

## **Příručka pro komunikaci v době COVID-19**

Adaptováno se souhlasem autorů ze stránky [vitaltalk.org](http://vitaltalk.org), na které je dokument průběžně doplňován a upravován.

Autoři: Alaa Albashayreh, MSN, RN, Patrick Archimbault MD, Bob Arnold MD, Darren Beachy MTS, Yvan Beaussant MD, Brynn Bowman MPA, Colleen Christmas MD, Randy Curtis MD MPH, James Fausto MD, Lyle Fettig MD, Jonathan Fischer MD, Michael Fratkin MD, Christina Gerlach MD, Marian Grant DNP, Caroline Hurd MD, Margaret Isaac MD, Josh Lakin MD MD, Elke Lowenkopf MD, Joanne Lynn MD, Nick Mark MD, Diane Meier MD, Susan Merel MD, Tona McGuire PhD, Kathryn Pollak PhD, James Tulskey MD, Tali Sahar MD, Vicki Sakata MD, The John A. Hartford Foundation, Cambia Health Foundation



[tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org)

Překlad: Anežka Dašková, Michal Kouba, poslední aktualizace dne: 8.4.2020

[michal.kouba@uhkt.cz](mailto:michal.kouba@uhkt.cz)

Důležité upozornění: Většina uvedených komunikačních strategií je obecně použitelná. Současná pandemie však může vést v některých regionech ke krizovým scénářům. Zdravotnictví pak může začít fungovat zcela odlišně od toho, jak jsme zvyklí. Do popředí v takové situaci vystupuje alokace vzácných zdrojů a je omezeno běžné klinické rozhodování. V této verzi dokumentu jsou příklady komunikace vhodné pro krizové případy označeny hvězdičkou (\*) a jsou vyhrazené pouze pro případ, že by Vaše zařízení muselo přijmout zásady krizového řízení. Ale nezapomínejme, že i v krizi můžeme zůstat empatičtí a respektovat důstojnost každého pacienta.

## Testování na COVID-19

### Když se někdo obává, zda není infikován

| Co řeknou oni                            | Co můžeme odpovědět   |
|--|---|
| Proč netestujete každého?                | Nemáme dost testovacích kitů. Moc bych si přál, abychom mohli testovat bez omezení. |
| Proč trvá čekání na výsledek tak dlouho? | Laboratoř pracuje naplno, rychleji to nejde. Čekání je náročné, já vím.             |

## Zjištění preferencí

### Když někdo zvažuje odmítnutí hospitalizace

| Co řeknou oni   | Co můžete odpovědět  |
|---|--|
| Bojím se toho nového viru. Co bych měl udělat?  | <b>Je pochopitelné, že se bojíte. Snažte se dodržovat pár věcí. Omezte kontakt s ostatními lidmi. Zamyslete se nad tím, kdo je Vám nejbližší a zná Vás tak dobře, aby mohl za Vás hovořit s lékaři jako Váš zástupce, kdybyste byl opravdu vážně nemocný. Někteří pacienti řeknou ne, děkuji, nechci do nemocnice, nechci skončit na přístrojích. Kdybyste se na to díval také tak, řekněte to mně a svému zástupci.</b> |
| Vím, že jsem dost nemocný i bez toho nového viru. Rád bych zůstal doma (v domově pro seniory apod.) a snažil se vyléčit tady. | Děkuji, že mi to říkáte. Mám tomu rozumět tak, že byste nechtěl do nemocnice, kdybychom měli podezření, že jste infikovaný koronavirem? Pochopil jsem to správně?  |
| Nechtěl bych být na konci svého života udržován na přístrojích jak nějaký preparát.   | Rozumím. Navrhuji tedy, že se o Vás nadále budeme o Vás starat zde (doma/ v domově pro seniory apod.). V lepším případě se vůbec koronavirem neinfikujete, v nejhorším případě ano. Kdybyste i přes veškerá opatření koronavirem onemocněl, budeme Vás dále  |

|   |  |
|---|--|
|   | léčit. I ve vážném stavu dáme pozor na to, abyste měl co nejméně potíží a zůstal tam, kde si přejete.  |
| Jsem zákonným zástupcem tohoto pacienta. Víím, že je dosti nemocný a koronavirovou infekci by nejspíše nepřežil. Musíte ho opravdu odvézt do nemocnice? | Díky, je velká pomoc, že to s Vámi mohu probrat. Kdyby se jeho stav zhoršil, mohli bychom domluvit domácí hospicovou péči, aby do nemocnice nemusel. Doufejme, že se to zlepší, ale zároveň máme plán pro případ, že by se to nedařilo.“ |

