

Sách Tổng Hợp Hội Thoại Sẵn Sàng Cho COVID



Cập nhật ngày 25 tháng 3 năm 2020. **Bản đồ hội thoại mới bao gồm một kịch bản gọi điện cho gia đình để nói tạm biệt** (kéo xuống dưới cùng). Để tải tài liệu Word bằng tiếng Anh, Pháp, Tây Ban Nha, Ả Rập, Hà Lan, Do Thái và Đức, hãy truy cập [trang web VitalTalk](#) và bạn sẽ thấy đường dẫn nằm bên dưới tiêu đề. Sẽ còn có nhiều ngôn ngữ hơn nữa. Nếu bạn đang xem sách này trên trang web VitalTalk, hãy nhìn bên dưới thanh tiêu đề màu vàng!

Có Gì Bên Trong?

Sàng Lọc Khi Ai Đó Lo Lắng Rằng Họ Có Thể Đã Nhiễm Bệnh	04
Xem Xét Sự Ưu Tiên Khi Ai Đó Có Thể Không Muốn Nhập Viện.....	04
Quyết Định Trị Liệu Khi Bạn Quyết Định Nơi Bệnh Nhân Nên Đến	05
Thừa Nhận Khi Bệnh Nhân Của Bạn Cần Nhập Viện, Hoặc Vào Phòng ICU	05
Tư Vấn Khi Việc Tiếp Nhận Trị Liệu Cần Được Thúc Đẩy, Hoặc Cảm Xúc Dâng Trào	06
Quyết Định Khi Mọi Việc Không Suôn Sẻ, Mục Tiêu Chăm Sóc, Ý Nguyện Điều Trị.....	06
Nguồn Lực Khi Giới Hạn Buộc Bạn Lựa Chọn, Và Thậm Chí Phải Phân Chia Theo Hạn Định.....	07
Thông Báo Khi Bạn Nói Chuyện Với Ai Đó Qua Điện Thoại	08
Đoán Trước Khi Bạn Lo Rằng Sẽ Có Việc Xảy Đến.....	08
Đau Buồn Khi Bạn Mất Đi Ai Đó	09
Kế Hoạch Chủ Động Bản Đồ Hội Thoại Để Lên Kế Hoạch Trong Trạng Thái Khó Đoán Trước.....	10
Giới Hạn Nguồn Lực Bản Đồ Hội Thoại Chỉ Dành Cho Khủng Hoảng.....	11
Gọi Cho Gia Đình Lần Cuối Bản Đồ Hội Thoại Để Nói Chuyện Với Một Thành Viên Gia Đình	12



Ai?

Gửi tới những chuyên viên chăm sóc sức khỏe trên mọi miền, đây là khoảng thời gian chưa từng có tiền lệ. Không có lộ trình hướng dẫn. Chúng ta đang đối diện với những cuộc hội thoại chúng ta không nghĩ tới—hoặc mong muốn—sẽ xảy đến.

Tại Sao?

Ở Seattle, đó là sự thật. Chúng ta có những bệnh nhân đã ra đi, và không phải tất cả đều là người cao tuổi. Một đồng nghiệp của chúng ta đang phải đặt ống thở. Chúng ta nhận được những cuộc điện thoại và lo ngại về cách kiểm soát sự bùng phát sắp tới của bệnh dịch trên toàn đất nước. Chúng ta nhận ra rằng nhiệm vụ chuyên môn của chúng ta có thể làm ảnh hưởng đến người thân ở nhà. Tệ hơn nữa, dòng nước nhỏ mà chúng ta đang chứng kiến có thể sẽ trở thành ngọn sóng thần, như những gì đã xảy ra tại Ý. Thật khó để không quan tâm. Bạn không thể bỏ lại sự âu lo đó dù đã tan làm.

Nhưng vấn đề này cũng có một khía cạnh khác. Đồng nghiệp của chúng ta đang cùng chung sức. Mọi người đang bắt đầu giúp đỡ lẫn nhau theo những cách tốt đẹp không ngờ đến. Khi cùng hỗ trợ nhau, chúng ta có thể lớn mạnh hơn. Và chúng ta có thể vượt qua chuyện này bằng sự cảm thông, lòng nhân ái, và ý thức phục vụ trọn vẹn.

Áp Dụng Những Mẹo Đây

Những mẹo này lấy COVID làm trọng tâm. Chúng tôi đã bỏ đi toàn bộ nội dung giáo dục thông thường vì chúng tôi biết bạn đang rất bận rộn. Nếu bạn muốn có thêm thông tin, hãy xem qua các bản đồ hội thoại và video về [kỹ năng giao tiếp cơ bản](#), [đối thoại gia đình](#), và [mục tiêu chăm sóc](#) tại vitaltalk.org.

