

Komunikačné zručnosti pri rozhovore s nakazeným koronavírusom SARS- CoV-19

20 Marec 2020.

Ide o neautorizovaný, voľne dostupný a šíriteľný, upravený a doplnený preklad pôvodného materiálu COVID-Ready Communication Skills. A playbook of VitalTalk Tips. Slovenský preklad, úpravu a doplnenie pripravili PhDr. Ivan Valkovič a Mgr. Vladimír Hambálek. Originál aj preklady do nemčiny, španielčiny a taliančiny nájdete na stránke <https://www.vitaltalk.org/> Viac materiálov ku komunikačným zručnostiam nájdete na stránke organizácie <https://www.vitaltalk.org/>

Úvod

Ako odborníci v oblasti duševného zdravia a efektívnej komunikácie si uvedomujeme, že v kritických situáciách sa všetkým pomáhajúcim profesiám, špecificky tým zdravotníckym, osvedčuje mať jasné návody, alebo konkrétnu inšpiráciu ako komunikovať s pacientmi, prípadne príbuznými a zároveň ako zvládať vlastný stres spojený s takýmito interpersonálnymi situáciami.

Tento materiál ponúka jednoduché príklady ako psychologicky a komunikačne zvládnuť ťažké interpersonálne situácie pri rozhovore s nakazeným koronavírusom SARS- CoV-19 alebo s príbuznými.

Všetky príklady, vychádzajú z predpokladu, že zvládnuť náročnú situáciu v priamej praxi a deeskalovať napätie si vyžaduje tri sady zručností o ktoré sa môže lekár, sestra, alebo iný klinický pracovník oprieť. Sú to:

1. Schopnosť regulovať vlastnú emóciu, upokojiť sa a sformulovať „to podstatné“
2. Schopnosť vnímať prežívanie pacienta (príbuzného) a stručne reagovať tak, aby sa cítil porozumený
3. Schopnosť jasne, priamo a otvorene pomenovať situáciu, odborné rozhodnutia a dôsledky z tohto rozhodnutia vyplývajúce

V tabuľkách nižšie sme preložili konkrétne príklady dobrej praxe v konkrétnych situáciách. Veríme, že budú slúžiť ako inšpirácia. Uvedomujeme si, že okrem komunikačných zručností je však potrebná/nutná aj priebežná starostlivosť o zdravotníckych pracovníkov a podpora ich psychickej, sociálnej aj fyzickej odolnosti. Tento materiál je však zameraný na komunikačné zručnosti v jednotlivých situáciách. V ktorých sa zdravotnícki pracovníci ocitajú.

Skríning. Ak si niekto robí starosti, že je infikovaný.

Čo hovorí	Čo povie vy
<i>Prečo netestujú každého?</i>	<i>Nemáme dost testov. Bol by som rád, keby to bolo lepšie.</i>
<i>Prečo testy trvajú tak dlho?</i>	<i>Laboratórium ich robí najrýchlejšie, ako dokáže. Viem, že je ťažké čakať.</i>
<i>Ako to, že basketbalistov otestovali?</i>	<i>Nepoznám podrobnosti, ale môžem vám povedať, že to boli iné pomery. Situácia sa mení tak rýchlo, že to, čo sme robili pred týždňom, dnes už neplatí.</i>

Triedenie. Keď sa rozhodujete, kam by mal pacient ísť.

Čo hovorí	Čo poviete vy
<i>Prečo by som nemal rovno ísť do nemocnice?</i>	<i>Naša prvotná starosť je, zabezpečiť vaše bezpečie. Snažíme sa organizovať, ako ľudia prichádzajú. Prosím, vyplňte dotazník na internete online. Môžete tým urýchliť proces pre seba a pre všetkých ostatných.</i>
<i>Prečo nie som v nemocnici?</i>	<i>Predstavujem si, že máte obavy a chcete mať najlepšiu možnú starostlivosť. Nemocnica sa však práve teraz stala nebezpečným miestom, pokiaľ ju nevyhnutne nepotrebujete. Najbezpečnejšie pre vás je ____.</i>

