



## KOHDATAAN COVID-19 – Viestinnän pelikirja

Käännetty ja muokattu englannista suomeksi 25.3.2020 päivitetystä VitalTalk-oppaasta.  
Translated and adapted from the VitalTalk COVID Playbook dated March 25th 2020.  
Emmi Berlin, Hanna Kerminen, Hanna Pajulampi

### Kenelle?

Terveysalan ammattilaisille kaikkialla: elämme ennennäkemättömiä aikoja, eikä kukaan tiedä mitä seuraavaksi tapahtuu. Tulemme käymään keskusteluja, joita emme olisi koskaan odottaneet, tai halunneet.

### Miksi?

Suomessakin tilanne on todellinen. Potilaita on kuollut, eivätkä kaikki ole olleet vanhuksia. Me kaikki ympäri maata vastaamme puheluihin ja huoleen siitä, miten käsitellä tilanteen mahdollista vaikeutumista. Ymmärrämme, että ammattimme tuoma vastuu voi vaarantaa rakkaat ihmiset kotona. Mikä vielä pahempaa, tämänhetkinen tilanne voi olla vasta tyyntä myrskyn edellä. Mieti Italiaa tai Espanjaa. Vaikea ummistaa silmiään. Tätä ei voi jättää työpaikalle.

Mutta tässä on toinenkin puoli. Kollegamme ovat ryhtyneet töihin. Ihmiset ponnistelevat tukeakseen toisiaan upeilla ja odottamattomilla tavoilla. Yhdessä voimme olla suurempia. Ja me selviämme tästä säilyttäen empatiakyvyn, myötätunnon ja palvelualltiuden.

### Vinkkien käyttäminen

Tämä on supertiivistetty, COVID-19 -virukseen keskittyvä vinkkikooste. Olemme jättäneet pois kaiken yleisen koulutuksellisen asian, koska tiedämme että kaikilla on kiire. Jos haluat lisämateriaalia, katso keskustelukarttoja ja videoita perusviestintätaidoista, perhetapaamisista ja hoitotavoitteista osoitteesta [vitaltalk.org](http://vitaltalk.org) (englanniksi).

Pandemian kehittyessä alueesi tartuntatilanteesta riippuu, onko yksikkö tai sairaala, jossa työskentelet, normaalissa tilanteessa, poikkeustilanteessa (resurssit tiukoilla, mutta vielä palvelukykyisenä) vai kriisitilanteessa (hoidon kysyntä ylittää tarjonnan). Useimmat näistä vinkeistä ovat normaalioloihin tai poikkeustilanteeseen. Jos tarvetta on, tämän oppaan tulevat versiot painottuvat enemmän kriisitilanteen ajalle.

Jos alueesi siirtyy varsinaiseen kriisitilaan, muuttuu terveydenhoito merkittävästi – hoitopäätökset ovat vaikeita ja valinnanvaraa ei juuri ole. Ja muista, että kriisissäkin voimme tarjota jokaiselle ihmiselle myötätuntoa ja kunnioitusta.

Jotkut tämän oppaan viestintävinkeistä liittyvät resurssien priorisoinnin selittämiseen potilaalle tai läheisille. Huomaa kuitenkin, että resurssien jakamista – mitä kriteerejä käytetään ja minne rajat vedetään – koskevien päätösten on hyvä tapahtua toisella tasolla; alueellisella- tai valtiotasolla. Kriisin aikana hoidon rajoittamista koskevia linjapäätöksiä ei pidä tehdä hoitotilanteissa. Näissä vinkeissä pysyttelemmekin erossa hoidon rajoittamisen vaikeista aiheista ja käytämme mieluummin maallikolle kuin filosofeille sopivaa kieltä.

## **Mitä?**

Olemme rakentaneet talkoovoimin tämän pikku ohjekirjan, tarjoamaan käytännön ohjeita COVID-19 -tautiin liittyvien vaikeiden asioiden käsittelyyn keskusteluissa. Olemme hyödyntäneet viestinnän koulutustamme ja kahden vuosikymmenen opetuskokemustamme, sekä konsultoineet verkostojamme saadaksemme selville mitä haasteita on ja millaisia neuvoja parhaat tuntemamme terveysalan ammattilaiset niihin antavat. Jos tunnet aiempia töitämme, saatat tunnistaa tuttuja teemoja ja löytää uutta materiaalia. Tämä on keskeneräinen ja epätäydellinen. Mutta tämä on alku.

