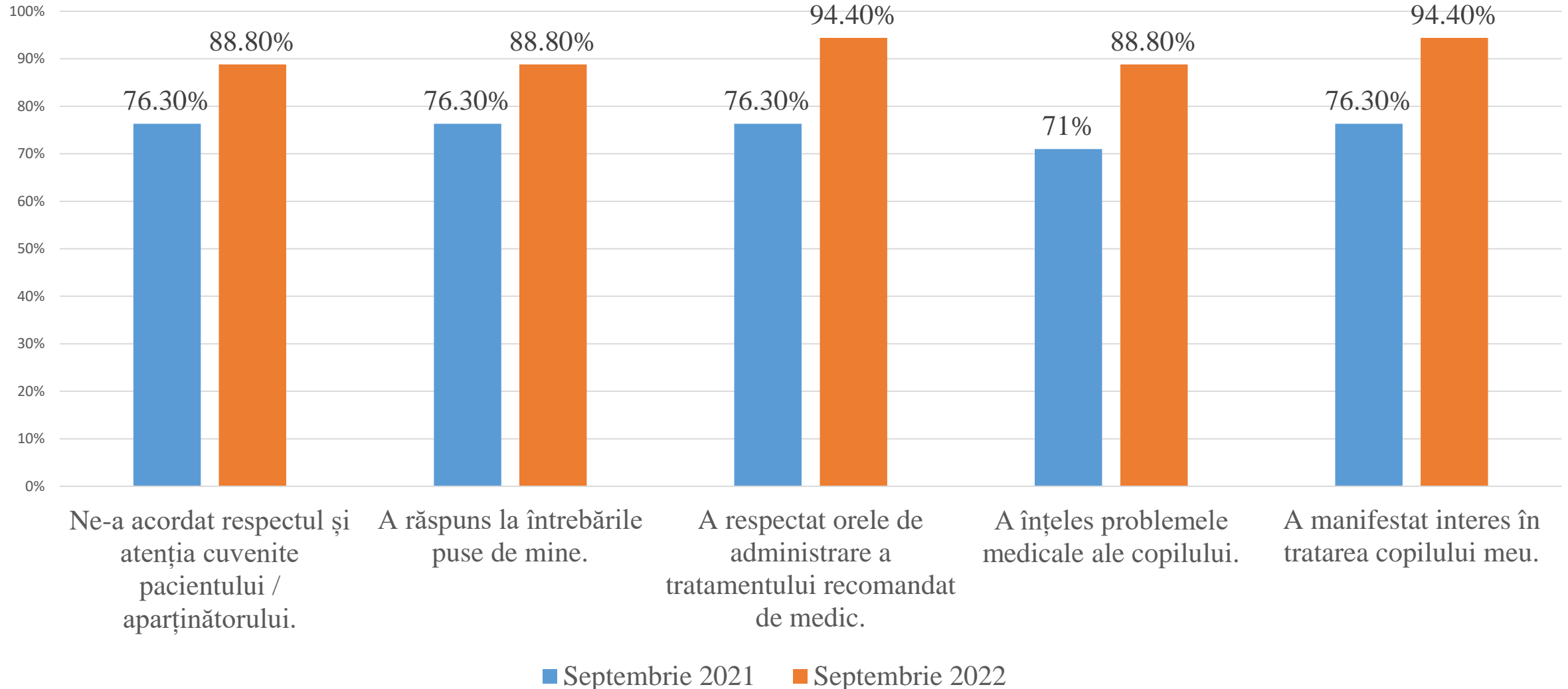
# Rezultate

Q4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate?



