

# कोविड (COVID) के लिए मार्गदर्शिका



25 मार्च 2020 को अपडेट की गई। **परिवार को अलविदा कहने के लिए फोन स्क्रिप्ट सहित नए टॉकिंग मैप्स** (आखिरी तक स्कॉल करें)। अंग्रेजी, फ्रेंच, स्पेनिश, अरबी, डच, हिब्रू और जर्मन में डाउनलोड करने योग्य वर्ड डॉक्स के लिए, [VitalTalk वेबसाइट के पेज पर जाएं](#) और आपको शीर्षक के ठीक नीचे लिंक दिखाई देंगे। और भी भाषाएं आने वाली हैं। अगर आप इसे वाइटलटॉक (VitalTalk) वेबसाइट पर देख रहे हैं, तो पीले टाइटल बार के ठीक नीचे देखें!

## इसके अंदर क्या है?

<a href="#">स्क्रीनिंग</a>	जब कोई चिंतित हो तो हो सकता है कि वह संक्रमित हो.....	4
<a href="#">प्रिफरेंसिंग</a>	जब किसी को अस्पताल जाने का विकल्प न चुनना हो.....	4
<a href="#">ट्रियाजिंग</a>	जब आप निर्णय लेते हैं कि किसी रोगी को कहां जाना चाहिए.....	5
<a href="#">भर्ती करना</a>	जब आपके रोगी को अस्पताल या ICU की आवश्यकता होती है.....	5
<a href="#">परामर्श</a>	जब कठिन समस्या का सामना करने के लिए प्रेरणा की आवश्यकता हो, या जब भावनाएं उभार पर हों.....	6
<a href="#">निर्णय लेना</a>	जब सब कुछ ठीक न हो, देखभाल के लक्ष्य, कोड स्टेटस.....	6
<a href="#">संसाधनों की व्यवस्था करना</a>	जब बाधाएं आपको चुनने के लिए और पूर्ति सीमित करने के लिए बाध्य करती हैं.....	7
<a href="#">सूचना देना</a>	जब आप फोन पर किसी से कुछ कह रहे हैं.....	8
<a href="#">आशंका करना</a>	जब आप जो हो सकता है उसकी चिंता कर रहे हों.....	8
<a href="#">शोक मनाना</a>	जब आपने किसी को खो दिया है.....	9
<a href="#">सक्रियता पूर्वक योजना बनाना</a>	आकस्मिक घटना में योजना के लिए टॉकिंग मैप्स.....	10
<a href="#">संसाधनों की सीमाएं</a>	केवल संकट के लिए टॉकिंग मैप्स.....	11
<a href="#">परिवार को अंतिम कॉल</a>	परिवार के किसी सदस्य से बात करने के लिए टॉकिंग मैप्स.....	12

### कौन?

सभी क्षेत्रों के स्वास्थ्य पेशेवरों के लिए: यह अभूतपूर्व समय है। हमारे सामने कोई पहले से तैयार नक्शा नहीं है। हम इस तरह की बातचीत सुन रहे हैं जिसकी हमने कभी अपेक्षा नहीं की थी---और न ही चाही थी।

### क्यों?

सीएटल में तो, यह वास्तविक है। कई रोगियों की तो मृत्यु हो गई है, और सभी बुजुर्ग नहीं थे। हमारा एक साथी तो वेंटीलेटर पर है। पूरे देश से हमें चिंतित लोगों के कॉल आ रहे हैं कि इसमें आने वाले संभावित उछाल को कैसे सभालें। हम इस बात को समझ रहे हैं कि हमारे पेशेवर कर्तव्य के कारण हमारे परिवार के लोगों के लिए खतरा हो सकता है जिन्हें हम प्यार करते हैं। इससे भी बदतर यह, कि अभी हम जो देख रहे हैं वह एक सुनामी बन सकता है। जैसे **इटली** में हो रहा है। इसकी उपेक्षा करना कठिन है। यह कोई ऐसी बात नहीं है जिसे आप काम करते समय छोड़ सकते हों।

परंतु इसका एक और पक्ष भी है। हमारे साथी अपना योगदान दे रहे हैं हैं। लोग अप्रत्याशित, सुंदर तरीकों से एक-दूसरे की मदद करने के लिए आगे आ रहे हैं। साथ मिलकर हम और भी बड़े हो सकते हैं। और हम अपनी सहानुभूति, करुणा और सेवा की भावना के साथ इससे पार पा सकते हैं।

## इन सुझावों का उपयोग करना

इसमें कोविड (COVID) पर केंद्रित बहुत से सुझाव हैं। हमने सभी सामान्य शैक्षणिक बातों को निकाल दिया है क्योंकि हम जानते हैं कि आप व्यस्त हैं। अगर आप और कुछ चाहते हैं, तो [vitaltalk.org](http://vitaltalk.org) पर **मौलिक संवाद कौशल**, **पारिवारिक सम्मेलनों**, और **देखभाल के लक्ष्यों** पर टॉकिंग मैप्स और **विडियो देखें**।