## **Miten?**

Tarjoamme tämän ohjekirjan ilmaiseksi käyttöön. Lähetä sähköpostilla, linkkaa, jaa muille. Älä epäröi muuttaa linkkejä niin, että opas toimii juuri sinun yksikkösi tai järjestelmäsi kannalta. Auta meitä myös parantamaan sitä. Kerro mitä unohdimme käsitellä, mikä ei toiminut, mihin kohtaan jäit jumiin. Seuraava versio voi olla tätä parempi, kiitos sinun.

## **Sinä voit auttaa**

Näytä opasta kollegoillesi. Ilmoittaudu vapaaehtoiseksi editoimaan sitä, jotta voimme ottaa palautteesi huomioon reaaliajassa. Käännä tätä muille kielille. Älä levitä huolta siitä miten pahaksi tilanne voi mennä, vaan ole osa ratkaisua. Voit olla meihin yhteydessä lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) tai [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org).

## **VitalTalk**

VitalTalk on voittoa tavoittelematon sosiaalisen vaikuttamisen kasvuyritys, joka haluaa tehdä vakavista sairauksista keskustelemisen osaksi jokaisen terveydenhuoltoalan ammattilaisen taitoja. Nämä sisällöt ovat hyvin pian saatavilla ilmaiseksi myös VitalTalk Tips -apissa iOS- ja Android-käyttöliittymille.

## **Pysy turvassa.**

Maailmamme tarvitsee sinua - ammattitaitoasi, ystävällisyyttäsi, tavoitteitasi ja vahvuuttasi. Olemme kiitollisia sinusta.

## SISÄLTÖ

**Seulonta**.....Kun joku on huolissaan, että on ehkä saanut tartunnan  
**Triage**.....Kun olet päättämässä missä potilasta hoidetaan  
**Hoitoon ottaminen**.....Kun potilaasi tarvitsee sairaala- tai tehohoitoa  
**Neuvonta**.....Kun potilas tarvitsee tukea tai tunteet kuohahtavat  
**Päätöksenteko**.....Kun asiat eivät mene hyvin, hoidon tavoitteet ja valinnat  
**Resurssien jakaminen** .....Kun on pakko valita ja jopa rajoittaa hoitoa  
**Ilmoittaminen**.....Kun kerrot jollekin huonoja uutisia puhelimitse  
**Huolestuminen**.....Kun murehdit siitä, mitä voi tapahtua  
**Sureminen**.....Kun olet menettänyt jonkun

**Proaktiivinen suunnittelu potilaskommunikaatiossa**.....Poikkeusolosuhteet  
**Proaktiivinen suunnittelu potilaskommunikaatiossa**.....Kriisiolosuhteet  
**Proaktiivinen suunnittelu potilaskommunikaatiossa**.....Hyvästely puhelimen välityksellä

### Seulonta – Kun joku on huolissaan, että on ehkä saanut tartunnan

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Miksei kaikkia testata?	Meillä ei ole tarpeeksi testauskapasiteettia. <b>Kunpa asiat olisivat toisin.</b>
Miksi testituloksissa kestää niin kauan?	Laboratorio käsittelee niitä niin nopeasti kuin pystyy. <b>Tiedän, että odottaminen on vaikeaa.</b>
Miksi ne koripalloilijat (Yhdysvalloissa) testattiin?	Voin kuvitella, että se tuntuu epärealistiselta. En tiedä yksityiskohtia, mutta sen voin sanoa, että tilanne oli silloin toinen. <b>Tilanne muuttuu niin nopeasti, ettei se, mitä teimme viikko sitten, ole enää samaa mitä teemme nyt.</b>

### Triage – Kun olet päättämässä missä potilasta hoidetaan

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Minulla on lieviä oireita. Miksi minua ei nyt vain testata, jotta saisin tietää varmasti?	Meillä ei tällä hetkellä ole riittävästi testauskapasiteettia, jotta voisimme testata kaikki. <b>Kunpa asiat olisivat toisin. Odotamme saavamme lisää testauskapasiteettia ____.</b>
Miksi en saa tulla sairaalaan?	<b>Olet varmasti huolissasi ja haluat parasta mahdollista hoitoa.</b> Itse asiassa, tällä hetkellä sairaala voi kuitenkin olla vaarallinen paikka ellet sitten todella tarvitse sairaalahoitoa. <b>Sinulle turvallisinta on nyt ____.</b>