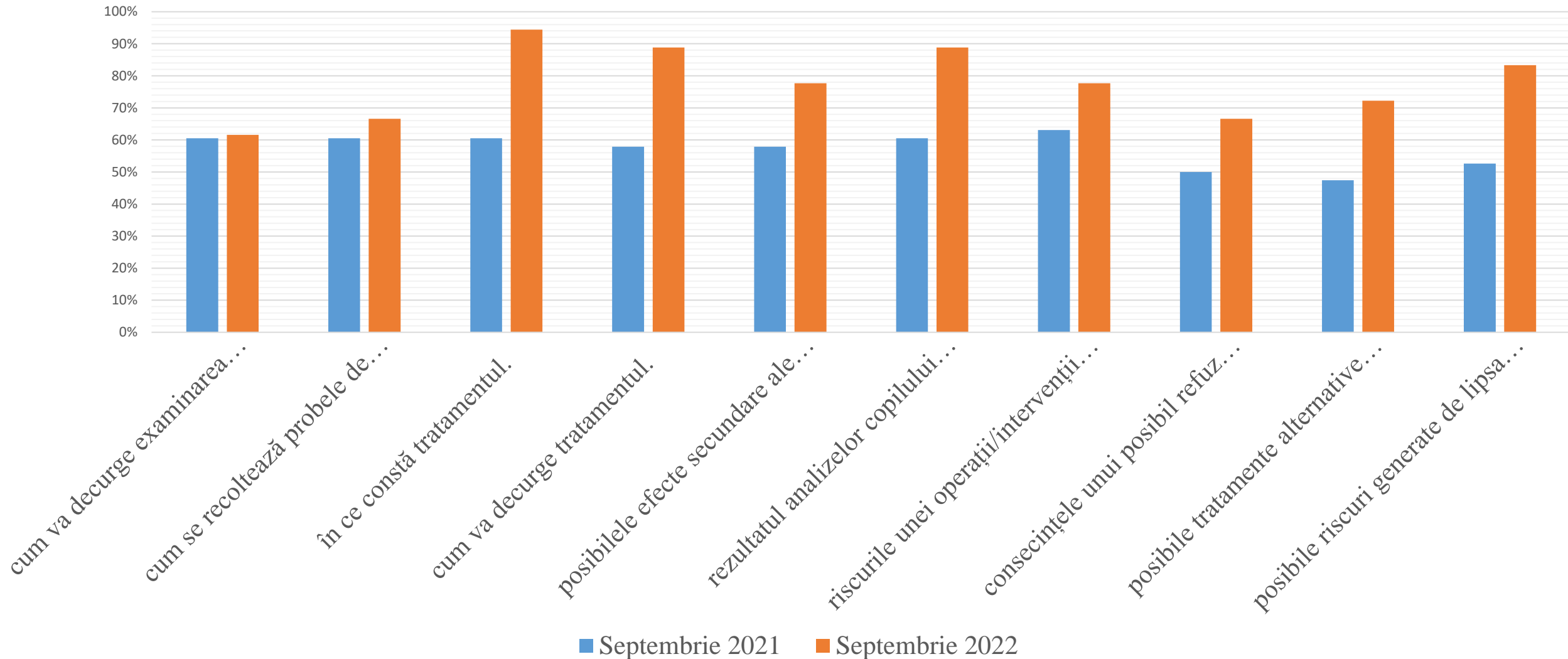
# Rezultate

Q4. În ce măsură afirmațiile despre asistentele medicale / asistenții medicali sunt adevărate? (Foarte mulțumit(ă))