Khi đại dịch phát triển, số ca bệnh tại khu vực bạn sinh sống sẽ quyết định liệu phòng khám, bệnh viện hay cơ sở của bạn đang ở trạng thái ‘thông thường’ (chăm sóc như thường lệ), ‘trạng thái khó đoán trước’ (nguồn lực bị kéo giãn dù việc chăm sóc vẫn vận hành như thường lệ), hoặc trạng thái ‘khủng hoảng’ (yêu cầu nhiều nguồn lực sẵn có hơn). Phần lớn các mẹo này dành cho trạng thái thông thường và khó đoán trước. Nếu khu vực của bạn chuyển sang [tiêu chuẩn khủng hoảng](#), việc sử dụng thuốc sẽ thay đổi đáng kể—quyết định trị liệu sẽ khắt khe hơn và sự chọn lựa sẽ bị giới hạn. Nếu cần, các phiên bản tương lai của tài liệu này sẽ dịch chuyển dần tới trạng thái khủng hoảng. **Hiện tại, hãy lưu ý rằng mẹo cho trạng thái khủng hoảng được đánh dấu 🚨 và nên được lưu giữ lại nếu cơ sở của bạn có khủng hoảng.** Và hãy nhớ rằng dù xảy ra khủng hoảng, chúng ta vẫn có thể mang đến lòng nhân ái và sự tôn trọng cho mọi người.

Một vài mẹo giao tiếp trong tài liệu này mô tả các cách để giải thích việc phân chia nguồn lực cho bệnh nhân hoặc gia đình hay nhân viên điều dưỡng. Tuy nhiên, lưu ý rằng các quyết định về cách phân chia nguồn lực—tiêu chí được sử dụng hay giới hạn được đề ra—nên khác biệt theo từng cấp độ—ở cấp độ vùng hay tiểu bang hay quốc gia. Quyết định phân chia không nên được thực hiện bên giường bệnh. Trong các mẹo này, chúng tôi né tránh những cuộc bàn luận phức tạp về phân chia, và sử dụng ngôn từ dành cho giáo dân hơn là nhà đạo đức học.

Là Gì?

Với tinh thần đó, chúng tôi đã lấy ý kiến của cộng đồng và tạo nên quyển sách nhỏ này nhằm cung cấp lời khuyên thực tế để thảo luận về những chủ đề khó khăn liên quan đến COVID-19. Được xây dựng dựa trên kinh nghiệm giao tiếp trong nghiên cứu và giảng dạy của chúng tôi suốt 2 thập kỷ, chúng tôi đã dùng đến các mạng lưới của mình để lấy ý kiến cộng đồng về các thách thức và ghép nối chúng với lời khuyên từ những bác sĩ lâm sàng giỏi nhất mà chúng tôi quen biết. Nếu bạn biết về công việc của chúng tôi, bạn sẽ nhận ra một vài đề tài quen thuộc và cũng sẽ tìm thấy những tài liệu mới. Nó chưa toàn vẹn và hoàn hảo. Nhưng nó chính là sự khởi đầu.

**Làm Thế Nào?**

Chúng tôi đang cung cấp miễn phí sách này. Hãy gửi thư điện tử, gửi đường dẫn, truyền bá sách tới mọi người. Đừng ngần ngại thay đổi đường dẫn để nó phù hợp hơn với phòng khám, cơ sở hay hệ thống chuyên biệt của bạn. Sau đó hãy giúp chúng tôi cải thiện nó. Hãy góp ý về những điều chúng tôi còn thiếu sót, những việc không hiệu quả, những điều bạn gặp vướng mắc.

Bạn có thể tham gia

Hãy cho những người làm việc cùng bạn xem sách. Tình nguyện chỉnh sửa để chúng tôi có thể tổng hợp phản hồi theo thời gian thực. Dịch sách này sang ngôn ngữ khác. Đừng chỉ lan truyền những lo lắng rằng tình hình sẽ tệ hơn như thế nào—hãy tạo ra sự thay đổi mà bạn muốn nhìn thấy. Bạn có thể liên hệ với chúng tôi tại tonyback@uw.edu hoặc info@vitaltalk.org.

Về VitalTalk

[VitalTalk](#) là một công ty khởi nghiệp phi lợi nhuận có ảnh hưởng xã hội, mong muốn biến kỹ năng giao tiếp với người bệnh nặng thành một phần quan trọng của mỗi bác sĩ lâm sàng. Nội dung này sẽ sớm có trong ứng dụng [VitalTalk Tips](#) của chúng tôi dành cho iOS và Android.

Hãy giữ an toàn. Thế giới của chúng ta cần bạn—chuyên môn, sự tốt bụng, nhiệt huyết, và sức mạnh của bạn. Chúng tôi cảm thấy biết ơn vì bạn đang ở đây.