Prijem. Keď váš pacient potrebuje ísť do nemocnice alebo na JIS

Čo hovorí	Čo poviete vy
<i>Znamená to, že mám COVID19?</i>	<i>Musíme vás otestovať a vziať vzorku z vášho nosa, a výsledok budeme vedieť zajtra. Je normálne cítiť sa v strese, keď čakáte na výsledky. Navrhujem, skúste robiť niečo, čo vás dokáže upokojiť.</i>
<i>Aké je to zlé?</i>	<i>Podľa informácií, ktoré sú nám teraz dostupné, je vaša situácia vážna a potrebujete byť hospitalizovaní. Zajtra budeme vedieť viac a budeme vás informovať.</i>
<i>Prežije to môj starý otec?</i>	<i>Viem si predstaviť, že sa bojíte. Môžem vám povedať toto: nakoľko má 90 rokov a má aj iné choroby, je celkom možné, že z nemocnice už neodíde. Ale úprimne povedané, s istotou sa to ešte nedá povedať.</i>
<i>Hovoríte, že ma niekto nemôže prísť navštíviť?</i>	<i>Viem, že je ťažké nemať návštevy. Riziko šírenia vírusu je také veľké, že bohužiaľ musím povedať, že vám nemôžeme povoliť návštevy. Boli by vo väčšom nebezpečenstve, keby prišli do nemocnice. Bol by som rád, keby to bolo inak. Môžete si telefonovať, hoci viem, že to nie je celkom to isté.</i>
<i>Ako to, že mi nedovolíte navštíviť ho?</i>	<i>Riziko šírenia nákazy je také veľké, že bohužiaľ musím povedať, že vám nemôžeme povoliť návštevy. Môžeme vám pomôcť, aby ste boli v kontakte elektronicky. Rád by som vás pustil, pretože viem, že je to pre vás dôležité. Bohužiaľ, nie je to teraz možné.</i>

Preferovanie. Keď sa niekto rozhodne nebyť hospitalizovaný

Čo hovorí	Čo povieť vy
<i>Robím si starosti kvôli tomuto novému vírusu. Čo mám robiť?</i>	<i>Máte pravdu, že si robíte starosti. Urobiť môžete toto: Prosím, obmedzte svoje kontakty s inými ľuďmi — voláme to sociálny odstup. Potom by ste si mali vybrať osobu, ktorá vás dobre pozná, aby hovorila s lekármi namiesto vás, ak ste naozaj chorí. Tá osoba je váš splnomocnenec. Napokon, ak ste ten typ, čo povie, ďakujem nie, nechcem ísť do nemocnice a umrieť tam na prístrojoch, mali by ste to povedať nám aj svojmu splnomocnencovi.</i>
<i>Uvedomujem si, že z medicínskeho hľadiska nežijem správne aj bez tohto nového vírusu. Chcem využiť šancu a zmeniť to teraz doma / alebo v tomto dlhodobom zariadení.</i>	<i>Dobre, že to hovoríte. Počujem, že by ste radšej nešli do nemocnice, ak je podozrenie, že máte vírus. Pochopil som to správne?</i>
<i>Nechcem skončiť vegetovaním na prístrojoch. [v zariadení pre dlhodobu chorých alebo doma]</i>	<i>Rešpektujem to. Navrhujem toto. My sa budeme o vás naďalej starať. Najlepšia verzia na tom je, že nedostanete vírus. Najhoršie môže byť, že keď dostanete vírus aj napriek opatreniam. Vtedy si vás tu tak necháme, zaistíme vám maximálne pohodlie.</i>
<i>Som blízky tohto človeka. Poznám jeho zdravotný stav a viem, že je zlý — že pravdepodobne neprežije vírus. Musíte ho vziať do nemocnice?</i>	<i>Je užitočné, že hovoríte za neho, vďaka. Ak sa jeho zdravotný stav zhorší, mohli by sme zariadiť hospic (alebo paliatívnu starostlivosť), aby ho navštevovali tam, kde sa nachádza. Môžeme dúfať v najlepšie a plánovať to najhoršie.</i>

Poradenstvo. Keď zvládanie situácie potrebuje pomoc, alebo keď sú emócie vybičované.