जैसे-जैसे महामारी विकराल होती है, आपके क्षेत्र के मामलों का लोड यह निर्धारित करेगा कि आपका क्लिनिक या अस्पताल या संस्थान 'पारंपरिक' (conventional) मोड (सामान्य देखभाल) में है, 'आकस्मिकता' (contingency) मोड में है (संसाधनों पर दबाव पड़ेगा हालांकि सामान्य देखभाल होती रहेगी), या 'संकट' मोड में है (संसाधनों में कमी)। यहाँ अधिकांश सुझाव पारंपरिक या आकस्मिक मोड के लिए हैं। अगर आपका क्षेत्र **'संकट' मानकों को ओर बढ़ता है**, तो चिकित्सा कैसे की जाएगी इसमें नाटकीय परिवर्तन होगा —ट्रियाज (triage) (आपदा के समय रोगियों के इलाज की वरीयता निर्धारण) के निर्णय कठोर होंगे और विकल्प सीमित होंगे। अगर आवश्यकता हुई तो, इस दस्तावेज के आगे आने वाले संस्करण संकट (crisis) मोड की ओर बढ़ेंगे। **अभी के लिए, कृपया नोट करें कि संकट (Crisis) मोड के सुझाव चिन्हित हैं ❄ और आपके संस्थान द्वारा निर्दिष्ट संकट के लिए आरक्षित किए जाने चाहिए।** और याद रखें कि संकट में भी, हम हर व्यक्ति को दया और सम्मान प्रदान कर सकते हैं।

इस दस्तावेज के कुछ संवाद संबंधी सुझाव रोगी या परिवार या देखभाल करने वाले को संसाधन आवंटन के तरीके समझाते हैं। हालांकि, ध्यान दें कि संसाधन कैसे आवंटित किए जाएंगे - कौन से मापदंड का उपयोग किया जाएगा या किस सीमा का पालन किया जाएगा - इनके बारे में निर्णय एक अलग स्तर पर होने चाहिए - क्षेत्रीय या राज्य या देश के स्तर पर। नियंत्रित वितरण (Rationing) के निर्णय बिस्तर पर नहीं लिए जाने चाहिए। इन सुझावों में, हम रेशनिंग के बारे में जटिल चर्चाओं से दूर रहते हैं, और उस भाषा का उपयोग करते हैं जो साधारण लोगों के लिए है न कि नितिशास्त्रियों के लिए।

### क्या?

उसी भावना में, हमने कोविड-19 (COVID-19) से संबंधित कुछ कठिन विषयों पर बात करने हेतु कुछ व्यावहारिक सलाह देने के लिए इस छोटी सी पुस्तक को क्राउडसोर्स किया है। संवाद सीखने और सिखाने के हमारे 2 दशकों के अनुभव के आधार पर, हमने चुनौतियों को क्राउडसोर्स करने और हमारे परिचित कुछ बेहतरीन चिकित्सकों की सलाह से उनका मिलान करने के लिए हमारे नेटवर्क्स से मदद ली है। अगर आप हमारे काम को जानते हैं, तो आप कुछ चिर-परिचित थोम्स पहचान लेंगे और कुछ नई सामग्री भी पाएंगे। यह अपूर्ण है और सर्वोत्तम नहीं है। परंतु यह तो एक शुरुआत है।

**कैसे?**

हम यह प्लेबुक मुफ्त में दे रहे हैं। इसे ईमेल करें, लिंक करें, चारों ओर फैलाएं। लिंक बदलने में संकोच न करें ताकि यह विशेष रूप से आपके क्लिनिक या संस्थान या सिस्टम के लिए काम करे। फिर हमें इसे बेहतर बनाने में मदद करें। हमें बताएं कि हम क्या चूक गए, कौनसा काम नहीं हो सका, और आप कहां फंस गए। अगली पुनरावृत्ति आपकी वजह से बेहतर हो सकती है।

**आप अपना योगदान दे सकते हैं**

जिन लोगों के साथ आप काम करते हैं, उन्हें यह दिखाएं। संपादन करने के लिए स्वयं आगे आएं ताकि हम वास्तविक समय में प्रतिक्रिया को शामिल कर सकें। इसका दूसरी भाषा में अनुवाद करें। केवल इस बात को लेकर चिंता न फैलाएं कि और कितना बुरा होने वाला है - आप जो बदलाव देखना चाहते हैं, वह बनें। आप हमसे यहां संपर्क कर सकते हैं [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu) या [info@vitaltalk.org](mailto:info@vitaltalk.org).

**वाइटलटॉक के विषय में**

वाइटलटॉक (VitalTalk) एक 501c3 गैर-लाभकारी सोशल इम्पैक्ट स्टार्टअप है जो गंभीर बिमारियों के लिए संवाद कौशल को हर चिकित्सक के काम का जरूरी हिस्सा बनाने के लिए समर्पित है। यह सामग्री बहुत जल्द ही iOS और एंड्रॉइड के लिए हमारे मुफ्त वाइटलटॉक टिप्स ऐप में शामिल होगी।

---

सुरक्षित रहें। हमारी दुनिया को आपकी जरूरत है- आपकी विशेषज्ञता, आपकी दयालुता, आपकी आकांक्षाएं और आपकी ताकत। हम आभारी हैं कि आप यहां हैं।

---

---

## स्क्रीनिंग

---

### जब कोई चिंतित हो, तो हो सकता है कि वे संक्रमित हों

---

वे क्या कहते हैं

वे सभी की जांच क्यों नहीं कर रहे हैं?  
परिक्षण में इतना समय क्यों लगता है?

बास्केटबॉल खिलाड़ियों का  
परिक्षण कैसे हुआ?