## Hoitoon ottaminen – Kun potilaasi tarvitsee sairaala- tai tehohoitoa

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Tarkoittaako tämä sitä, että minulla on korona?	Meidän pitää ensin testata sinut nenästä/nielusta otettavalla näytteellä, ja saamme tulokset huomenna. <b>On normaalia stressaantua tuloksia odottaessaan</b> joten tee nyt asioita, jotka auttavat sinua pysymään tasapainossa.
Kuinka paha tilanteeni on?	Tämänhetkisten tietojen ja tutkimukseni perusteella tilanteesi vaatii sairaalahoitoa. <b>Tiedän lisää huomenna</b> ja pidän sinut ajan tasalla.
Selviääkö isoisäni?	<b>Sinua varmasti pelottaa.</b> Tämän voin sanoa: koska hän on 90-vuotias ja hänellä on jo muitakin sairauksia, <b>on mahdollista ettei hän selviä tästä, mutta nyt on liian aikaista sanoa mitään varmaa.</b>
Onko todella niin, ettei minua saa kukaan käydä katsomassa?	<b>Tiedän, että vierailukielttoa on vaikea hyväksyä.</b> Viruksen leviämiskorkeus on niin korkea, ettemme voi sallia vierailijoita. <b>He olisivat itsekkin vaarassa jos tulisivat sairaalaan.</b>
Miten voi olla mahdollista, etten pääse vierailulle?	Viruksen leviämiskorkeus on niin korkea, ettemme valitettavasti voi sallia vierailijoita. Voimme auttaa teitä olemaan yhteydessä elektronisesti. <b>Tiedän vierailun olevan tärkeää ja toivoisin voivani sallia vierailun, mutta valitettavasti se ei ole nyt mahdollista.</b>

## Neuvonta – Kun potilas tarvitsee tukea tai tunteet kuohahtavat

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Minua pelottaa.	Tämä on tosi hankala tilanne. <b>Tämä pelottaa monia muitakin ihmisiä.</b> Haluaisitko kertoa siitä lisää?
Te olette epäpäteviä!	Ymmärrän, että sinua hermostuttaa. <b>Haluan tehdä mitä voin parantaakseni tilannetta.</b> Miten voisinkin auttaa sinua?
Haluan puhua esimieheni kanssa.	Huomaan, että olet turhautunut. <b>Hän on kovasti kiireinen, mutta pyydän häntä ottamaan yhteyttä niin pian kuin mahdollista.</b>
Pitääkö minun jättää hyvästit?	Toivon, ettei näin ole, mutta olen myös huolissani, että aika voi olla käymässä vähiin. Mitä sinulla on päällimmäisenä ajatuksissasi?

--	--

### Päätöksenteko – Kun asiat eivät mene hyvin, hoidon tavoitteet ja valinnat

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Haluan kaiken mahdollisen. Haluan elää.	Teemme kaiken minkä voimme. Tämä on vaikea tilanne. Voimmeko kerrata hieman mitä on tapahtunut, jotta oppisin sinusta lisää? <b>Mitä minun pitäisi sinusta tietää, jotta voisin huolehtia sinusta paremmin?</b>
En usko, että puolisoni olisi halunnut tällaista.	Pysähdytään hetkeksi ja jutellaan siitä mitä puolisosi olisi halunnut. Voitko kertoa mitä hän pitää elämässään tärkeimpänä? <b>Mikä on hänelle tärkeintä ja antaa elämälle merkityksen?</b>
En halua päätyä vegetatiiviseen tilaan tai kytketyksi koneisiin.	Kiitos, on hyvin tärkeää minulle tietää tuo. <b>Voitko kertoa lisää siitä, mitä tarkoitat?</b>
En ole varma mitä puolisoni olisi tahtonut; emme koskaan puhuneet siitä.	Tiedätkö, monet ihmiset ovat samassa veneessä. Tämä on vaikea tilanne. Totta puhuen hänen yleisvointinsa on nyt sellainen, että jos hänet on laitettava hengityskoneeseen tai elvytettävä, hän ei selviä siitä. <b>[Hiljaisuus]</b> Todennäköisyydet ovat nyt meitä vastaan. <b>Suosittelisin, että hyväksymme, että hän ei elä enää kauaa ja annamme hänen lähteä rauhallisesti.</b> Tämä on varmasti vaikeaa kuultavaa. Mitä sinä olet tästä mieltä?

