

Infolinia Onkologiczna jako nowa forma pomocy pacjentom z województwa pomorskiego i ich rodzinom

Cancer Helpline as a new way of support for patients from Pomeranian Voivodeship and their families

Dorota Grabowska¹, Małgorzata Chrzanowska¹, Izabela Malicki¹, Joanna Kozaka²

¹Wolontariuszki Infolinii Onkologicznej, Gdańsk

²Instytut Psychologii, Uniwersytet Gdański, Gdańsk

*Wsparcie to nie jest ostanianie przed stresem.
Wsparcie to podtrzymywanie w trudnej sytuacji*

prof. dr hab. Krystyna de Walden-Gałuszko

Psychoonkologia 2013, 1: 32–33

Adres do korespondencji:

Dorota Grabowska
ul. Nagórskiego 5c/21
80-463 Gdańsk
tel. 607 419 106
e-mail: dgrabowska.psycholog@gmail.com

Diagnoza choroby nowotworowej i jej leczenie są źródłem silnego lęku i stresu zarówno dla pacjenta, jak i dla jego najbliższych. W tej niezwykle trudnej sytuacji życiowej muszą się oni nauczyć radzenia sobie z emocjami wywołanymi rozpoznaniem choroby, wielokrotnie niepewnymi rokowaniami, licznymi badaniami i uciążliwymi skutkami ubocznymi leczenia [1]. Większość spośród chorych na nowotwór i ich bliskich chce, aby udzielono im informacji na temat przebiegu choroby i dostępnych możliwości leczenia. Dotyczy to szczególnie okresu diagnozy. Brak lub niedobór informacji wiąże się z dystresem chorego [2]. W sytuacji kryzysu pomocna dla chorych i ich krewnych okazuje się Infolinia Onkologiczna.

Pomorska Infolinia Onkologiczna rozpoczęła działanie 1 lutego 2012 r. Wzorowana jest na prężnie działającej już od kilku lat infolinii w Budapeszcie. Hasło Infolinii Onkologicznej brzmi: „Pozwól sobie pomóc”. Nadzór merytoryczny i organizacyjny nad Infolinią sprawuje Polskie Towarzystwo Psychoonkologiczne. Polega on na rekrutacji wolontariuszy, konsultacjach, organizacji szkoleń oraz na organizowaniu kampanii reklamowej. Infolinia Onkologiczna funkcjonuje dzięki pomocy Wojewódzkiego Centrum Onkologii w Gdańsku, które udostępniło pomieszczenie dla dyżurujących, a także dzięki Urzędowi Marszałkowskiemu Województwa Pomorskiego, który wspomógł sfinansowanie wyposażenia i przeszkolenia wolontariuszy w ramach programu „Zdrowie dla Pomorza 2005–2013”. Ponadto Infolinia Onkologiczna współpracuje z gdańskimi Amazonkami, a do października 2012 r. była wspomagana przez Centrum Interwencji Kryzysowej Polskiego Czerwonego Krzyża [3–5].

Dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu 800 080 164, można uzyskać informacje na temat: choroby nowotworowej i jej profilaktyki, możliwości wykonania badań diagnostycznych, różnych form leczenia, pomocy psychologicznej i psychoonkologicznej, a także organizacji zrzeszających pacjentów. Wolontariusze Infolinii Onkologicznej czekają na telefony od

poniedziałku do piątku w godzinach 18.00–22.00 [3, 5]. W trakcie dyżuru wolontariusz ma możliwość skorzystania z pomocy zespołu konsultacyjnego, w skład którego wchodzi lekarz onkolog, psychoonkolog, psycholog kliniczny, prawnik i przedstawicielka organizacji pacjentów. Wolontariuszami Infolinii Onkologicznej są psychologowie, lekarze, studenci psychologii i medycyny, a także osoby w przeszłości leczące się z powodu choroby nowotworowej.

Każdy wolontariusz przechodzi wstępne dwudniowe szkolenie obejmujące zagadnienia z zakresu podstaw onkologii i psychologicznych aspektów przystosowania się do choroby nowotworowej. Dodatkowo bierze udział w warsztatach praktycznych, a także uczy się obsługi sprzętu elektronicznego i poruszania się po bazie danych. Wszyscy wolontariusze uczestniczą ponadto w comiesięcznych spotkaniach szkoleniowo-superwizyjnych, podczas których mają okazję do pogłębienia swojej wiedzy i omówienia tego, co działo się w trakcie dyżurów.

