

COVID Ready Communication Playbook



This playbook is a super-concentrated blast of tips that will enable you to navigate through your day with honesty, empathy, and compassion—in a way that is sustainable.

We're thrilled that so many of you have contributed [additions](#), [translations](#), and [resources](#). Contribute [more](#). Send [feedback](#). Read the original introduction [here](#).

What's Inside?

Screening Når en patient er bekymret for at være smittet	2
Behandlingsønsker Når en patient overvejer at fravælge behandlingsmuligheder	2
Triage Når du beslutter, om patienten skal indlægges	3
Indlæggelse Når din patient har brug for indlæggelse	3
Rådgivning Når der er brug for bedre coping eller mange følelser i spil	4
Beslutningstagning Når det går den forkerte vej, behandlingsmål, behandlingsniveau	5
Prioritering Når kapacitetsmangel tvinger dig til at vælge eller måske endda rationere	5
At overbringe en besked Når du giver nogen besked over telefonen	7
At være på forkant Når du er bekymret for hvad der kommer til at ske.....	7
Sorg Når du har mistet.....	8

Screening

NÅR EN PATIENT ER BEKYMRET FOR AT VÆRE SMITTET

Hvad de siger

Hvorfor tester man ikke bare alle?

Hvorfor tager testen så lang tid?

Hvorfor kan kendte personer bare blive testet?

Hvad du siger

Vi har ikke pode-sæt nok. **Jeg ville ønske, det var anderledes.**

På laboratoriet arbejder de så hurtigt de kan. **Jeg ved, at det er svært at vente på svar.**

Jeg kan forestille mig, at det må føles uretfærdigt. Jeg kender ikke detaljerne i historierne. **Situationen ændrer sig så hurtigt, at dét vi gør i dag er noget andet end dét vi gjorde for en uge siden.**

Behandlingsønsker

NÅR EN PATIENT OVERVEJER AT FRAVÆLGE BEHANDLINGSMULIGHEDER

Hvad de siger

Jeg er bekymret for denne nye virus. Hvad skal jeg gøre?

Jeg kan godt se, at mit helbred er svækket selv hvis jeg ikke får den nye virus. Jeg vil gerne blive hjemme og lade tingene gå deres gang.

Jeg vil ikke ende mit liv som en grøntsag, der bare bliver holdt i live af en maskine (herhjemme eller på plejehjemmet).

Hvad du siger

Du har grund til at være bekymret. Lad mig fortælle, hvad du kan gøre. Du skal holde afstand til andre. Og **du bør vælge en person, som kender dig godt nok til at kunne tale din sag over for lægerne, hvis du skulle gå hen og blive alvorligt syg.** Denne person vil være dit talerør. Og derudover bør du overveje, om du er sådan én, som ville sige "Nej tak, jeg vil ikke på sygehus eller risikere at ende med at dø, mens jeg er koblet til en maskine". Hvis det er sådan du har det, bør du fortælle det til mig og til den person, du har valgt som dit talerør.

Tak fordi du fortæller mig det. **Det, jeg hører dig sige, er at du helst ikke vil på sygehus, hvis vi får mistanke om at du er smittet.** Har jeg forstået dig rigtigt?

Jeg respekterer din holdning. Nu skal du høre, hvad jeg vil foreslå. Vi vil fortsætte med at give dig den bedste pleje og behandling. I bedste fald får du ikke den nye virus. I værste fald bliver du smittet, selv om vi har taget alle forholdsregler — og så vil vi lade dig blive her og gøre alt hvad vi kan for at du har det så godt som muligt, mens du er her.

Hvad de siger

Jeg er x's talerør. Jeg ved, at hendes helbred i forvejen er svækket – og at hun formentlig ikke vil overleve, hvis hun bliver smittet. Behøver du indlægge hende på sygehuset?

Hvad du siger

Det er så hjælpsomt, at du taler hendes sag. Tak for det. Hvis hun bliver endnu mere syg, kan vi bede Palliativt Team om at tage sig af hende dér hvor hun er nu. Vi kan håbe på det bedste og forberede os på det værste.

Triage

NÅR DU BESLUTTER, OM PATIENTEN SKAL INDLÆGGES

Hvad de siger

Hvorfor indlægger du mig ikke bare?

Hvorfor holder du mig ude af sygehuset?