Sàng Lọc

KHI AI ĐÓ LO LẮNG RẰNG HỌ CÓ THỂ ĐÃ NHIỄM BỆNH

Những Gì Họ Nói

Tại sao họ không xét nghiệm cho tất cả mọi người?

Tại sao việc xét nghiệm tốn nhiều thời gian như vậy?

Làm thế nào mà các cầu thủ bóng rổ đã được xét nghiệm rồi?

Những Gì Bạn Nói

Chúng tôi không có đủ bộ xét nghiệm. **Chúng tôi mong rằng mọi chuyện khác đi.**

Phòng thí nghiệm đang thực hiện xét nghiệm nhanh nhất có thể. **Chúng tôi biết việc chờ đợi là rất khó khăn.**

Tôi hiểu rằng quý vị cảm thấy không công bằng. Tôi không biết chi tiết, nhưng tôi có thể nói rằng thời điểm đó khác với bây giờ. **Tình hình đang chuyển biến rất nhanh nên những việc chúng tôi đã làm một tuần trước sẽ khác với những gì chúng tôi đang tiến hành.**

Xem Xét Sự Ưu Tiên

KHI AI ĐÓ CÓ THỂ KHÔNG MUỐN NHẬP VIỆN

Tôi lo lắng về loại virus này. Tôi nên làm gì?

Tôi nhận ra rằng sức khỏe mình không tốt ngay cả khi tôi không nhiễm loại virus mới này. Tôi muốn thử vận may tại nhà / ở cơ sở chăm sóc dài hạn này.

Tôi không muốn cuộc đời mình kết thúc như một loài thực vật được nuôi sống bởi máy móc. [ở cơ sở chăm sóc dài hạn hay tại nhà]

Tôi là người đại diện / đại lý chăm sóc sức khỏe của người này. Tôi biết tình trạng sức khỏe của họ khá tệ—rằng họ có thể sẽ chết vì virus. Bác sĩ có phải đưa họ đến bệnh viện không?

Việc quý vị lo ngại là hợp lý. Đây là những gì quý vị có thể làm. Hãy giới hạn tiếp xúc với người khác—chúng tôi gọi đây là giãn cách xã hội. **Sau đó quý vị nên chọn một người quý vị biết rõ để thay quý vị nói chuyện với bác sĩ nếu quý vị bị bệnh nặng.** Đó là người đại diện của quý vị. Cuối cùng, nếu quý vị không muốn đến bệnh viện vì lo sợ cảm giác phải qua đời cùng với máy móc, quý vị nên báo với chúng tôi và người đại diện của mình.

Cảm ơn vì đã báo với tôi. **Tôi được biết rằng quý vị mong muốn không phải đến bệnh viện nếu nghi ngờ bị nhiễm virus.** Đó có phải là sự thật không?

Tôi tôn trọng điều đó. Tôi đề nghị thế này. Chúng tôi sẽ tiếp tục chăm sóc cho quý vị. Tình huống tốt nhất là quý vị không nhiễm virus. Trường hợp tệ nhất là quý vị nhiễm virus dù cho chúng tôi đã thực hiện biện pháp phòng ngừa—và sau đó chúng tôi sẽ giữ quý vị lại đây và đảm bảo rằng quý vị cảm thấy thoải mái khi ở cùng chúng tôi.

Cảm ơn quý vị đã thay mặt họ nói chuyện. Nếu tình trạng sức khỏe chuyển biến xấu, chúng tôi có thể sắp xếp để bên trung tâm an dưỡng cuối đời (hoặc dịch vụ chăm sóc giảm đau) đến gặp họ. Chúng ta có thể hy vọng điều tốt nhất sẽ xảy đến và cũng cần chuẩn bị cho điều tồi tệ nhất.

Quyết Định Trị Liệu

KHI BẠN QUYẾT ĐỊNH NƠI BỆNH NHÂN NÊN ĐẾN

Những Gì Họ Nói

Tại sao tôi không nên đến bệnh viện?

Tại sao lại giữ tôi ở bệnh viện?

Những Gì Bạn Nói

Lo ngại chính của chúng tôi là sự an toàn của quý vị. Chúng tôi đang cố gắng tổ chức sắp xếp việc mọi người nhập viện. Hãy trả lời các câu hỏi trực tuyến. **Quý vị có thể giúp tăng tốc quy trình cho bản thân và người khác.**

Tôi hiểu rằng quý vị lo lắng và muốn được chăm sóc tốt nhất có thể. Hiện tại, bệnh viện là nơi nguy hiểm trừ khi quý vị thật sự, thật sự cần nó. Điều an toàn nhất cho quý vị là _____ .

Thừa Nhận

KHI BỆNH NHÂN CỦA BẠN CẦN NHẬP VIỆN, HOẶC VÀO PHÒNG ICU

Điều này có nghĩa là tôi đã nhiễm COVID19 đúng không?