### Resurssien jakaminen – Kun on pakko valita ja jopa rajoittaa hoitoa

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Isoäitini tarvitsee tehohoitoa tai hän kuolee!	Tiedän, että tämä on pelottava tilanne ja olen itsekkin huolissani isoäidistäsi. <b>Tämä tauti on niin vaikea, että vaikka voisimme siirtää hänet tehohoitoon, hän ei ehkä selviäisi.</b> Meidän pitää siis varautua siihen, että hän menehtyy. Hoidamme häntä parhaamme mukaan, oireita lievittäen.
Syrjittekö häntä vain koska hän on vanha?	Ymmärrän kyllä, että sinua ahdistaa. <b>Emme syrji ketään iän perusteella, vaan noudatamme ammattilaisten näitä tilanteita varten laatimia ohjeita.</b> [Jos ennakoiva hoitosuunnitelma on olemassa: Hoitoa ohjaa ennakoiva hoitosuunnitelma, joka on laadittu hänelle yksilöllisesti harkiten jo ennenkuin hänen tilanteensa vaikeutui. ]

Kohtelette meitä eriarvoisesti ihonvärimme takia.	<b>Voin kuvitella, että sinulla on joskus ollut negatiivisia kokemuksia terveydenhuollossa vain siksi, että olet kuka olet.</b> Se ei ole reilua, ja toivoisin että asiat olisivat voineet mennä toisin. Tällä hetkellä noudatamme yhtenäisiä ohjeita, jotta voimme olla oikeudenmukaisia. Minäkään en halua ketään syrjittävän ihonvärin takia.
Kuulostaa siltä, että sääntelette hoitoon pääsyä.	Yritämme saada hoidon resurssit riittämään parhaalla mahdollisella tavalla. <b>Toivoisin, että meillä olisi enemmän annettavaa jokaiselle potilaalle.</b>
Leikitte Jumalaa. Ette voi tehdä näin.	Olen pahoillani, en halunnut saada sinulle aikaan sellaista tunnetta. Olen täällä töissä ja yritän tehdä parhaani. <b>Koko terveydenhuolto työskentelee yhdessä, jotta käyttäisimme resurssit kaikille oikeudenmukaisella tavalla. Ymmärrän kyllä, ettei resursseja ole tarpeeksi.</b> Toivoisin, että ymmärtäisit, että teemme kaikki töitä niin kovasti kuin mahdollista.
Ettekö voi hankkia 15 hengityskonetta lisää jostain muualta?	Sairaala toimii juuri nyt kapasiteettinsa ääri rajoilla. Emme pysty lisäämään kapasiteettiamme sillä tavalla yhdessä yössä. <b>Ymmärrän kyllä, että tämä tuottaa sinulle pettymyksen.</b>

### Ilmoittaminen – Kun kerrot jollekin huonoja uutisia puhelimitse

Mitä hän sanoo	Mitä sinä sanot
Kyllä, olen hänen tyttärensä. Olen viiden tunnin matkan päässä.	Minulla on sinulle vakavaa asiaa. Oletko sellaisessa paikassa, että voit jutella?
Mitä nyt? Onko jotain sattunut?	Soitan kertoakseni isästäsi. Hän menehtyi hetki sitten koronaviruksen aiheuttamaan tulehdukseen.
[Itkua]	Otan osaa menetykseesi. <b>[Hiljaisuus] [Jos haluat sanoa tässä kohtaa jotain: Ei ole mitään kiirettä. Olen täällä.]</b>
Tiesin kyllä tämän olevan tulossa, mutten tajunnut että se tapahtuisi näin nopeasti.	Voin vain kuvitella miten järkyttävää tämä on. Tämä on tosi surullista. <b>[Hiljaisuus] [Odota hänen jatkavan keskustelua]</b>