## Třídění pacientů před přijetím k hospitalizaci

| Co řeknou oni                                    | Co můžete odpovědět  |
|--|--|
| Proč nemůžu jít normálně do nemocnice jako vždy? | Jde nám v první řadě o vaši bezpečnost. Snažíme se dát řád tomu, jak pacienti do nemocnice přichází. <i>Vyplňte, prosím odpovědi na pár otázek. Pomůžete nám urychlit celý proces pro Vás a také všem ostatním.</i>  |
| Proč nyní nemohu do nemocnice?                   | Umím si představit, že máte obavy a chcete, aby o Vás bylo co nejlépe postaráno. Teď se ale nemocnice stala z určitého pohledu rizikovým místem, které není dobré navštívit v případě, že to opravdu velmi nutně nepotřebujete. <b>Nejbezpečnější pro Vás v této situaci bude.....</b> |

## Přijetí do nemocnice nebo na JIP

| Co řeknou oni                                 | Co můžete odpovědět  |
|---|--|
| Znamená to, že mám COVID19?                   | Potřebujeme vyšetřit výtěr z nosu, zítra/za několik dnů budeme znát výsledek. <b>Je přirozené, že jste z čekání na výsledek ve stresu,</b> snažte se věnovat věcem, které Vás uklidňují.   |
| Je to se mnou vážné?                          | Z toho, co o Vás víím a podle toho, jak Vás nyní vidím, je Váš stav dost závažný na to, abychom Vás přijali do nemocnice. Uvidíme, jak se stav vyvine do zítra a znovu to s Vámi probereme.  |
| Zvládne to dědeček, přežije to?               | Umím si představit, že máte strach. Ano, také mám obavy, že v devadesáti letech a protože je dlouhodobě léčen pro další nemoci, <b>je možné, že už se z nemocnice nedostane. Ale otevřeně, je předčasné odpovědět Vám s jistotou.</b>  |
| Chcete mi říct, že mě nikdo nemůže navštívit? | <b>Vím, jak je těžké být bez návštěv.</b> Riziko přenosu viru je ale tak vysoké, že Vám bohužel musím potvrdit, že návštěvy jsou nyní zakázány. <b>Přijít do nemocnice by bylo nebezpečné i pro Vaše blízké.</b> Moc bych si přál, aby to bylo jinak. Můžete si alespoň zavolat nebo zkusit videohovor, ale rozumím, že to není úplně ono. |
| Jak to, že mě nechcete pustit na návštěvu?    | Riziko šíření koronaviru je nyní tak vysoké, že jsme zakázali návštěvy, je mi to líto. Můžeme Vám pomoci v kontaktu s Vaším blízkým elektronicky. Rád bych Vám vyhověl a pustil Vás, víím jak důležité to je. Bohužel to nyní není možné.  |

## Poradit a pomoci vyrovnat se s těžkou situací a náročnými emocemi

| Co řeknou oni                             | Co můžete odpovědět   |
|---|---|
| Mám strach.                               | Tohle prostě je těžká situace. Myslím, že každý by měl na Vašem místě obavy. Můžete mi říci více o tom, čeho se bojíte?                                   |
| Potřebuji mít nějakou naději.             | Povězte mi něco o tom, v co doufáte, jakou naději byste rád měl?<br><b>Rád bych tomu víc rozuměl.</b>   |
| Jste nekompetentní!                       | Rozumím, proč jste nespokojený. . Co bych pro Vás teď mohl udělat?  |
| Zavolejte mi Vašeho nadřízeného!          | Vidím, že vás to rozcílilo. <b>Požádám svého nadřízeného, aby s Vámi promluvil hned jak to bude možné. Prosím o strpení, řeší teď hodně věcí zároveň.</b> |
| Myslíte, že se mám se všemi už rozloučit? | Doufám, že to tak není, ale obavu, že toho času už není mnoho mám taky. Co je pro Vás nyní nejdůležitější, co potřebujete nutně říci?                     |