Čo hovorí	Čo povieť vy
<i>Bojím sa.</i>	<i>Toto je vážna situácia. Myslím, že každý by si bál. Môžete mi o tom povedať viac?</i>
<i>Potrebujem mať nádej.</i>	<i>Porozprávajte mi o tom, v čo dúfate? Chcem tomu lepšie rozumieť.</i>
<i>Vy ste tu neschopní ľudia!</i>	<i>Chápem, že nie ste spokojní. Som ochotný urobiť, čo je v mojej moci, aby som zlepši vašu situáciu. Čo by som mohol urobiť, aby vám to pomohlo?</i>
<i>Chcem hovoriť s vašim primárom.</i>	<i>Chápem, že ste frustrovaní. Požiadam primára, aby prišiel, hneď ako bude môcť. Prosím, uvedomte si, že má toho teraz veľa.</i>

<i>Mám teda odísť?</i>	<i>Dúfam, že nie. A obávam sa, že času je naozaj málo. Čo je teraz pre vás najťažšie?</i>
------------------------	---

Rozhodovanie. Keď sa veci nevyvíjajú dobre, ciele starostlivosti, kódex.

Čo hovorí	Čo poviete vy
<i>Chcem všetko, čo je možné. Chcem žiť.</i>	<i>Robíme všetko, čo môžeme. Toto je ťažká situácia. Môžeme venovať chvíľku tomu, že dozviem o vás viac? Čo potrebujem o vás vedieť, aby som sa mohol o vás lepšie postarať?</i>
<i>Nemyslím, že môj manžel/ka by toto chcel/a.</i>	<i>Nuž, zastavme sa na chvíľku a porozprávajme sa o tom, čo by chcel/a. Môžete mi povedať, čo je pre neho/ňu najdôležitejšie v živote? Čo pre nich znamená najviac, čo dáva jeho/jej životu zmysel?</i>
<i>Nechcem skončiť ako nejaká rastlina alebo na prístrojoch.</i>	<i>Vďaka, to je dôležité vedieť. Môžete mi o tom povedať viac. Čo tým myslíte?</i>
<i>Neviem, čo môj manžel/ka chce —nikdy sme sa o tom nerozprávali.</i>	<i>Viete, mnoho ľudí sa nachádza na tej istej lodi. Toto je ťažká situácia. Pravdu povediac vzhľadom na celkový stav, keby sme mu/jej museli nasadiť pľúcnu ventiláciu alebo urobiť kardiopulmonárnu resuscitáciu, asi by to neprežil/a. Vyhliadky sú nepriaznivé. Odporúčam, aby sme akceptovali, že už dlho nebude žiť a umožnili mu pokojne odísť. Mám podozrenie, že sa vám to počúva dosť ťažko. Čo si myslíte?</i>

Zaisťovanie zdrojov keď vás obmedzenia nútia zvoliť si, alebo dokonca prideliť

Čo hovorí	Čo poviete a prečo
<i>Prečo nemôže ísť moja 90 ročná stará matka na JIS?</i>	<i>Toto je výnimočná situácia. Snažíme sa využívať naše zdroje tak, aby to bolo spravodlivé pre každého. Situácia vašej starej matky dnes nespĺňa kritériá na umiestnenie na JIS. Bol by som rád, keby to bolo inak. [C]</i>
<i>Nemal by som byť na jednotke intenzívnej starostlivosti?</i>	<i>Vaša situácia nespĺňa kritériá na umiestnenie na JIS teraz. Nemocnica má teraz špeciálne pravidlá o JIS, pretože sa snažíme využívať naše zdroje tak, aby to bolo spravodlivé pre každého. Keby to bolo pred</i>