### Huolestuminen – Kun murehdit siitä, mitä voi tapahtua

<b>Mikä pelkosi on</b>	Mitä voit tehdä
Tuon potilaan poika on varmasti hyvin vihainen.	Ennen kuin menet huoneeseen, vedä syvään henkeä. <b>Mistä viha kertoo?</b> Rakkaudesta, velvollisuudesta, pelosta?
En tiedä miten kertoa tälle herttaiselle isoäidille, etten voi laittaa häntä tehohoitoon ja hän menehtyy.	<b>Muista mitä sinä voit tehdä:</b> voit kuunnella hänen huoliaan, voit selittää hänelle mitä tapahtuu, voit auttaa häntä valmistautumaan siihen, voit olla läsnä. Nämä ovat lahjoja.
Olen tehnyt koko päivän töitä tartunnan saaneiden kanssa ja olen huolissani, että tartutan sen vuoksi minulle tärkeimmät ihmiset.	Puhu heille siitä mikä sinua huolestuttaa. Voitte yhdessä päättää, mikä on parhaaksi. Helppoja vastauksia ei ole. Mutta <b>huolet on helpompi kestää kun ne jakaa.</b>
Pelkään uupuvani tai tulevani sydämettömäksi.	Voitko löytää jokaisesta päivästä hetkiä, joina koet yhteyttä jonkun kanssa, jaat jotain tai nautit jostain? <b>Myrskyn keskelläkin on mahdollista löytää pieniä tyyntäviä hetkiä.</b>
Pelkään, että tämä kaikki on vain liikaa enkä pysty toimimaan kuten potilailleni on oikeasti parhaaksi.	Tarkkaile omaa jaksamistasi vaikka sinulla olisi vain pieni hetki siihen. Jos toinen ääripää on räätiväsynyt ja toinen voimissaan, missä kohdassa olen nyt? Muista että mikä tahansa vointisi on, nämä tunteet kuuluvat ihmisenä olemiseen. Mieti voitko hyväksyä ne, yrittämättä työntää niitä sivuun, ja päätä sitten mitä nyt tarvitset.

### Sureminen – Kun olet menettänyt jonkun

<b>Mitä ajattelet</b>	Mitä voit tehdä
Minun olisi pitänyt pystyä pelastamaan tuo ihminen.	Huomioi: <b>puhunko itselleni kuten puhuisin hyvälle ystävälleni?</b> Voisinko ottaa askeleen taaksepäin ja vain tuntee? Ehkä tunne on surua, turhautumista, tai vain väsymystä. Nuo tunteet ovat normaaleja. Ja käsillä oleva tilanne on erityisen epänormaali.
Ei voi olla totta ettei meillä ole oikeanlaisia varusteita / Miten tuo ihminen voi olla noin ilkeä minua kohtaan / Miten kaikki mitä teen voi mennä täysin pieleen.	Huomioi: <b>ajattelenko katastrofihakuisesti?</b> Voisiko kaikki tämä analysointi liittyä johonkin muuhun? Kuten siihen, miten surullista tämä on, miten voimattomalta minusta tuntuu, miten mitättömiltä tekemisemme näyttävät? Näissä olosuhteissa tällaisia ajatuksia voi odottaakin. Mutta meidän ei tarvitse antaa niiden nujertaa meitä. Mietitään voimmeko vain huomata ne, tuntee ne, ehkä jakaa ne jonkun kanssa?  Sitten voimme kysyä itseltämme: <b>pystyisinkö reagoimaan hieman vähemmän ja olemaan enemmän tasapainossa,</b>

## **Proaktiivinen suunnittelu potilaskommunikaatiossa - Poikkeusolosuhteet**

### **Jaksaminen**

- Vedä syvään henkeä (Sinä itse)
- Kysy potilaalta: "Miten sinä pärjäilet tämän kaiken kanssa"; mittaa "tunnelämpötila"

### **Kysy koronasta**

- "Millaisia ajatuksia sinulla on ollut koronaan ja omaan tilanteeseesi liittyen?"
- (Kuuntele vain)

### **Ota asioita esille**

- "Minusta meidän pitää varautua myös tähän asiaan." / "Mainitsit koronan. Olen samaa mieltä."
- "Onko mitään, mitä haluaisit meidän tietävän siinä tapauksessa, että saisit koronatartunnan / jos sairastut koronaviruksen takia vakavasti?"

### **Motivoi potilasta keskustelemaan läheistensä kanssa**

- "Jos asiat menisivät huonoon suuntaan, se mitä sanot nyt, voi auttaa silloin läheisiäsi"
- "Kuka läheisistäsi auttaa meitä tekemään päätöksiä jos et itse pysty puhumaan?"
- "Olemme poikkeuksellisessa tilanteessa. Siihen liittyen, mikä on sinulle tärkeintä?" (Mihin tahansa elämän osa-alueeseen liittyen? Terveysteen liittyvissä asioissa?)
- Kerro läheisillesi toiveesi, jos he ovat kykeneviä vastaanottamaan sen. "Sen perusteella, mitä olen kuullut, suosittelisin [tätä]. Mitä mieltä olet?"

### **Osaa odottaa tunteita ja reagoi niihin**

- Tätä voit odottaa – ota tunteet huomioon kaikissa vaiheissa
- "Tällaista voi olla vaikea ajatella."