आप क्या कहते हैं

हमारे पास पर्याप्त टेस्ट किट्स नहीं हैं। काश ऐसा नहीं होता।  
लैब जितनी जल्दी हो सके परिक्षण कर रही है मैं जानता हूँ प्रतीक्षा  
करना कठिन है।

मैं महसूस कर सकता हूँ कि यह अनुचित लगता है। मैं सारी बातें तो  
नहीं जानता, परंतु मैं आपको बता सकता हूँ वह समय ही अलग था।  
स्थिति इतनी तेजी से बदल रही है कि हमने एक सप्ताह पहले जो  
किया था वह आज हम नहीं कर रहे हैं।

---

## प्रिफरेंसिंग

---

### जब किसी को अस्पताल जाने का विकल्प न चुनना हो

---

मैं इस नए वायरस को लेकर चिंतित हूँ। मुझे  
क्या करना चाहिए?

मैं महसूस करता हूँ कि इस नए वायरस के  
बिना भी इस समय मेरा स्वास्थ्य ठीक नहीं  
है। मैं घर पर/इस लंबे समय तक स्वास्थ्य सेवा  
देने वाले स्थान पर रहना चाहता हूँ।

मैं किसी बेकार वस्तु की तरह मशीनों पर पड़े-  
पड़े अपने जीवन के अंत तक नहीं पहुंचना  
चाहता। [लंबे समय तक स्वास्थ्य सेवा देने वाले  
स्थान पर या घर पर]

मैं इस व्यक्ति का प्रॉक्सी /स्वास्थ्य देखभाल  
प्रतिनिधि हूँ। मैं जानता हूँ कि उनका स्वास्थ्य  
खराब है —इतना कि वे संभवतः इस वायरस  
से नहीं बच पाएंगे। क्या आपको उन्हें अस्पताल  
ले जाना होगा?

आपको अवश्य ही इसकी चिंता होनी चाहिए। आप ऐसा कर सकते हैं। कृपया  
दूसरों से सीमित संपर्क रखें —हम इसे सामाजिक दूरी (सोशल डिस्टेंसिंग)  
कहते हैं। फिर आपको ऐसा व्यक्ति चुनना चाहिए जो आपको अच्छी तरह  
जानता हो ताकि आपके सही में बीमार पड़ने पर वह चिकित्सकों के साथ  
आपकी ओर से बात कर सके। वह व्यक्ति आपका प्रतिनिधि प्रतिनिधि है।  
अंत में, अगर आप इस तरह के व्यक्ति हैं, जो कहेगा कि, नहीं धन्यवाद, मैं  
अस्पताल नहीं जाना चाहता और मशीनों पर पड़े-पड़े मरना नहीं चाहता, तो  
आपको हमें और आपके प्रतिनिधि को बताना चाहिए।

मुझे यह बताने के लिए धन्यवाद। मैं जो सुन रहा हूँ वह यह है कि आप  
अस्पताल जाना नहीं चाहेंगे अगर हमें संदेह हो कि आपको वायरस है क्या  
मैंने इसे सही समझा?

मैं इस बात का सम्मान करता हूँ। मैं यह प्रस्तावित करना चाहूँगा।  
हम आपकी देखभाल करना जारी रखेंगे। सबसे अच्छी बात यह होगी  
कि आपको वायरस न हो। सबसेबुरी बात यह होगी कि हमारे द्वारा  
सावधानी रखने के बाद भी आपको वायरस हो जाए —और फिर हम  
आपको यहीं रखेंगे और यह बात सुनिश्चित करेंगे कि आप जब तक  
हमारे साथ हैं आपको पूर्ण आराम प्राप्त हो।

उनकी ओर से बात करने के लिए धन्यवाद, इससे काफी मदद मिलती  
है। अगर उनका स्वास्थ्य अत्यंत खराब हो जाता है, तो यह देखने के  
लिए उनकी हालत वास्तव में कैसी है हम हास्पिटल (मरणासन्न  
रोगियों का अस्पताल) या तकलीफ कम करने वाली देखभाल की  
व्यवस्था कर सकते हैं। हम श्रेष्ठ की आशा कर सकते हैं और सबसे  
बुरे के लिए योजना बना सकते हैं।

---

# ट्रियाजिंग

## जब आप निर्णय लेते हैं कि किसी रोगी को कहां जाना चाहिए

---

वे क्या कहते हैं

मुझे सीधे अस्पताल क्यों नहीं जाना चाहिए?

आप मुझे अस्पताल से बाहर कैसे रख रहे हैं?

आप क्या कहते हैं

हमारी प्राथमिक चिंता है आपकी सुरक्षा। हम लोगों के अंदर आने को व्यवस्थित करने का प्रयास कर रहे हैं। कृपया प्रश्नों का उत्तर ऑनलाइन दें। आप स्वयं के और बाकी सभी के लिए प्रक्रिया को आगे बढ़ाने में मदद कर सकते हैं।

मैं कल्पना कर सकता हूँ कि आप चिंतित हैं और यथासंभव श्रेष्ठ देखभाल चाहते हैं। इस समय तो, अस्पताल एक खतरनाक जगह बन गया है जब तक कि आपको इसकी वास्तव में ही आवश्यकता न हो। आपके लिए सबसे सुरक्षित बात होगी कि \_\_\_\_\_।

---

## भर्ती करना

### जब आपके रोगी को अस्पताल या ICU की आवश्यकता होती है

---

क्या इसका अर्थ यह है कि मुझे कोविड-19 है?

स्थिति कितनी खराब है?

क्या मेरे दादाजी बच जाएंगे?

क्या आप कह रहे हैं कि कोई भी मुझसे मिलने नहीं आ सकता?