Hvad du siger

Vores vigtigste hensyn lige nu er din sikkerhed. Vi prøver at lægge den bedste plan for hvem der skal indlægges. Det bedste, du kan gøre, er at svare på vores spørgsmål. **Så kan du hjælpe os med at få det hele planlagt hurtigere både for dig og alle andre.**

Jeg forestiller mig, at du er bekymret og ønsker at få den bedst mulige behandling. Lige nu er sygehuset et farligt sted at være, medmindre du virkelig, virkelig har brug for at være dér. **Det sikreste vi kan gøre for dig** er at ____.

Indlæggelse

NÅR DIN PATIENT HAR BRUG FOR INDLÆGGELSE

Hvad de siger

Betyder det her, at jeg har COVID-19?

Hvor alvorligt er det?

Hvad du siger

Vi har brug for at teste dig, og vi forventer at få svar på testen efter 4-6 timer. **Det er normalt, at man er nervøs, når man venter på svaret.** Prøv at gøre nogle ting, der giver dig ro, mens du venter.

Med det jeg ved nu, er din situation alvorlig nok til at du bør indlægges på sygehuset. **Vi vil få mere at vide om din situation i løbet af det kommende døgn**, og du får det at vide, så snart vi har nyt at fortælle.

Hvad de siger

Vil min bedstefar klare den?

Siger du, at der ikke er nogen der må besøge mig?

Hvordan kan du tillade dig at forhindre mig i at komme på besøg?

Hvad du siger

Jeg kan forestille mig, at du er bekymret. Det, jeg kan sige nu, er: Fordi han er 90 år gammel og allerede lider af forskellige andre sygdomme, **så er det meget muligt, at han ikke kommer til at klare den. Jeg vil være ærlig og sige, at det er for tidligt at sige noget sikkert om det nu.**

Jeg ved, at det er svært, når man ikke må få besøg. Risikoen for smittespredning er så høj, at jeg desværre må fortælle dig, at vi ikke tillader besøgende. **De vil være i større fare, hvis de kommer ind på sygehuset.** Jeg ville ønske, at det var anderledes. Du kan ringe sammen med dem, selvom jeg godt kan se at det ikke er helt det samme.

Risikoen for smittespredning er så høj, at jeg desværre må fortælle dig, at vi ikke tillader besøg. Vi kan hjælpe jer med at holde kontakt over telefonen eller internettet. **Jeg ville ønske, jeg kunne lade dig komme på besøg, fordi jeg ved hvor vigtigt det er. Desværre er det ikke muligt for tiden.**

Rådgivning

NÅR DER ER BRUG FOR BEDRE COPING ELLER MANGE FØLELSER I SPIL

Hvad de siger

Jeg er bange.

Jeg har brug for et håb.

I er allesammen uduelige!

Jeg ønsker at tale med din chef.

Skal jeg sige farvel nu?

Hvad du siger

Det er sådan en vanskelig situation. **Jeg tror, alle ville være bange.** Kan du fortælle mig mere om, hvordan du har det?

Vil du fortælle mig om, hvad du håber på? **Jeg vil gerne forstå det bedre.**

Jeg kan godt se, hvorfor du kan være utilfreds med tingenes tilstand. **Jeg vil gerne gøre alt hvad jeg kan for at situationen bliver bedre for dig.** Hvad kunne jeg gøre for dig, som kunne være hjælpsomt?

Jeg kan godt se, at du er frustreret. **Jeg vil bede min chef om at komme forbi så snart hun kan. Men tænk venligst på, at hun har mange forskellige arbejdsopgaver lige nu.**

Jeg håber, at det ikke er dér vi er. Og jeg er samtidig også bekymret for, at der faktisk kan være kort tid igen. Hvad er det, der fylder mest for dig nu?

Beslutningstagning

NÅR DET GÅR DEN FORKERTE VEJ, BEHANDLINGSMÅL, BEHANDLINGSNIVEAU

Hvad de siger

I skal gøre alt.
Jeg vil leve videre.

Jeg tror ikke, at min ægtefælle ville have ønsket dette.

Jeg vil ikke ende som en grøntsag eller være bundet til en maskine.

Jeg er usikker på hvad min ægtefælle ville have ønsket – vi talte aldrig om det.