## Rozhodování v situacích, kdy se léčba nedaří. Cíle péče, limitace léčby.

| Co řeknou oni  | Co můžete odpovědět   |
|--|---|
| Udělejte všechno, co umíte. Chci žít.  | Děláme všechno, co můžeme. Je to těžká situace. Mohli bychom si na chvíli promluvit? Rád bych o Vás věděl více. <b>Co bych o Vás měl vědět, abych se o Vás dobře postaral?</b>  |
| Myslím, že by tohle moje žena nechtěla.                                      | Dobře, zkusme si promluvit o tom, co by tedy chtěla. Dá se nějak popsat, co bylo v jejím životě nejdůležitější? <b>Na čem jí záleželo, co dávalo jejímu životu smysl?</b>   |
| Nechci skončit připojený na přístroje.                                       | Děkuji, pro nás je velmi důležité tohle vědět. <b>Mohl byste mi říci více o tom, jak to myslíte?</b>  |
| Nevím, co by si moje žena v téhle situaci přála, nikdy jsme o tom nemluvili. | Tohle rozhodování je opravdu těžké pro každého, není to standardní situace. Abych byl upřímný, tak vezmu-li v úvahu její celkový stav, myslím, že resuscitace nebo napojení na dýchací přístroj by nejspíše nepomohlo. Pravděpodobnost je proti nám. <b>Můj návrh je, abychom přijali, že její život může být krátký a nechali ji v klidu odejít. To je asi těžké slyšet. Jak se na to díváte Vy?</b> |

## Hledání řešení v krizové situaci nezbytné alokace vzácných zdrojů \*

*\*tato situace v ČR zatím není aktuální, zdravotní systém má dostatečnou kapacitu*

| Co řeknou oni   | Co můžete odpovědět  |
|---|--|
| <i>Proč nevezmete mou devadesátiletou babičku na JIP?</i> | <i>V této krizové době se snažíme se využít kapacity tak, aby to bylo férové ke každému. Vaše babička dnes nespĺňuje kritéria pro překlad na JIP. Je mi to líto, taky bych si přál, aby to bylo jinak.</i>             |
| <i>Neměl bych být na JIPu?</i>                            | <i>Váš stav nyní nespĺňuje kritéria pro překlad na JIP. Naše nemocnice má nyní zvláštní pravidla pro příjmy na JIP nastavená tak, aby byly férové pro všechny. <b>Kdybychom se rozhodovali před rokem, bylo by</b></i> |

|   |  |
|---|--|
|   | <b>to jiné, teď jsme ale v obtížné době. Také bych si přál, aby míst na JIPu bylo více.</b>  |
| <i>Moje babička musí na JIP, jinak zemře!</i>                                   | <i>Vím, že je to hrozná situace a mám o Vaši babičku také obavy. Virus je pro ni tak nebezpečný, že i kdybychom ji přeložili na JIP, obávám se, že by to pravděpodobně stejně nezvládla. Měli bychom být připravení, že může zemřít. Uděláme pro ni vše, co budeme moci.</i>   |
| <i>Nechcete jí léčit, protože je stará?</i>                                     | <i>Vím, že to tak vypadá, ale nikoho nediskriminujeme. Musíme se řídit pravidly, která v naší zemi v takovéto situaci platí. Na pravidlech pracovali lékaři, právníci, etici i laici a zvažovali všechna pro a proti. Vidím, jak Vám na babičce záleží a jakou o ni máte starost.</i>  |
| <i>Vypadá to, že si vybíráte, koho zachráníte a koho ne.</i>                    | <i>Není to tak. Snažíme se využít všechny zdroje, které máme, co nejlépe. Jsme v situaci, kdybychom potřebovali pro každého v nemocnici udělat více, než jsme schopní poskytnout.</i>  |
| <i>Hrajete si na Boha. To nemůžete!</i>   | <i>Je mi líto, že máte tenhle pocit. V celém městě se všechny nemocnice snaží pracovat tak, aby to bylo pro každého spravedlivé. Uznávám, že nemáme dostatečné kapacity, přál bych si, abychom byli schopní pomoci všem. Věřte, prosím, že pracujeme, jak nejlépe umíme.</i>   |
| <i>Copak nemůžete odněkud dovézt 15 ventilátorů navíc?</i>                      | <i>Nemocnice je nyní přetížená, není možné takhle zvýšit kapacitu přes noc. Uvědomuju si, že je pro Vás asi velké zklamání takovou věc slyšet.</i>   |
| <i>Jak můžete někoho odpojit od ventilátoru, když na něm závisí jeho život?</i> | <i>Je mi líto, že se její stav horší i přes naši maximální snahu. Protože jsme v krizovém režimu, platí pro všechny zvláštní pravidla. Nemůžeme pokračovat v intenzivní péči u pacientů, kteří nejeví známky zlepšení. Znamená to, bohužel, že přijímáme, že zemře, když jí od ventilátoru odpojíme. Moc bych si přál, abychom v téhle situaci nemuseli být.</i> |