आप मुझे किसी आगंतुक से मिलने क्यों नहीं दे सकते?

हमें आपको नाक के फाहे (nasal swab) से जांचना होगा, और हमें कल तक इसका परिणाम प्राप्त होगा। जब आप परिणाम की प्रतीक्षा कर रहे हों तब तनावग्रस्त होना सामान्य बात है, अतः ऐसे कार्य करें जिससे आपका मानसिक संतुलन बनाए रखने में मदद मिले।

मुझे अभी जो जानकारी है उससे और आपकी जांच से, स्थिति इतनी गंभीर है कि आपको अस्पताल में होना चाहिए। हमें अगले दिन और भी जानकारी मिलेगी, और हम आपको अपडेट करेंगे।

मैं कल्पना कर सकता हूँ कि आप डरे हुए हैं। मैं इतनी बात कह सकता हूँ: चूंकि वे 90 वर्ष के हैं, और पहले से ही दूसरी बिमारियों से लड़ रहे हैं, यह काफी हद तक संभव है कि वे अस्पताल से बाहर न निकल पाएं। ईमानदारी से कहूँ तो, अभी से निश्चित रूप से कुछ कहना जल्दबाजी होगी।

मैं जानता हूँ कि कोई मिलने न आए तो बहुत बुरा लगता है। वायरस फैलने का खतरा इतना अधिक है कि मुझे यह कहते हुए खेद है कि हम आगंतुकों के लिए अनुमति नहीं दे सकते। अगर वे अस्पताल में आते हैं तो उन्हें अधिक खतरा होगा। काश ऐसा न होता। आप अपने फोन का उपयोग कर सकते हैं, हालांकि मुझे एहसास है कि यह बिलकुल वैसी बात नहीं है।

वायरस फैलने का खतरा इतना अधिक है कि मुझे यह कहते हुए खेद है कि हम आगंतुकों के लिए अनुमति नहीं दे सकते। हम इलेक्ट्रॉनिक रूप से संपर्क में रहने में आपकी मदद कर सकते हैं। काश मैं आगंतुकों की अनुमति दे सकता, क्योंकि मैं जानता हूँ यह महत्वपूर्ण है। दुःख की बात है कि अब यह संभव नहीं है।

# परामर्श

जब कठिन समस्या का सामना करने के लिए प्रेरणा की आवश्यकता हो, या जब भावनाएं उभार पर हों

वे क्या कहते हैं

मुझे बहुत डर लग रहा है।

मुझे आशा की किरण की आवश्यकता है।

आप लोग अक्षम हैं!

मैं आपके बॉस से बात करना चाहता हूँ।

क्या मुझे अलविदा कहने की आवश्यकता है?

आप क्या कहते हैं

यह एक बहुत ही कठिन परिस्थिति है। मुझे लगता है कि कोई भी डर जाएगा। क्या आप मेरे साथ और अधिक बातें साझा कर सकते हैं?

मुझे उन बातों के बारे में बताएं जिनकी आप आशा कर रहे हैं? मैं और समझना चाहता हूँ।

मैं देख सकता हूँ कि आप कुछ बातों से खुश क्यों नहीं हैं। आपके लिए स्थिति में सुधार के लिए मुझसे जो हो सकता है मैं करने के लिए तैयार हूँ। मैं क्या कर सकता हूँ जिससे आपको मदद मिले?

मैं देख सकता हूँ कि आप निराश हैं। मैं अपने बॉस से जितनी जल्दी हो सके आने के लिए कहूंगा। कृपया इस बात को समझें कि उन्हें इस समय एक साथ कई काम करने पड़ रहे हैं।

मुझे आशा है कि ऐसा नहीं है। और मुझे चिंता है कि आपके लिए समय वास्तव में कम हो सकता है। आपके मन पर सबसे ज्यादा दबाव किस बात का है?

# निर्णय लेना

जब सब कुछ ठीक न हो, देखभाल के लक्ष्य, कोड स्टेटस

मैं चाहता हूँ कि सब कुछ संभव हो। मैं जीना चाहता हूँ।

मुझे नहीं लगता कि मेरे पति/पत्नी ने ऐसा चाहा होगा।

मैं किसी बेकार वस्तु की तरह या मशीन पर नहीं पड़ा रहना चाहता।

मेरे पति/पत्नी क्या चाहते थे इस बारे में मैं निश्चित नहीं हूँ—हमने इस बारे में कभी बात नहीं की।

हम वह सब कर रहे हैं जो हम कर सकते हैं। यह एक कठिन परिस्थिति है। क्या हम एक क्षण के लिए थोड़ा पीछे जा सकते हैं ताकि मैं आपके बारे में और जान सकूँ? बेहतर तरीके से आपका ध्यान रखने के लिए मुझे आपके बारे में क्या जानने की आवश्यकता है?

ठीक है, चलो थोड़ा रुकते हैं और बात करते हैं कि उनकी इच्छा क्या होती। क्या आप मुझे बता सकते हैं कि वे अपने जीवन में सबसे महत्वपूर्ण क्या मानते हैं? उन्हें कौनसी बात सबसे अधिक महत्वपूर्ण लगती थी, जो उनके जीवन को अर्थ प्रदान करती थी?

धन्यवाद, मेरे लिए यह जानना बहुत महत्वपूर्ण है। आपकी बात का क्या अर्थ है इस बारे में क्या आप कुछ और कह सकते हैं?