	<i>rokom, možne by sme sa rozhodli inak. Toto je výnimočný stav. Bol by som rád, keby sme mali viac zdrojov.[C]</i>
<i>Moja stará matka potrebuje JIS! Inak umrie!</i>	<i>Viem, že to je hrozivá situácia a je mi vašej starej matky ľúto. Tento vírus je taký smrteľný, že aj keby sme ju mohli umiestniť na JIS, nie som si istý, či by to prežila. Takže musíme byť pripravení na to, že umrie. Urobíme všetko, čo je v našich silách.[C]</i>
<i>To je diskriminácia, lebo je stará?</i>	<i>Chápem, že to tak môže vyzerať. Nie, nediskriminujeme ju. Postupujeme podľa smerníc, ktoré vypracovali ľudia v tomto štáte na takú situáciu, ako je táto. Smernice boli vypracované pred niekoľkými rokmi a pracovali na nich zdravotnícki pracovníci, etici a laici po zvážení všetkých dôvodov pre a proti. Vidím, že vám na nej naozaj záleží. [C]</i>
<i>Zaobchádzate s nami inak kvôli farbe našej pleti. (napr. lebo sme cigáni)</i>	<i>Viem si predstaviť, že ste mali v minulosti veľa negatívnych skúseností so zdravotnou starostlivosťou, jednoducho preto, kto ste. To nie je spravodlivé a ja si želim, aby to bolo ináč. Dnešná situácia je taká, že naše lekárske zdroje sú obmedzené, že sme museli prejsť na smernice, ktoré vypracovali ľudia v tomto štáte, vrátane Rómov, aby sme boli spravodliví. Ani ja nechcem, aby ľudia boli posudzovaní podľa farby pleti. [C]</i>
<i>Znie to, ako keby ste to vy prideľovali.</i>	<i>Snažíme sa rozdeliť naše zdroje tak, aby to bolo čo najlepšie. Teraz by som si želel, aby sme mali viac pre každého človeka v tejto nemocnici. [C]</i>
<i>Hráte sa tu na Boha. To nemôžete.</i>	<i>Prepáčte. Nemyslel som to tak. Každá nemocnica po celej krajine pracuje na tom, aby využila svoje zdroje čo najlepšie a spravodlivo pre každého. Uvedomujem si, že ich nemáme dosť a želel by som si, aby sme ich mali viac. Prosím pochopte, že všetci pracujeme, ako sa len dá. [C]</i>
<i>Nemôžete zohnať ďalších 15 ventilácií odniekadial'?</i>	<i>Nemocnica už teraz funguje nad svoje kapacity. Nemôžeme zvýšiť naše kapacity cez noc. A uvedomujem si, že to musí byť sklamanie pre vás. [C]</i>
<i>Ako im len môžete vziať ventiláciu, keď od toho závisí ich život?</i>	<i>Je mi ľúto, že jej stav sa zhoršil, hoci sme robili všetko. Keďže sme vo výnimočnej situácii, pracujeme podľa špeciálnych smerníc, ktoré platia na všetkých tu.</i>

	<i>Nemôžeme ďalej poskytovať dôležitú starostlivosť pacientom, ktorých stav sa nezlepšuje. To znamená, že musíme akceptovať, že ona zomrie a my jej musíme vziať ventiláciu. Želel by som si, aby bola situácia lepšia. [C]</i>
--	---

Ako sa pandémia rozbieha, náplň práce vo vašom regióne určí, či bude vaša klinika, nemocnica alebo inštitúcia v 'konvenčnom' móde (obvyklá starostlivosť), 'kontingenčnom móde' (zdroje sú na krátko, hoci funkčne blízko k obvyklému módu), alebo 'krízovom' móde (vyžadujú sa zdroje do zásoby). Väčšina tipov tu je pre konvenčný alebo kontingenčný mód. Ak váš región prejde na krízové štandardy, dramaticky sa zmení aj výkon medicíny — triedenie pacientov bude tvrdšie a možnosti limitovanejšie. Ak to bude potrebné, ďalšie verzie tohto dokumentu sa posunú smerom ku kríze. Zatiaľ si prosím všimnite, že tipy pre stav krízy sú označené písmenom [C] a mali by byť vyhradené pre krízu určenú vašou inštitúciou. A pamätajte, že aj v kríze môžeme stále súcítiť a pristupovať s rešpektom ku každému človeku.

Oznamovanie. Keď niekomu odpovedáte po telefóne.