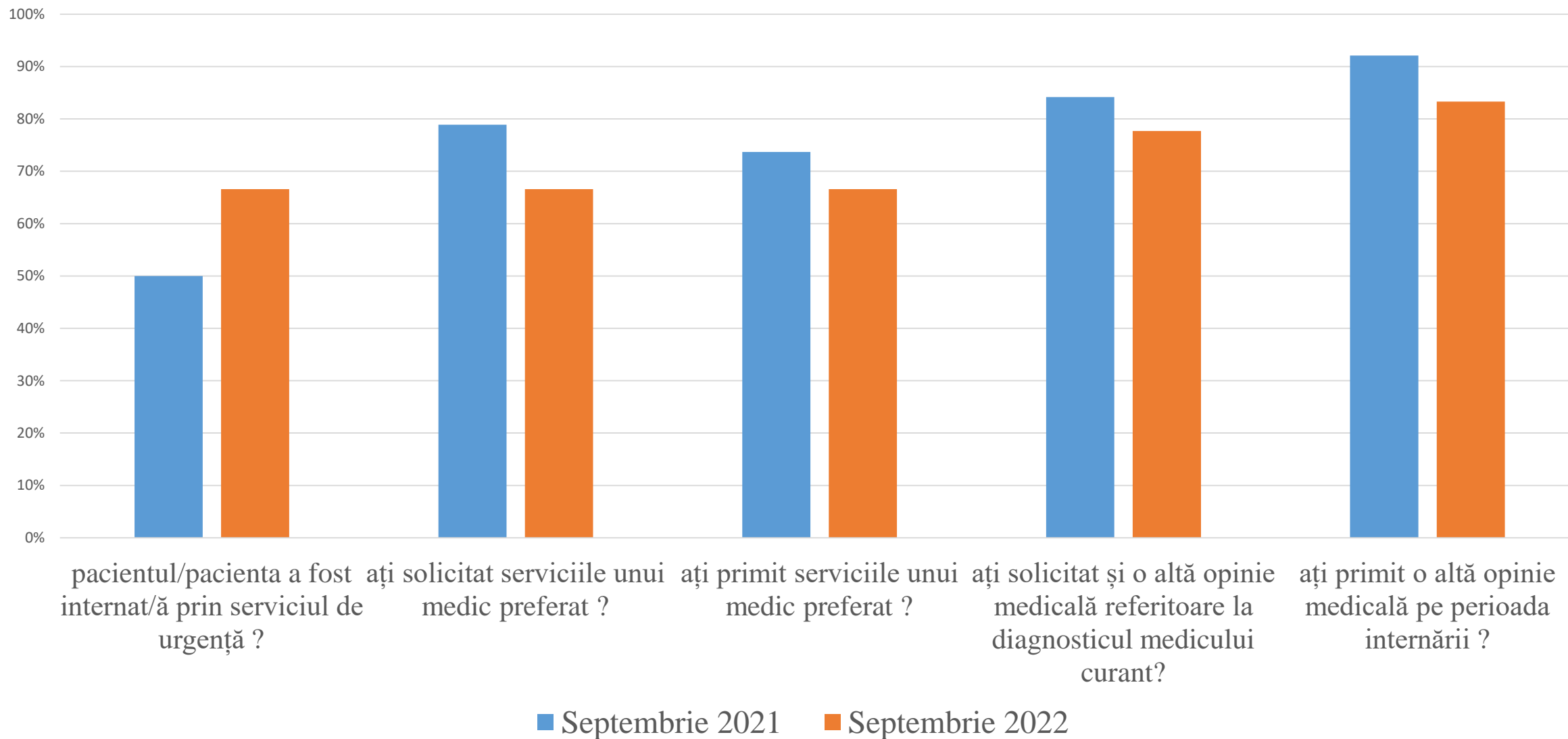
# Rezultate

Q5. În ce măsură ați fost informat sau vi s-au explicat, de către personalul medico-sanitar, despre ... ?  
(Foarte mulțumit(ă))



# Rezultate

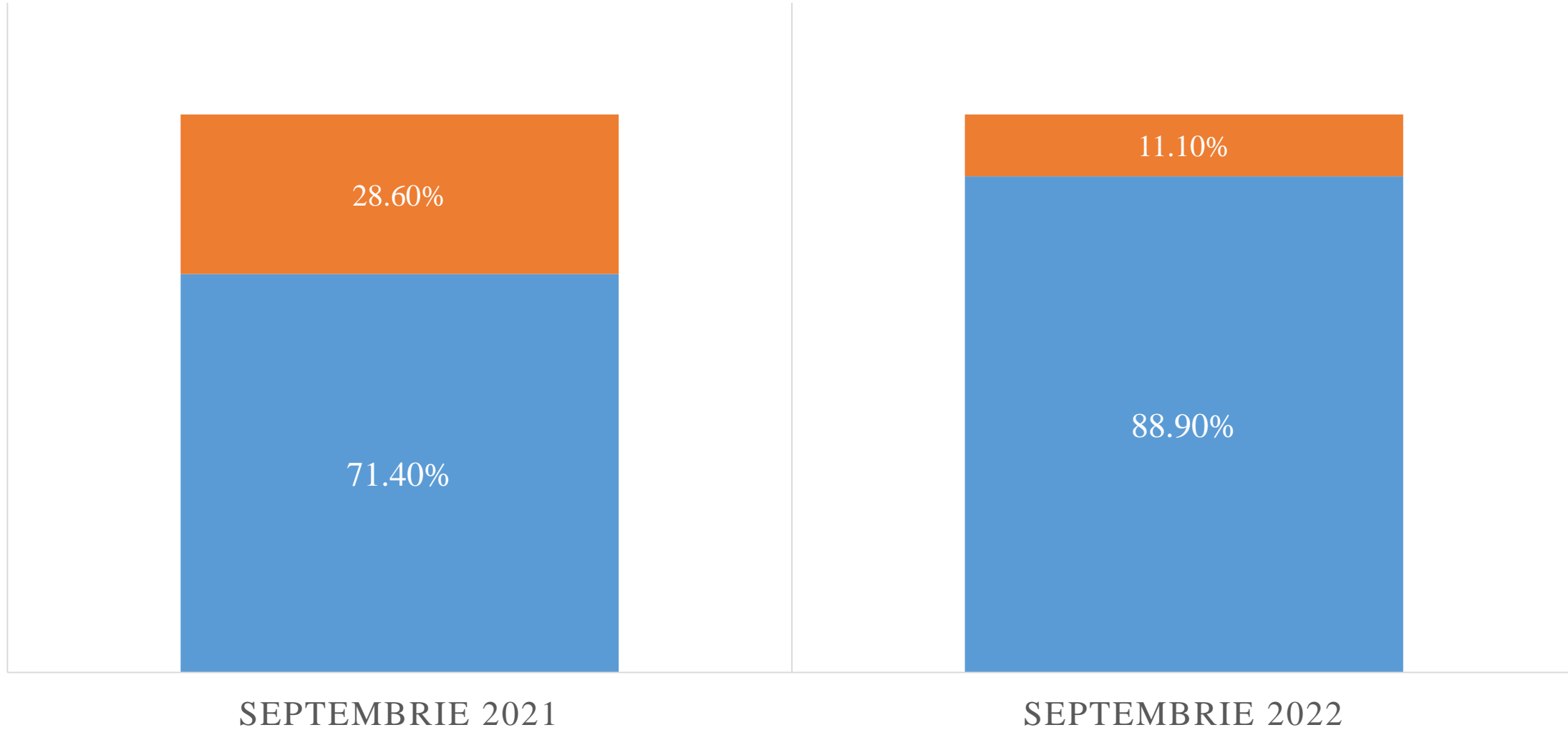
## Q7. Pe perioada internării NU ... ?