आप जानते हैं, बहुत से लोग स्वयं को एक ही नौका में पाते हैं। यह एक कठिन स्थिति है। ईमानदारी से बात करें तो, अब उनकी समग्र परिस्थिति को देखते हुए, अगर हमें उन्हें श्वसन मशीन पर रखना हो या CPR देना हो, तो वे बच नहीं पाएंगे। परिस्थितियाँ तो पूरी तरह हमारे विरुद्ध हैं। मेरी अनुशांसा है कि हम इसे स्वीकार करें कि वह अधिक समय तक जीवित नहीं रहेगा और उसे शांति से इस दुनिया से जाने दें। मुझे शंका है कि यह सुनना कठिन होगा। आप क्या सोचते हैं?

---

# संसाधनों की व्यवस्था करना

जब बाधाएं आपको चुनने के लिए और पूर्ति सीमित करने के लिए बाध्य करती हैं

---

वे क्या कहते हैं

मेरी 90 वर्षीय दादी ICU में क्यों नहीं जा सकती?

क्या मुझे एक गहन देखभाल यूनिट में नहीं होना चाहिए?

मेरी दादी को ICU की आवश्यकता है! या वह मरने वाली है!

क्या आप उसके साथ सिर्फ इसलिए भेदभाव कर रहे हैं क्योंकि वह वृद्ध है?

आप हमारी त्वचा के रंग के कारण हमसे अलग व्यवहार कर रहे हैं।

ऐसा लगता है कि आप रेशनिंग कर रहे हैं।

आप भगवान की भूमिका निभा रहे हैं। आप ऐसा नहीं कर सकते।

आप क्या कहते हैं

यह असाधारण समय है। हम संसाधनों का इस तरह से उपयोग करने का प्रयास कर रहे हैं जो सभी के साथ न्याय संगत हो। आपकी दादी माँ की स्थिति आज ICU के मापदंडों को पूरा नहीं करती। काश परिस्थितियाँ कुछ अलग होतीं।❀

आपकी स्थिति अभी ICU के मापदंडों को पूरा नहीं करती है। अस्पताल ICU के बारे में विशेष नियमों का उपयोग कर रहा है क्योंकि हम अपने संसाधनों का उपयोग इस तरह से करने का प्रयास कर रहे हैं जो सभी के लिए उचित हो। अगर ऐसा एक वर्ष पहले होता, तो हम कोई अलग निर्णय कर रहे होते। यह असाधारण समय है। काश मेरे पास अधिक संसाधन होते।❀

मुझे पता है कि यह एक डरावनी स्थिति है, और मैं स्वयं आपकी दादी के लिए चिंतित हूँ। यह वायरस इतना घातक है कि अगर हम उसे ICU में ट्रांसफर भी कर सके, तो भी मुझे विश्वास नहीं है कि वे बच पाएंगी। इसलिए हमें इस बात के लिए तैयार रहने की जरूरत है कि वे मर सकती हैं। हम उसके लिए सब करेंगे जो हम कर सकते हैं।❀

मैं देख सकता हूँ कि ऐसा कैसे लग सकता है। नहीं, हम कोई भेदभाव नहीं कर रहे हैं। हम उन दिशानिर्देशों का उपयोग कर रहे हैं जो इस तरह की किसी घटना के लिए तैयार रहने हेतु इस समुदाय के लोगों द्वारा विकसित किए गए थे। यह दिशा-निर्देश सभी फायदे और नुकसान को ध्यान में रखते हुए कई वर्षों में विकसित किए गए हैं, जिसमें स्वास्थ्य क्षेत्र के पेशेवरों, नितिशास्त्रियों और आम व्यक्तियों ने योगदान दिया है। मैं देख सकता हूँ कि आप वास्तव में ही उसकी परवाह करते हैं।

मैं कल्पना कर सकता हूँ कि सिर्फ आपकी त्वचा के रंग के कारण आपको पूर्व में अपनी चिकित्सा करवाते हुए बुरे अनभव आए होंगे। यह उचित नहीं है, और काश परिस्थितियाँ कुछ अलग होतीं। आज स्थिति यह है कि हमारे चिकित्सा संसाधनों पर इतना भार है कि हम उन दिशा-निर्देशों का उपयोग कर रहे हैं जो इस समुदाय के लोगों द्वारा विकसित किए गए थे, जिनमें काले रंग के लोग भी शामिल हैं, ताकि हम न्याय कर सकें। मैं भी नहीं चाहता कि लोगों की चिकित्सा उनकी त्वचा के रंग के आधार पर हो।❀

हम इस बात का प्रयास कर रहे हैं कि हमारे संसाधनों का अधिक से अधिक लोगों के लिए यथासंभव श्रेष्ठ तरीके से उपयोग किया जाए। यह एक ऐसा समय है जब मैं चाहता हूँ कि हमारे पास इस अस्पताल में हर एक व्यक्ति के लिए और अधिक होता।❀

मुझे माफ़ करें। मैं आपको ऐसा एहसास देना नहीं चाहता था। पूरे शहर में, सभी अस्पताल साथ मिलकर सभी संसाधनों का हर एक के लिए उचित तरीके से उपयोग करने का प्रयास कर रहे हैं। मुझे महसूस होता है कि हमारे पास पर्याप्त साधन नहीं हैं। काश हमारे पास अधिक होता। कृपया इस बात को समझें कि हम सभी यथासंभव कठोर मेहनत कर रहे हैं।❀

## वे क्या कहते हैं

क्या आपको कहीं और से 15 और वेंटिलेटर नहीं मिल सकते?