Poza udzielaniem informacji Infolinia Onkologiczna pełni jeszcze jedną istotną funkcję – jest dla dzwoniących źródłem wsparcia emocjonalnego. Osoby cierpiące na choroby nowotworowe i ich bliscy oczekują empatii, szacunku i możliwości szczerzej rozmowy. Zaletą Infolinii Onkologicznej jest możliwość bezpośredniej rozmowy na tematy związane z chorobą nowotworową, wybiegającej poza relację lekarz-pacjent. Osoby, które otrzymują od lekarza informację o diagnozie choroby nowotworowej, skomplikowanych metodach leczenia i niepewnych prognozach, są pod wpływem bardzo silnych emocji. Lęk, ból oraz konieczność przetworzenia mnóstwa informacji medycznych powodują u chorych poczucie zagubienia i bezradności. Często potrzebne jest powtórzenie wiadomości po pewnym czasie, gdy już oswoją się oni nieco ze swoją sytuacją [2, 6–9]. Wtedy z pomocą przychodzi im Infolinia Onkologiczna.

W ciągu 10 miesięcy działania Pomorskiej Infolinii Onkologicznej jej wolontariusze odpowiedzieli na ok. 600 telefonów. Zdecydowanie częściej z tej pomocy korzystają kobiety (87%). Najwięcej rozmów dotyczy problemów psychologicznych chorych i ich bliskich (35%). Dzwoniący pytają także o kwestie związane z chorobą nowotworową – jej objawami, diagnozą i profilaktyką (13%), leczeniem onkologicznym (12%) oraz o miejsca, w których można wykonać badania diagnostyczne lub skonsultować się ze specjalistą (11%). Niespełna 30% rozmów dotyczyło innych zagadnień, w tym porad prawnych oraz chorób innych niż onkologiczne i ich leczenia.

Współpraca z Infolinią Onkologiczną jest cennym doświadczeniem dla wolontariuszy. Wspierając osoby, które znalazły się w kryzysie, dyżurujący mogą poczuć się potrzebni, pokonać swoje słabości i dzięki temu sami się wzmocnić. Ludzie szukający pomocy,

walczący na co dzień ze śmiertelną chorobą, otrzymują wsparcie i dzięki temu nie czują się samotni w walce o swoje życie, a przy tym dają satysfakcję wolontariuszom i motywują ich do dalszej pracy. Dzięki współpracy z Infolinią psychologowie, lekarze i studenci zyskują możliwość pogłębienia swoich kompetencji zawodowych. Osoby, którym udało się pokonać raka, mogą podzielić się z innymi chorymi swoimi doświadczeniami, dać im nową nadzieję i siłę do walki. Wśród wolontariuszy są także ludzie, którzy na skutek choroby nowotworowej utracili swoich najbliższych i im właśnie dedykują swoją pracę. Wdzięczność dzwoniących jest najcenniejszą zapłatą za godziny spędzone na dyżurze.

Jak mówi jedna z wolontariuszek: „Warto poświęcić trochę swojego czasu, żeby choć raz usłyszeć: *Bardzo dziękuję, że mnie pani wysłuchała*”.

Piśmiennictwo

1. De Walden-Gałuszko K. Psychoonkologia w praktyce klinicznej. Wydawnictwo Lekarskie. PZWL, Warszawa 2011.
2. Jefford M, Tattersall M. Informing and involving cancer patients in their own care. *Lancet Oncol* 2002; 3: 629-637.
3. Infolinia Onkologiczna; dostępne na: http://www.ptpo.org.pl/index/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=45&Itemid=125; dostęp z 20 listopada 2012 r.
4. Grassi L Seven questions to: Katalin Muszbek; POLIT 2004 PSYCHO-ONCOLOGY; dostępne na: <http://www.pol-it.org/ital/psico-oncologia/katalineng.htm>; dostęp z 21 listopada 2012 r.
5. Pisarewicz M. Bezpłatna infolinia onkologiczna; pomorskie.eu; 11 lipca 2012; dostępne na: http://www.pomorskie.eu/pl/zdrowie_i_pomoc_spoleczna/vademecum_zdrowia/poradnik/infolinia_onkologiczna; dostęp z 20 listopada 2012 r.
6. Lechner L, De Vries H. The Dutch cancer information helpline: experience and impact. *Patient Educ Couns* 1996; 28: 149-157.
7. Broadstock M, Hill D. Evaluation and impact of promotion of a cancer helpline to cancer patients through their specialists. *Patient Educ Couns* 1997; 32: 141-146.
8. Roberts S, Schofield P, Freeman J, Hill D, Akkerman D, Rodger A. Bridging the information and support gap: evaluation of a hospital-based cancer support nurse service. *Patient Educ Couns* 2002; 47: 47-55.
9. Hardyman R, Hardy P, Brodie J, Stephens R. It's good to talk: comparison of a telephone helpline and website for cancer information. *Patient Educ Couns* 2005; 57: 315-320.