### **Kirjaa keskustelu**

- Mikä tahansa merkintä, vaikka lyhytkin, auttaa kollegoitasi ja potilastasi
- "Tämä on tosi hyödyllistä, kiitos. Kirjaan tämän tietoihisi"

## **Proaktiivinen suunnittelu potilaskommunikaatiossa – Kriisiolosuhteet**

Tätä keskusteluohjetta käytetään vain kun yksikkö on ottanut käyttöön jonkinlaiset hoidon kriisistandardit tai tartuntatilanne on huomattavasti vaikeutunut. Kun kriisi tai tartuntapiikki on mennyt ohi, tätä ohjetta ei enää tarvitse käyttää.

### **Yleisen ohjeistuksen selventäminen**



- “Näin sairaalassa /terveydenhuollossa tällä hetkellä toimitaan kun potilaan vointi on tällainen.”
- (Aloita suoraan juuri ko. henkilölle oleellisesta kohdasta.)

### **Selvennä mitä tämä tarkoittaa potilaan hoidon kannalta**

- “Eli sinulle tämä tarkoittaa, että hoidamme sinua osastolla ja teemme kaikkemme, jotta voisit paremmin ja taistelemme tätä tautia vastaan. Emme kuitenkaan voi siirtää sinua tehohoitoon tai elvyttää sinua jos sydämesi pysähtyy.
- (Huomaa, että kerrot ensin mitä *voit* tehdä potilaan hyväksi ja vasta sitten mitä *et voi* tehdä.)

### **Vahvista hoitosuunnitelma**

- “Aiomme siis [hoitosuunnitelma], ja toivomme, että toivot tästä.”

### **Reagoi tunteisiin**

- “Näen, että olet huolissasi.”

### **Painota, että säännöt ovat kaikille samat**

- “Noudatamme samoja ohjeita kaikkien potilaiden kohdalla tässä sairaalassa / järjestelmässä / laitoksessa. Emme kohtele sinua eri tavalla kuin muita.”

### **Proaktiivinen suunnittelu potilaskommunikaatiossa – Hyvästely puhelimen välityksellä**

Kun sinun täytyy puhua perheenjäsenen kanssa puhelin- tai videoyhteydellä, jotta he voivat jättää hyvästit menehtymässä olevalle potilaalle.

### **Kannattele eteenpäin**

- “Olen [Nimi], yksi [ammattilaisista] tässä tiimissä.”
- “Tämä on vaikea tilanne useimmille ihmisille.
- “Jos haluatte, autan teidät sen läpi.”

### **Tarjoa viittä ihmisille tärkeintä asiaa**

- “Tässä on viisi asiaa, joita haluatte ehkä sanoa toisillenne. Käyttäkää vain niitä jotka tuntuvat omimmilta.” 1. Anna anteeksi 2. Annan sinulle anteeksi 3. Kiitos 4. Rakastan sinua 5. Hyvästi
- “Olisivatko nämä teidän mielestänne hyviä?”

### **Vahvista heidän sanomansa**

- “Tuo oli minusta kauniisti sanottu”
- “Jos minun [tyttäreni] sanoisi minulle noin, tuntisin olevani todella arvostettu ja se koskettaisi minua.”
- “Luulen, että hän kuulee sinut vaikkei voikaan vastata”
- “Sano rohkeasti vain ja yksi asia kerrallaan. Kaikessa rauhassa.”

### **Osa odottaa tunteita**

- “Näen, että hän merkitsi sinulle paljon.”
- “Pysyisitkö linjoilla vielä hetken? Haluan vain varmistaa, että olet OK.”

### **Kommenttisi ja palautteesi**

Kiitos kaikille muutosehdotusten ja ideoiden esittämisestä; ne kaikki ovat erittäin arvokkaita ja olemme ottaneet suurimman osan niistä huomioon. Ellen ottanut ideaasi huomioon ja jäit miettimään asiaa, voit lähettää minulle sähköpostia osoitteeseen [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu). Huomaa, että tämä opas on suunniteltu itsenäiseksi oppaakseen terveysalan ammattilaisille, ja jotkut suositukset ovat siksi hieman erilaisia kuin mitä opettaisimme kasvokkain tai verkkokurssitilanteessa.

### **Kiitokset**

Bob Arnold MD  
Randy Curtis MD MPH  
Jonathan Fischer MD  
Michael Fratkin MD  
Margaret Isaac MD  
Josh Lakin MD  
Nick Mark MD  
Susan Merel MD  
Tona McGuire PhD  
James Tulsy MD  
Vicki Sakata MD  
The John A. Hartford Foundation  
Cambia Health Foundation