# CONSIDERAȚI CĂ MEDICUL/PERSONALUL MEDICAL A DAT DOVADĂ DE EMPATIE ÎN INTERACȚIUNEA CU DUMNEAVOASTRĂ?

■ DA ■ NU



??

- Ce sugestii ați avea pe viitor vis-a-vis de comunicare?

comunicare+dragoste-pentru-copii  
fluiditatea-comunicării  
camera-de-joaca-deschisa  
înțelegere      înțelegere  
Personal-mai-apropiat-de-copii  
**comunicare-foarte-bună**  
privați-de-libertate      spațiu-aer-liber  
personalul-mai-îngăduitor  
diversificare-mâncare  
mâncare  
nr-telefon-contact-probleme

# Provocari... Probleme.?

- Cadrul comunicării s-a schimbat!!
- Izolarea în salon -1 pacient
- Fără camera de joacă
- Testări periodice pacienți aparținători
- Limitarea internărilor-
- Internare -programarea la testare
- Întreruperea vizitelor
- Comunicarea- Telefonica ptr problem

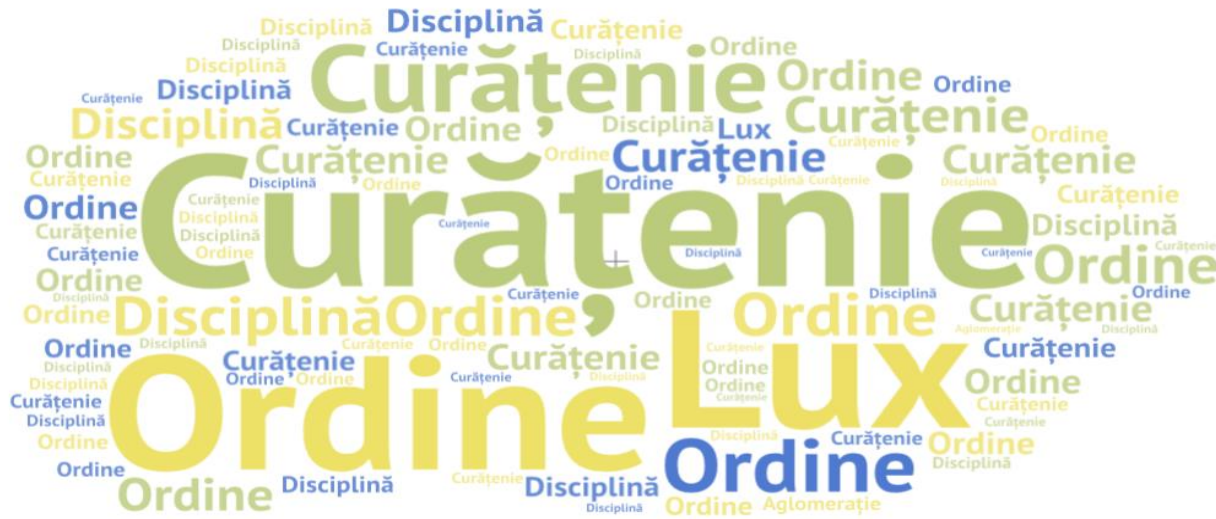


!!!!