जब उनका जीवन इस पर निर्भर है तो आप उन्हें कैसे वेंटिलेटर से हटा सकते हैं?

## आप क्या कहते हैं

हाल-फिलहाल तो अस्पताल क्षमता से अधिक काम कर रहा है। रातों-रात इस तरह अपनी क्षमता बढ़ाना हमारे लिए संभव नहीं है। **और मूझे लगता है कि सूनने में यह निराशाजनक होगा।** ❄

मूझे बहुत दुःख है कि उसकी स्थिति बदतर हो गई है, हालांकि हम सब कुछ कर रहे हैं। क्योंकि हम असाधारण समय का सामना कर रहे हैं, इसलिए हम विशेष दिशानिर्देशों का पालन कर रहे हैं जो यहां सभी पर लागू होते हैं। जिन रोगियों की हालत नहीं सुधर रही है हम उनकी अति महत्वपूर्ण देखभाल जारी नहीं रख सकते। इसका अर्थ है कि हम यह स्वीकार करें की वह मर जाएगी, और हमें उसे वेंटिलेटर से हटाने की आवश्यकता है। काश परिस्थितियां कुछ अलग होतीं। ❄

---

## सूचना देना

### जब आप फोन पर किसी से कुछ कह रहे हैं

---

हाँ, मैं उनकी पत्नी हूँ। मैं 5 घंटे की दूरी पर हूँ।

क्या हो रहा है? क्या कुछ हो गया है?

[रोना]

मूझे पता था कि यह होने वाला है, परंतु यह नहीं पता था कि इतनी जल्दी होगा।

मूझे आपसे एक गंभीर विषय में बात करनी है। क्या आप ऐसे स्थान पर हैं जहाँ आप बात कर सकते हैं?

मैं आपके पिता के बारे में बात कर रहा हूँ। कुछ ही समय पहले उनकी मृत्यु हुई है। कारण था कोविड19।

मूझे आपकी इस हानि पर बहुत दुःख है। [चूपी] [अगर आपको लगता है कि आपको कुछ कहना चाहिए: तो पर्याप्त समय लें। मैं यहीं हूँ।]

मैं केवल कल्पना कर सकता हूँ कि यह कितना चौंकाने वाला होगा। यह दुःख की बात है। [चूपी] [उनके द्वारा बात पुनः प्रारंभ करने की प्रतीक्षा करें]

---

## आशंका करना

### जब आप जो हो सकता है उसकी चिंता कर रहे हों

---

आप जिसकी चिंता कर रहे हैं

उस मरीज का पुत्र बहुत नाराज होने वाला है।

मैं नहीं जानता कि इस प्यारी दादी को कैसे बताया जाए कि मैं उसे ICU में नहीं रख सकता और वह मरने वाली है।

जो आप कर सकते हैं

इससे पहले कि आप कमरे में जाएं, एक क्षण रुककर एक गहरी सांस लें। **नाराजगी किस बात को लेकर है? प्यार, जिम्मेदारी, डर?**

**याद रखें कि आप क्या कर सकते हैं:** आप उसकी बातें सून सकते हैं कि वह किस बारे में चिंतित है, आप बता सकते हैं कि क्या हो रहा है, आप उसकी तैयारी में मदद कर सकते हैं, आप उपस्थित रह सकते हैं। ये तोहफे हैं।



**आप जिसकी चिंता कर रहे हैं**

मैं पूरे दिन संक्रमित लोगों के साथ काम करता रहा हूँ और मुझे चिंता है कि मैं उन लोगों को संक्रमित कर सकता हूँ जो मेरे लिए सबसे अधिक महत्वपूर्ण हैं।

मुझे डर है कि मैं थक जाऊँगा और मेरी हिम्मत जवाब दे देगी।

मुझे चिंता है कि मैं पूर्णतया पराजित हो जाऊँगा और वह नहीं कर पाऊँगा जो मेरे मरीजों के लिए वास्तव में श्रेष्ठ है।

**जो आप कर सकते हैं**

आप किस बारे में चिंतित हैं इस विषय में उनसे बात करें। सबसे अच्छा क्या है इस विषय में आप मिलकर निश्चित कर सकते हैं। इसके कोई सरल उत्तर नहीं हैं। **लेकिन चिंताओं को सबके साथ मिलकर सहन करना आसान होता है।**

क्या आप प्रतिदिन ऐसे क्षणों की तलाश कर सकते हैं जब आप किसी के साथ जुड़ें, कुछ साझा करें, कुछ आनंद लें? **तूफान के बीच भी थोड़ी सी शांति तलाश करना संभव है।**

अपनी हालत की जांच करें, भले ही आपके पास केवल एक पल हो। अगर एक चरम को मिटा दिया जाता है, और दूसरा मजबूत महसूस कर रहा है, तो अब मैं कहां हूँ? **याद रखें कि जो कुछ भी आपकी अपनी हालत है, मानव मन से इन भावनाओं को पूरी तरह बाहर नहीं किया जा सकता।** क्या आप उन्हें दूर करने का प्रयास किए बिना उन्हें स्वीकार कर सकते हैं, और फिर तय कर सकते हैं कि आपको क्या चाहिए।

---

## शोक मनाना

**जब आपने किसी को खो दिया है**

**आप क्या सोच रहे हैं**

मुझे उस व्यक्ति का जीवन बचाना चाहिए था।

हे भगवान मुझे विश्वास नहीं होता कि हमारे पास सही उपकरण नहीं हैं/उस व्यक्ति ने मेरे साथ कितना घटिया व्यवहार किया था/कैसे जो भी मैं करता हूँ लगता है कि सब गड़बड़ हो रहा है।