Hvad du siger

Vi gør alt, hvad vi kan. Det er en vanskelig situation. Kan vi lige starte et lidt andet sted, så jeg kan lære dig bedre at kende? **Hvad mener du, jeg har brug for at vide om dig for at jeg kan tage mig så godt som muligt af dig?**

Lad os standse op et øjeblik og tale om, hvad hun ville have ønsket. Kan du fortælle mig, hvad der var vigtigst for hende i livet? **Hvad betød mest for hende, hvad gav hendes liv mening?**

Tak, det er meget vigtigt for mig at vide det. **Kan du fortælle mere om, hvad du tænker på?**

Ved du hvad, der er rigtig mange mennesker, der er i samme båd. Det er en vanskelig situation. Jeg vil sige ærligt, at sådan som din ægtefælle har det nu, så kommer hun ikke til at klare den, hvis hun får brug for at komme i respirator eller hvis hun får hjertestop og vi forsøger at genoplive hende. Chancerne er simpelt hen for dårlige. **Jeg vil anbefale, at vi forbereder os på at hun ikke har langt igen og at vi lader hende komme fredeligt herfra.** Jeg forestiller mig, at det kan være hårdt at høre den besked. Hvad tænker du om det jeg siger?

Prioritering

NÅR KAPACITETSMANGEL TVINGER DIG TIL AT VÆLGE ELLER MÅSKE ENDDA RATIONERE

Hvad de siger

Hvorfor kan min 90-årige bedstemor ikke komme på intensiv?

Hvad du siger og hvorfor

Det her er en usædvanlig tid. Vi prøver at bruge vores ressourcer på en måde, som er retfærdighed over for alle. Din bedstemor er ikke i en tilstand, som berettiger til at vi indlægger hende på intensiv. Jeg ville ønske, at det forholdt sig anderledes. **[C]**

Hvad de siger

Burde jeg ikke ligge på intensiv?

Min bedstemor har brug for en plads på intensiv! Ellers dør hun!

Diskriminerer du hende bare fordi hun er gammel?

Du behandler os dårligt fordi vi har en anden hudfarve.

Det lyder som om du rationerer.

Du lader som om du er Gud. Du kan ikke gøre det her.

Kan du ikke få 15 ekstra respiratorer et eller andet sted fra?

Hvordan kan du bare slukke for respiratoren, når hendes liv afhænger af den?

Hvad du siger og hvorfor

Du er ikke i en tilstand, som berettiger til at vi indlægger dig på intensiv lige nu. Sygehuset har særlige retningslinjer for pladserne på intensiv, fordi vi prøver at bruge vores ressourcer på en måde, som er retfærdig over for alle. **Var det her sket for et år siden, havde beslutningen måske været anderledes. Det her er en usædvanlig tid.** Jeg ville ønske jeg havde flere ressourcer. [C]

Jeg ved, at det her er en skræmmende situation, og jeg er også bekymret for din bedstemor. **Denne virus er så farlig, at selv hvis vi kunne indlægge hende på intensiv, så er jeg usikker på, om hun kunne overleve.** Så vi er nødt til at forberede os på, at hun kan gå hen og dø af det her. Vi vil gøre alt hvad vi kan for hende. [C]

Jeg kan godt se, at det kan se sådan ud. Nej, vi diskriminerer ikke. **Vi bruger de retningslinjer vi har for at håndtere en krise som denne.** (...) Jeg kan se, at du virkelig holder af hende. [C]

Jeg kan godt forestille mig, at I tidligere har haft dårlige oplevelser med sundhedsvæsenet blot fordi I er dem, I er. Det er ikke i orden, og jeg ville ønske at det havde været anderledes. Situationen lige nu er, at vi mangler ressourcer i sundhedsvæsenet og at vi derfor har retningslinjer for hvordan vi bruger ressourcerne på den mest retfærdige måde. Jeg ønsker heller ikke, at nogen bliver behandlet ud fra deres hudfarve. [C]

Vi prøver på at fordele ressourcerne på den bedst mulige måde. **Vi er i en tid, hvor jeg ville ønske at vi havde flere ressourcer til hver eneste patient her på sygehuset.** [C]

Jeg beklager. Det var ikke min mening at give dig det indtryk. **I hele regionen arbejder sygehusene sammen for at fordele ressourcerne på en måde, som er retfærdig over for alle. Jeg er klar over, at vi ikke har nok at gøre med.** Jeg ville ønske, vi kunne gøre mere. Jeg håber, at du forstår at vi alle arbejder så hårdt vi kan. [C]

Lige nu yder hospitalet mere end sit maksimale. Det er ikke muligt for os at udvide vores kapacitet fra den ene dag til den anden. Og **jeg kan godt se, at det må være en skuffende besked at få.** [C]

Det gør mig så ondt, at hendes tilstand er forværret selvom vi har gjort alt hvad vi kunne. Fordi vi er i en usædvanlig tid, følger vi særlige retningslinjer som gælder for alle her. Vi kan ikke blive ved med at give intensiv behandling til patienter, som ikke får det bedre. Det her betyder, at vi må forberede os på, at hun kommer til at dø og at vi er nødt til at slukke for respiratoren. Jeg ville ønske det var anderledes. [C]

At overbringe en besked

NÅR DU GIVER NOGEN BESKED OVER TELEFONEN

Hvad de siger

Ja, jeg er hans datter.
Jeg er 200 km væk.