## Sdělování špatných zpráv

### Když někomu oznamujete úmrtí blízkého

| <b>Co řeknou oni</b>   | <b>Co můžete odpovědět</b>  |
|--|---|
| Ano, jsem jeho dcera. Teď jsem ale na druhém konci republiky.                    | Potřeboval/a bych si s vámi promluvit o něčem důležitém. Jste teď v prostředí kde je to pro vás možné?  |
| Co se děje? Stalo se něco?   | Volám kvůli vašemu otci. Před chvílí zemřel. Úmrtí způsobila nákaza koronavirem.  |
| /pláč/   | Přijměte, prosím, mou upřímnou soustrast. Je mi to líto. /ticho/ (Pokud máte pocit, že musíte něco říct: Je to nečekané a těžké. Jsem tu s vámi.) |
| Věděla jsem, že to přijde, ale vůbec mě nenapadlo že se to může stát tak rychle. | Asi si neumím představit, jak vám teď je. Je to těžká/složitá/hrozná situace.   |

## Anticipace

### Když máte obavy z toho, co se může stát

| Čeho se obáváte  | Co můžete udělat  |
|--|---|
| Toho, že bude pacientův syn naštvaný.  | Před vstupem do místnosti se zhluboka nadechněte. <b>Z čeho to naštvání pramení?</b> Z lásky k otci, pocitu odpovědnosti, obav?   |
| <i>*Toho, že nevím jak milé starší dámě říct, že pro ni nemám místo na JIPu, a že pravděpodobně zemře.</i>     | <b>*Myslete na to, co udělat můžete:</b> vyslechnout její obavy, vysvětlit co se děje, pomoci jí připravit se, být s ní tady a teď. To vše jsou velké věci.   |
| Toho, že celý den pracuji s infikovanými pacienty a bojím se, že nemoc přenesu na své nejbližší.               | Řekněte jim o tom, z čeho máte obavy. Společně můžete přemýšlet, jak situaci zvládat. Neexistuje univerzální řešení, <b>ale sdílet obavy obvykle pomáhá.</b>  |
| Toho, že vyhořím. Že nebudu schopen citů a empatie.  | Dokážete si najít chvílku, kdy cítíte soudružnost? Kdy vám něco udělá radost? Kdy můžete prohodit pár slov s někým, s kým se rádi vidíte? <b>I uprostřed rozbouřeného oceánu lze nalézt malé ostrůvky klidu.</b>  |
| Toho, že kvůli přehlcení a přepracování nebudu schopen/na poskytnout pacientům to, co by pro ně bylo nejlepší. | Zastavte se na krátký okamžik a uvědomte si, jak jste na tom. Pokud by na stupnici od jedné do deseti jednička byla extrémně vyčerpaný a desítka silný, kam byste se zařadili? <b>Nezapomeňte, že ať už jste na stupnici kdekoliv, jsou tyto pocity přirozené a lidské.</b> Zkuste se nesnažit s nimi bojovat, ale prostě přijmout jejich přítomnost a poté se teprve zamyslet nad dalšími věcmi. |

*\*tato situace v ČR zatím není aktuální, zdravotní systém má dostatečnou kapacitu*

## Truchlení

### Pokud pacient, o kterého jste se starali, zemřel

| Nad čím přemýšlíte  | Co můžete dělat   |
|---|---|
| Měl jsem toho člověka zachránit.  | <b>Zkuste si říct, jestli byste stejně přísně obviňovali svého dobrého kamaráda.</b> Podívejte se z venku a zkuste se zamyslet se nad tím, co prožíváte uvnitř? Možná cítíte smutek, frustraci, nebo únavu. Tyto pocity jsou na rozdíl od doby, ve které se teď nacházíme, přirozené.   |
| Nerozumím tomu, jak se může stát, že nemáme potřebné vybavení. Proč se vše na co sáhnou hroutí? Proč jsou lidé protivní, i když se opravdu snažím jak můžu? | <b>Uvědomte si, jestli vaše frustrace není způsobena něčím dalším, možná hlubším.</b> Vážností situace, pocity bezmoci, všudypřítomným smutkem, obrovskou snahou, která stejně nestačí? Je to pochopitelné. Bylo by skoro zvláštní, kdyby v těchto podmínkách podobné myšlenky nepřišly. Nemusíme se jimi ale nechat pohltnout. Je dobré si jich všimnout, pocítit je, možná se o ně třeba podělit s okolím.<br>Po uvědomění si toho, co se děje, se můžete zeptat sami sebe: <b>„Mohu se do další činnosti pustit vyrovnanější, s větším vnitřním klidem?“</b> |

## Nové komunikační pomůcky pro období nejistoty a krize

### **CALMER**

#### **Plánování rozhovor s pacientem v době COVIDové.**

##### **Check in (Zjistěte situaci)**

Zhluboka se nadechněte.