**जो आप कर सकते हैं**

ध्यान दें: **क्या मैं स्वयं से ऐसे बात कर रहा हूँ जिस तरह से मैं एक अच्छे दोस्त से बात करूँगा?** क्या मैं थोड़ा रूककर बस अपने मन की भावनाएं महसूस कर सकता हूँ? शायद यह उदासी, या निराशा, या सिर्फ थकान है। यह भावनाएँ सामान्य हैं। और ये समय विशेष रूप से असाधारण हैं।

ध्यान दें: **क्या मैं सभी बातों का अपने पर असर होने दे रहा हूँ?** क्या यह सब विश्लेषण वास्तव में किसी और बात को लेकर है? जैसे कि यह कितनी दुःख की बात है, मैं कितना शक्तिहीन महसूस कर रहा हूँ, हमारे प्रयास कितने छोटे लगते हैं? इन परिस्थितियों में, ऐसे विचार अपेक्षित हैं। परंतु हमें उन्हें अपने अधीन नहीं करने देना है। क्या हम उनकी ओर ध्यान देकर, महसूस करके उन्हें साझा कर सकते हैं?

और फिर स्वयं से यह प्रश्न कर सकते हैं: **क्या मैं अपने अगले काम की तरफ बढ़ते समय स्वयं को कम प्रक्रियात्मक और अधिक संतुलित कर सकता हूँ?**

# आकस्मिक घटना और संकट के लिए नए टॉकिंग मैप्स

## सक्रियता पूर्वक योजना बनाना



### आकस्मिक घटना होने पर सक्रियता पूर्वक योजना बनाने के लिए: "CALMER"

एक स्वास्थ्य देखभाल सेटिंग में Covid-As-A-Starter प्राथमिकताएं या प्रियजनों के लिए ध्यान देनेवाली बातें।

- C — चेक इन करें (मरीज से मिलें)**
- एक लंबी सांस लें (आप स्वयं!)।
  - "इन परिस्थितियों में आप स्वयं को कैसे सभाल रहे हैं?" (उनके भावनात्मक स्तर को जानें।)
- A — कोविड (COVID) के बारे में पूछें**
- "आप कोविड और स्वयं की परिस्थिति के संबंध में क्या सोचते रहे हैं?"
  - (बस सुनें)
- L — मुद्दे सामने रखें**
- "यह कुछ ऐसा है जिसके लिए मैं चाहता हूँ कि हम तैयार रहें।"/"आपने कोविड का जिक्र किया। मैं सहमत हूँ"
  - "क्या आप चाहते हैं कि हमें पता हो कि आपको कोविड है/ अगर आपका कोविड बहुत खराब अवस्था में पहुँच जाए?"
- M — उन्हें एक प्रॉक्सी चुनने के लिए प्रेरित करें और जो महत्वपूर्ण है उस विषय में बात करें**
- "अगर परिस्थिति खराब हो जाती है, तो वह कौनसी बात है जो आपके परिवार/ प्रिय जनों की
  - "आपका बैकअप व्यक्ति कौन है - जो हमें निर्णय लेने में मदद करे अगर आप नहीं बोल सकते (2 बैकअप व्यक्ति होना श्रेष्ठ है)
  - "हम एक असाधारण स्थिति में हैं। ऐसी स्थिति में, आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है? (आपके भाग के लिए? आपकी स्वास्थ्य देखभाल के विषय में?)
  - कोई अनुशंसा करें—अगर वे सन सकते हों। "जो मैंने सुना है उसके आधार पर, मैं [इसकी] अनुशंसा करूँगा। आप क्या सोचते हैं?"
- E — भावनात्मक प्रतिक्रिया की अपेक्षा करें**
- उसकी ओर ध्यान दें - एवं किसी भी बिंदु पर उसे स्वीकार करें
  - "इसके बारे में सोचना कठिन हो सकता है। "
- R — बातचीत को रिकॉर्ड करें**
- कोई भी दस्तावेज - चाहे संक्षिप्त हो - आपके सहयोगियों और आपके मरीज की मदद करेगा
  - "आपने जो भी कहा है, उसे मैं चार्ट में लिखूँगा। यह वास्तव में उपयोगी है, धन्यवाद।"

# आकस्मिक घटना और संकट के लिए नए टॉकिंग मैप्स

## संसाधनों की सीमाएं



केवल **संकट** के लिए : "SHARE"

संसाधन आवंटन (यानी रेशनिंग) के बारे में बात करना।

### S — दिशानिर्देश दिखाना

- "ऐसी स्थिति वाले मरीजों के लिए हमारा संस्थान / सिस्टम / क्षेत्र यह काम कर रहा है।"
- (जिसका उस व्यक्ति से सीधा संबंध हो वह बात बताएं।)

### H — मरीज की देखभाल के लिए इसका क्या अर्थ है वह प्रमुखता से बताएं

- "तो आपके लिए इसका अर्थ है कि हम वार्ड में आपकी देखभाल करते हैं और इस बीमारी से लड़ने में और अच्छा आपकी मदद करने के लिए हम जो भी कर सकते हैं वह करेंगे।" जो हम नहीं करेंगे वह यह है कि आपको ICU में और अगर आपका हृदय धड़कना बंद कर देता तो CPR नहीं देंगे।
- (ध्यान दें कि आप पहले उसके बारे में बात करेंगे जो आप \*करेंगे\* और फिर उसके बारे में जो आप नहीं करेंगे)