- Este mai confortabil să comunicăm prin cuvânt,
  - Simțim uneori *să facem* în loc *să fim*.
  - A comunica prin **cuvânt înseamnă „a-i da ceva pacientului.“**
  - Dar nu mereu are nevoie să-i dăm ceva.
- 
- **Putem să tăcem? Putem să nu facem nimic?**
  - **Putem pur și simplu să stăm în suferința celui alt? Să-i fim alături?**

# Rezultate

- Cuvinte care exprimă impresia d-voastră generală despre spitalul nostru!



# Concluzii

- CIPP este o abilitate care se invata
- Evaluarea personalului (A71%-74%, M 68%-88%) & CIPP - urmărirea ei trebuie făcută sistematic, cu contributia fiecărei parti.
- Recunoașterea acestei nevoii care rezultă din studiu ne motiveze pentru noi demersuri în educația din acest domeniu atât a specialiștilor cât și a pacienților și a familiilor lor.





# Concluzii

- Recunoașterea acestei nevoii care rezultă din studiu ne motiveze pentru noi demersuri în educația din acest domeniu atât a specialiștilor cât și a pacienților și a familiilor lor.
- Un protocol de CIPP se impune ca un instrument de lucru recomandat.



# Bibliografie

- *Kristjanson LJ, Aoun S: Can J Psych 2004*
- Elaine Wittenberg, Betty R. Ferrell, Joy Goldsmith, Thomas Smith, Myra Glajchen, and The Rev George F. Handzo Communication for physician chapter 43 *Oxford Textbook of Palliative Medicine 15<sup>th</sup> Edition*
- Quick Communication Reference Guide. Adapted from Resources and Material by VitalTalk CAPC & Walter Baile's SPIKES model St. Jude Children's Research Hospital
- Bernacki RE, Block SD; American College of Physicians High Value Task Force. Communication about serious illness care goals: A review and synthesis of best practices. *JAMA Intern Med* 2014;174:1944-2003.
- Speak Up. What is advance care planning? Accessed 18 March 2016. [www.advancecareplanning.ca/what-is-advance-care-planning/](http://www.advancecareplanning.ca/what-is-advance-care-planning/).
- Engage with Grace. One slide project. Accessed 7 December 2015. [www.engagewithgrace.org/content/theoneslide.pdf](http://www.engagewithgrace.org/content/theoneslide.pdf)
- You JJ, Downar J, Fowler RA, et al. Barriers to goals of care discussions with seriously ill hospitalized patients and their families: A multicenter survey of clinicians. *JAMA Intern Med* 2015;175:549-556.
- You JJ, Fowler R, Heyland DK, et al. Just ask: Discussing goals of care with patients in hospital with serious illness. *CMAJ* 2014;186:425-432.
- Powazki R, Walsh D, Hauser K, et al. Communication in palliative medicine: A clinical review of family conferences. *J Palliat Med* 2014;17:1167-1177.
- Egan, G. *The skilled helper*. 4th ed. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole; 1990.
- Epstein R, Hadee T, Carroll J, et al. "Could this be something serious?" Reassurance, uncertainty, and empathy in response to patients' expressions of worry. *J Gen Intern Med* 2007;22:1731-1739.
- Powazki R, Walsh D, Hauser K, et al. Communication in palliative medicine: A clinical review of family conferences. *J Palliat Med* 2014;17:1167-1177.
- Egan, G. *The skilled helper*. 4th ed. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole; 1990.
- Epstein R, Hadee T, Carroll J, et al. "Could this be something serious?" Reassurance, uncertainty, and empathy in response to patients' expressions of worry. *J Gen Intern Med* 2007;22:1731-1739.
- Baile WF, Buckman R, Lenzi R, et al. SPIKES—A six-step protocol for delivering bad news: Application to the patient with cancer. *Oncologist* 2000;5:302-311.
- Lautrette A, Darmon M, Megarbane B, et al. A communication strategy and brochure for relatives of patients dying in the ICU. *N Engl J Med* 2007;356:469-478.



Va multumesc