„Jak se vám při tom všem daří?“ (Zjistěte jak jsou na tom, jaký mají názor)

##### **Ask about COVID (zeptejte se na COVID)**

„Přemýšlíte o chorobě COVID ve vztahu k Vám a Vašemu zdraví? Co si o tom myslíte? Co vás k tomu napadá?“

(Jen poslouchajte)

##### **Lay out issues (Pojmenujte problémy)**

„Chci mít jistotu, že budeme připravení.“

„Pokud byste se nakazil/pokud by se vaše nemoc zhoršila, je něco, co chcete abychom věděli?“

##### **Motivate them (Motivujte je k určení osoby blízké a promluvte si o věcech, na kterých záleží)**

„Kdybyste onemocněl a bylo to vážné, může to, o čem si nyní povídáme pomoci Vaším blízkým.“

„Je někdo, kdo opravdu zná vaše hodnoty? S kým se radíte, když je třeba?“ (ideální je mít v záloze zástupce 2)

„Nacházíme se v poněkud nestandardní době, co je pro vás v tuhle chvíli důležité?“

Předložte návrh – „Podle toho co jsem slyšel, pokud vás správně chápu, bych navrhoval/a XY, co si o tom myslíte?“

##### **Expect emotion (Buďte připraveni na emoce)**

Mohou se objevit kdykoliv během celého rozhovoru – pozor na to, je důležité je připustit.

„Vidím, že vás to rozrušilo.“ „Přemýšlet o takových věcech je náročné.“

##### **Record the discussion (Zaznamenejte obsah rozhovoru)**

Jakákoliv dokumentace – i ta nejstručnější – pomůže pacientovi i vašim kolegům.

„To důležité, co jste mi pověděl/a, napíšu do vaší dokumentace, mohu?“

## SHARE

**Pouze pro krizovou situaci. Rozhovory o třídění péče a omezených zdrojích.**

*Show the guideline (Poukažte na systém)*

„Naše nemocnice/klinika/kraj/republika se o nakažené pacienty stará tak, že XY.“

*Headline what it means (Stručně vyjádřete důsledek pro konkrétního pacienta)*

„Což pro vás znamená, že se o vás budeme starat zde na lůžkovém oddělení. Uděláme co bude v našich silách, aby se vám udělalo lépe. Nemůžeme vás ale v případě komplikací přijmout na JIP. Nebo vás oživovat.“

*Affirm the care you will provide (Zopakujte plán péče kterou poskytnout můžete)*

„Teď uděláme XY a budeme doufat, že se ucítíte lépe.“

*Respond to emotion (Reagujte na emoce)*

„Vídím, že vás to rozrušilo.“

*Emphasise on the rules (Zdůrazněte, že stejná pravidla platí pro všechny ostatní)*

„Tehle postup platí pro všechny ostatní pacienty téhle nemocnice. Nejste v tom sám.“

**- Takto strukturovaný rozhovor lze použít pouze ve chvíli, kdy daná instituce vyhlásila kritický stav. V případě přerušení či zrušení kritického stavu by tato pomůcka nadále neměla být používána.**

## LOVE

**Když potřebujete provést rodinného příslušníka na telefonu či videohovoru posledním rozloučením s pacientem, kterému zbývají poslední chvíle života.**

*Lead the way forward (Vedte cestu vpřed)*

„Jmenuji se XY, pracuji jako XY.“

„Ta situace je opravdu těžká.“

„Jsem tu pro vás. Pokud byste o to stál/a, mohu vás rozloučením provést.“

„V naší nemocnici to u nakažených pacientů probíhá tak, že XY.“

*Offer the four things that matter to most people (Poskytněte 4 možnosti, které obsahují hodnoty důležité pro většinu lidí)*

„Nabízím několik věcí, které byste mohl/a chtít říct. Použijte pouze ty, které vám opravdu sedí.“

„Odpust mi, prosím“

„Odpouštím ti.“



„Děkuji.“

„Miluji tě.“

„Naviděnou.“

„Myslíte, že vám některá z nich vyhovuje?“

**Validate what they want to say (Podpořte to, co chtějí říct oni)**

„Myslím, že to je moc hezké.“

„Kdyby mi můj syn/ má dcera řekla tohle, byl/a bych šťastný/á.“

„Myslím, že vás slyší, i když nemůže odpovědět.“

„Jen do toho, pomalými krůčky, nebojte se. Nespěchejte.“

**Expect emotion (Očekávejte emoce)**

„Vidím, že vám na ní/něm hodně záleží.“

„Zůstanete ještě chvíli na telefonu? Chci se ujistit že budete v pořádku.“