### A — आपके द्वारा प्रदान की जाने वाली देखभाल की पुष्टि करें

- "हम [देखभाल की योजना] का पालन कर रहे हैं, और हमें आशा है कि आप ठीक हो जाएंगे।"

### R — भावनाओं पर प्रतिक्रिया दें

- "मैं देख सकता हूँ कि आप चिंतित हैं।"

### E — जोर देकर बताएं कि सभी पर समान नियम लागू होते हैं

- "हम इस अस्पताल / सिस्टम / संस्थान में अन्य सभी मरीजों के साथ समान नियमों का उपयोग कर रहे हैं। हम आपके साथ कोई भेदभाव नहीं कर रहे हैं। "

---

यह टॉकिंग मैप केवल तब उपयोग किया जाता है जब कोई संस्था देखभाल के संकट मानकों के उपयोग की, या सर्ज परिस्थिति की घोषणा करती है। जब संकट मानकों या सर्ज को बंद कर दिया जाता है, तो इस नक्शे का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए।

---

# आकस्मिक घटना और संकट के लिए नए टॉकिंग मैप्स

## परिवार को अंतिम कॉल



जब आपको परिवार के किसी सदस्य से बात करने की आवश्यकता होती है: "LOVE"  
एक मरीज से जिसका अंतिम समय आ गया है फोन पर / विडियो पर अलविदा कहने के लिए।

### L — उनका मार्गदर्शन करें

- "मैं [नाम] हूँ, इस दल का एक [पेशेवर] सदस्य।"
- "अधिकतर लोगों के लिए, यह एक कठिन स्थिति है।"
- "मैं यहां आपको इससे निकालने के लिए हूँ, यदि आप चाहते हैं।"

### O — उन चार बातों की पेशकश करें जो अधिकतर लोगों के लिए महत्वपूर्ण हैं

- "तो हमारे पास इस समय को विशेष बनाने का अवसर है।"
- "यह पाँच बातें हैं जो आप कहने की इच्छा रख सकते हैं। केवल उन्हीं का उपयोग करें जो आपके लिए
  1. कृपया मुझे माफ़ करें
  2. मैं तुम्हें माफ़ करता/करती हूँ
  3. धन्यवाद
  4. मैं तुमसे प्यार करता/करती हूँ
  5. अलविदा
- "क्या इनमें से कोई भी ठीक लगता है?"

### V — वे जो कहना चाहते हैं उसे मान्य करें

- "मुझे लगता है कि कहने के लिए यह एक सुंदर बात है"
- "अगर मेरी [बेटी] मुझसे यह कह रही होती, तो मैं स्वयं को भाग्यवान समझता और मुझे बहुत अच्छा महसूस"
- "मुझे लगता है कि वह आपको सुन सकता है, भले ही वे वापस कुछ भी न कह सकें"
- "आगे बढ़ें, बस एक बार मैं एक बात कहें। आपके पास पर्याप्त समय है।"

### E — भावनात्मक प्रतिक्रिया की अपेक्षा करें

- "मैं देख सकता हूँ कि वह आपके लिए बहुत मायने रखता/रखती थी।"
- "क्या आप एक मिनट के लिए लाइन पर रह सकते हैं? मैं सिर्फ यह देखना चाहता हूँ कि आप क्या कर रहे हैं"

# आपकी टिप्पणियां और प्रतिक्रिया

आपके विचारों और सुझावों के लिए आप सभी का धन्यवाद यह विचार अत्यंत महत्वपूर्ण हैं और हमने अधिकतर को शामिल किया है। अगर मैंने आपके सुझावों को शामिल नहीं किया है और आप इस बारे में सोच रहे हैं, तो आप मुझे यहां ईमेल कर सकते हैं [tonyback@uw.edu](mailto:tonyback@uw.edu). कृपया ध्यान दें कि इस गाइड को चिकित्सकों के लिए पूरी तरह से एक स्टैंड-अलोन-गाइड के रूप में बनाया गया है, और इस तरह से कुछ अनुशंसाएं उससे कुछ भिन्न हैं जो व्यक्तिगत रूप से या लाइव वर्चुअल कोर्स में हम आपको सिखाते हैं।

## धन्यवाद

अला अलबाशाएरेह, MSN, RN  
पैट्रिक आर्किम्बाल्ट MD  
बॉब अर्नाल्ड MD  
डैरेन बीची MTS  
युवान बेसांट MD  
ब्रिन बोमैन MPA  
कोलीन क्रिसमस MD  
रैंडी कर्टिस MD MPH  
जेम्स फौस्टो MD  
लाइल फेटिग MD  
जोनाथन फिशर MD  
माइकल फ्रात्किन MD  
क्रिस्टीना जर्लोक MD  
मेरियन ग्रांट DNP  
मार्गारेट आइजक MD  
जोश लाकिन MD  
एल्केल ओवेनकोफ़ MD  
जोन लिन MD  
निक मार्क MD  
डाएन मीर MD  
सुजेन मेरेल MD  
टोना मेकग्वायर PhD  
केथरीन पोलाक PhD  
जेम्स टल्सकी MD  
टली सहर MD  
विकी सकाता MD  
जॉन ए. हार्टफोर्ड फाउंडेशन  
कैम्बिया हेल्थ फाउंडेशन