Hvad foregår der?
Er der sket noget?

[Græder]

Jeg vidste, at dette ville ske. Jeg vidste bare ikke, at det ville gå så hurtigt.

Hvad du siger

Jeg er nødt til at tale med dig om noget alvorligt. Er du dig et sted, hvor du kan tale med mig?

Jeg ringer angående din far. Han døde for kort tid siden. Han døde af COVID-19.

Det gør mig så ondt for dig. [Stilhed][Hvis du føler, at du er nødt til at sige noget: Bare tag dig tid. Jeg er her]

Jeg kan næsten ikke forestille mig, hvor chokerende det må være. Det er så trist. [Stilhed] [Vent på at hun tager ordet]

At være på forkant

NÅR DU ER BEKYMRET FOR HVAD DER KOMMER TIL AT SKE

Hvad du frygter

Denne patients søn bliver garanteret rasende.

Jeg ved ikke, hvordan jeg skal fortælle denne skønne bedstemor at jeg ikke kan lægge hende på intensiv og at hun kommer til at dø af det her.

Jeg har arbejdet hele dagen med mennesker, som er smittede, og jeg er bange for at føre smitten videre til dem, der betyder allermost for mig.

Jeg er bange for at brænde ud og for at miste modet.

Hvad du kan gøre

Brug et øjeblik på at trække vejret dybt, inden du går ind i rummet.
Hvad handler vreden om? Kærlighed, ansvarsfølelse, angst?

Husk hvad du kan gøre: Du kan lytte til hendes bekymringer, du kan forklare hende hvad der sker, du kan hjælpe hende med at forberede sig, du kan være til stede. Alle disse ting er gaver.

Tal med dem om dine bekymringer. I kan sammen beslutte, hvad der er bedst at gøre. Der findes ingen lette svar. Men **bekymringer er lettere at bære når du deler dem med andre.**

Kan du hver dag være opmærksom på øjeblikke, hvor du er i kontakt med en anden, hvor du deler noget, hvor du nyder noget?
Er det muligt at finde små lommer af fred midt i malstrømmen?

Hvad du frygter

Jeg er bange for, at jeg bliver overbelastet og at jeg bliver ude af stand til at gøre det bedste for mine patienter.

Hvad du kan gøre

Vær opmærksom på, hvordan du har det indeni, også selv om du kun har et øjeblik. Hvis den ene ekstrem er overbelastning og den anden er styrke, hvor er du så følelsesmæssigt lige nu? **Husk — uanset hvordan du har det — at disse følelser er uløseligt forbundne med dét at være menneske.** Kan du acceptere dem, undlade at forsøge at skubbe dem væk og dernæst afgøre hvad du har brug for?

Sorg

NÅR DU HAR MISTET

Hvad du tænker

Jeg burde have reddet denne persons liv.

Jeg kan simpelt hen ikke fatte, hvorfor vi ikke har det rigtige udstyr / hvor ond den person var mod mig / hvorfor alt jeg gør går i fisk

Hvad du kan gøre

Vær opmærksom: **Taler jeg til mig selv som jeg ville tale til en god ven?** Kan jeg træde et skridt tilbage og bare mærke efter? Måske er det tristhed, eller frustration, eller måske bare træthed. Det er normale følelser. Og de her tider er helt bestemt ikke normale.

Vær opmærksom: **Lader jeg alt gå mig på?** Handler alle disse tanker i virkeligheden om noget andet? Om hvor trist det hele er, hvor magtesløs jeg føler mig, hvor lille en forskel vi ser ud til at gøre? Under de her omstændigheder må vi forvente den slags tanker. Men vi behøver ikke give dem lov til at få os ned med nakken. Kan vi blive opmærksomme på dem, mærke dem, måske dele dem?

Og dernæst spørge os selv: **Kan jeg træde ind i et mindre udadreagerende, mere balanceret rum — også når jeg går videre til næste opgave?**

Oversat til dansk af overlæge Merete Paludan, 27.3.2020