Čo hovorí	Čo poviete vy
<i>Áno, som jeho dcéra. Som 5 hodín cesty ďaleko.</i>	<i>Musím sa vami vážne hovoriť. Ste na mieste, kde môžete hovoriť?</i>
<i>Čo sa deje? Stalo sa niečo?</i>	<i>Volám vám kvôli vášmu otcovi. Pred chvíľou zomrel. Príčinou bola choroba COVID19.</i>
<i>[Plače]</i>	<i>Je mi ľúto vašej straty. [Ticho][Ak cítite, že musíte niečo povedať: Dajte si na čas. Som tu.]</i>
<i>Vedela som, že to prichádza, ale nemyslela som si, že to bude tak rýchlo.</i>	<i>Viem si predstaviť, aký to šok to pre vás musí byť. Je to smutné. [Ticho] [Počkajte, kým sa pozbiera]</i>

Očakávaná. Keď si robíte starosti, čo sa môže stať

Čoho sa bojíte	Čo môžete urobiť
<i>Pacientov syn sa veľmi nahnevá.</i>	<i>Skôr, než pôjdete do tej izby, zhlboka sa nadýchnite. Kvôli čomu je ten hnev? Láska, zodpovednosť, strach?</i>
<i>Neviem, ako mám povedať tejto rozkošnej starej matke, že ju nemôžem dať na JIS a že zomrie.</i>	<i>Pamätajte si, čo môžete urobiť: môžete počúvať, kvôli čomu si robí starosti, môžete jej vysvetliť, čo sa deje, môžete ju pripraviť, môžete byť prítomný. To sú dary.</i>
<i>Celý deň som pracoval s nakazenými ľuďmi a obávam sa, že by som to mohol preniesť na</i>	<i>Povedzte im, čo vás trápi. Môžete sa rozhodnúť spoločne, čo bude najlepšie.</i>

<i>Ľudí, na ktorých mi záleží najviac.</i>	<i>Neexistujú jednoduché odpovede. Ale starosti sa ľahšie znášajú spoločne.</i>
<i>Obávam sa vyhorenia a straty citu.</i>	<i>Môžete si spomenúť na momenty v každom dni, keď ste s niekým spojení, o niečom sa rozprávate alebo sa tešíte? Aj uprostred víru zlých vecí je možné nájsť ostrovčeky pokoja.</i>

Žialenie. Keď ste niekoho stratili.

Čo si myslím	Čo môžem urobiť
<i>Mal by som vedieť zachrániť toho človeka.</i>	<i>Všimnite si: rozprávam sa so sebou tak, ako by som sa rozprával s dobrým priateľom? Môžem si dať odstup a len cítiť? Možno je to smútok alebo frustrácia alebo len únava. Tieto pocity sú normálne. A situácia teraz je úplne abnormálna.</i>
<i>Technika: nemôžem uveriť tomu, že nemáme dostatočné technické vybavenie / aký zlý bol ten človek ku mne / všetko, čo robím, vyzerá ako výbuch</i>	<i>Všimnite si: nechám všetko na seba pôsobiť? Je celá táto analýza o niekom inom? Ako napríklad, aké je to smutné, aké bezmocné, aká mizerná sa zdá byť celá naša snaha? Za týchto okolností sa dajú také myšlienky očakávať. Ale nedovolíme im, aby nás premohli. Môžeme si ich všímať a cítiť ich, možno sa o nich aj rozprávať? <i>A potom sa spýtať samých seba: dokážem byť menej reaktívny, vyrovnanejší, dokonca aj popritom, že kráčam do ďalšej takej veci?</i></i>

Zoznam expertov: Patrick Archimbault MD, Bob Arnold MD, Darren Beachy MTS, Yvan Beaussant MD, Colleen Christmas MD, , Randy Curtis MD MPH, James Fausto MD, Lyle Fetting MD, Jonathan Fischer MD, Michael Fratkin MD, Christina Gerlach MD, Marian Grant DNP, Margaret Isaac MD, Josh Lakin MD, Joanne Lynn MD, Nick Mark MD, Susan Merel MD, Tona McGuire PhD, Kathryn Pollak PhD, James Tulsy MD, Vicki Sakata MD, The John A. Hartford Foundation, Cambia Health Foundation,

COVID-ready communication skills: A playbook of VitalTalk Tips