Додаток 1
до Порядку організації надання та забезпечення допомоги на маршруті пацієнта з порушеннями сексуального життя
(пункт 1 розділу II)

Загальні принципи взаємодії з родичами пацієнта:

Підготовка до спілкування:

1. Сприймати спілкування з родичами пацієнта як важливу складову надання медичних послуг.
2. Уточнити час, дату розмови, узгодити деталі
3. Підготувати робоче місце, документи, чітко узгодити тему та стиль бесіди.
4. Володіти достовірною та вичерпною інформацією про стан пацієнта.
5. Отримати згоду від пацієнта, уточнити в пацієнта кому з родичів пацієнт дозволяє володіти інформацією, а кому категорично забороняє; уточнити обсяг інформації, а також чи у присутності чи відсутності пацієнта вестиметься бесіда.
6. Виділити достатню кількість часу.

Проведення бесіди:

1) привітатися з родичами, представитись;

2) звертатися до родичів шанобливо;

3) об'єктивно без власних оцінок та емоцій, стигм та дискримінації надавати інформацію про пацієнта;

4) використовувати індивідуальний підхід до родичів пацієнта;

5) демонструвати повну зацікавленість, увагу до співрозмовників, зберігати доброзичливий, коректний тон;

6) уважно слухати, повторювати ключові фрази, резюмувати;

7) проінформувати про ризики, ускладнення, заходи профілактики ускладнень;

8) повідомити про досягнуті успіхи;

9) інформувати про режим і правила відвідування;

10) давати рекомендації;

11) цікавитися чи є запитання;

12) керувати бесідою;

13) впевнитися в адекватності, правильності розуміння співрозмовником отриманої інформації;

14)у разі виникнення конфліктної ситуації діяти відповідно до внутрішніх процедур закладу охорони здоров’я, за потреби залучаючи керівника структурного підрозділу;

15) на завершення: зробити підсумок, подякувати, висловити надію на успіх, попрощатися.

Важливо пам'ятати, що тема сексуальності, сексуального здоров'я та відновлення є вкрай інтимною та хвилюючою, у пацієнта та його родичів може викликати сором, зніяковіння, напругу, які можуть маскуватися гумором, захисною бравадою або униканням цих тем. Необхідно, щоб працівник сфери охорони здоров’я нормалізував стан, наприклад, використовуючи фразу: «Ця тема делікатна, я бачу ваші хвилювання, про це непросто говорити, у сексуальності ми дуже вразливі» тощо.

У розмові про сексуальне життя варто підбирати індивідуальний підхід. Необхідно вміти орієнтуватися у світоглядних та ціннісних позиціях пари, сім'ї, щоб в подальшому надавати рекомендації виходячи й в тому числі із сексуальної культури та нормативності конкретно цієї пари. Рекомендації по відновленню сексуального життя пари не можуть бути універсальними, а мають базуватись на сексуальній культурі та нормі конкретної пари, з дотриманням принципів безпеки та взаємної згоди партнерів.

Принципи комунікації з родичами:

1) нейтральність: не брати чиюсь сторону в спірних питаннях;

2) повага до різних проявів сексуальності та сексуальних норм-;

3) конфіденційність: обсяг інформації, що надається родичам, визначає пацієнт.

Можна вести бесіду окремо з кожним членом сім'ї. Але спершу запитувати пацієнта, як зручно йому.

Форми інформування (психоедукації) пацієнта та його рідних:

лекції, література, фільми, слайди, групові дискусії або сесії запитань і відповідей;

перевірені інформаційні ресурси закладів охорони здоров’я, професійних і пацієнтських організацій, у тому числі матеріали, підготовлені людьми з подібним досвідом;

інформація про ресурси, які будуть доступні після виписки:рівні консультанти (наставники з числа людей з подібним досвідом), організації в спільноті людей, а також веб-джерела інформації та підтримка.