Việc này tệ đến mức nào?

Ông tôi liệu có qua khỏi không?

Bác sĩ nói là không ai có thể đến thăm tôi sao?

Tại sao bác sĩ lại không cho tôi vào thăm?

Chúng tôi cần xét nghiệm dịch mũi của quý vị, và sẽ biết kết quả vào ngày mai. **Khi đợi kết quả, việc quý vị cảm thấy căng thẳng là bình thường**, vì vậy hãy làm những gì khiến quý vị cảm thấy bình tĩnh hơn.

Với thông tin tôi hiện có và từ bài kiểm tra, tình trạng của quý vị đủ nghiêm trọng để ở lại bệnh viện. **Chúng tôi sẽ biết thêm thông tin vào ngày mai**, và sẽ cập nhật cho quý vị.

Tôi hiểu rằng quý vị đang lo sợ. Những gì tôi có thể nói là: vì ông ấy đã 90 tuổi, và đã có sẵn những bệnh nền khác, **rất có thể ông ấy sẽ không qua khỏi. Thành thật mà nói, bây giờ vẫn còn quá sớm để biết chắn chắn điều gì.**

Tôi biết rằng việc không có ai ghé thăm là khá khó khăn. Nguy cơ lây lan virus là rất cao nên tôi rất tiếc phải nói rằng chúng tôi không thể cho phép khách vào thăm. **Họ sẽ gặp nguy hiểm hơn nếu đến bệnh viện. Tôi mong rằng mọi chuyện khác đi. Quý vị có thể sử dụng điện thoại dù tôi biết điều đó cũng không thể bù đắp hoàn toàn.** Nguy cơ lây lan virus là rất cao nên tôi rất tiếc phải nói rằng chúng tôi không thể cho phép khách vào thăm. Chúng tôi có thể giúp quý vị kết nối bằng thiết bị điện tử. **Tôi mong có thể để quý vị vào thăm bệnh, vì tôi hiểu điều đó rất quan trọng. Nhưng rất tiếc, điều đó là không thể.**

Tư Vấn

KHI VIỆC TIẾP NHẬN TRỊ LIỆU CẦN ĐƯỢC THỨC ĐÃY, HOẶC CẢM XÚC DÂNG TRÀO

Những Gì Họ Nói

Tôi sợ lắm.

Tôi cần chút hy vọng.

Các người thật là kém cỏi!

Tôi muốn nói chuyện với người quản lý.

Tôi có cần nói lời tạm biệt với mọi người không?

Những Gì Bạn Nói

Đây thật sự là một tình huống khó khăn. **Tôi biết rằng bất kỳ ai cũng sẽ hoảng sợ.** Quý vị có thể chia sẻ nhiều hơn với tôi không?

Hãy nói với tôi về điều quý vị đang hy vọng? **Tôi muốn thấu hiểu hơn nữa.**

Tôi hiểu vì sao quý vị không vui. **Tôi sẵn lòng làm những gì có thể để cải thiện tình hình giúp quý vị.** Tôi có thể làm gì để giúp đỡ không?

Tôi có thể hiểu vì sao quý vị buồn phiền. **Tôi có thể nhấn quản lý của mình ghé thăm sớm nhất có thể. Vui lòng hiểu rằng họ đang có rất nhiều việc cần làm hiện giờ.**

Tôi hy vọng rằng điều đó sẽ không xảy ra. Và tôi lo rằng thời gian quý vị có sẽ khá ngắn. Điều gì đang đè nặng tâm trí quý vị nhất?

Quyết Định

KHI MỌI VIỆC KHÔNG SUÔN SẼ, MỤC TIÊU CHĂM SÓC, Ý NGUYỆN ĐIỀU TRỊ

Tôi muốn mọi thứ có thể.
Tôi muốn sống.

Tôi không nghĩ vợ/chồng mình sẽ mong muốn điều này.

Tôi không muốn cuộc đời mình kết thúc như một loài thực vật hoặc chết cùng với máy móc.

Tôi không chắc chồng mình mong muốn điều gì—chúng tôi chưa bao giờ nói về chuyện đó.

Chúng tôi đang làm mọi thứ có thể. Đây là một tình huống khó khăn. Chúng ta có thể tạm dừng một chút để tôi tìm hiểu thêm về quý vị được không? **Tôi cần biết gì để có thể chăm sóc cho quý vị tốt hơn?**

Bây giờ, quý vị hãy ngừng lại một chút và nói về những gì họ mong muốn. Quý vị có thể cho tôi biết họ quan tâm về điều gì nhất trong cuộc đời không? **Điều gì có ý nghĩa nhất với họ, cho họ ý nghĩa để sống?**

Việc để tôi biết chuyện đó là vô cùng quan trọng, tôi rất cảm kích. **Quý vị có thể nói rõ hơn về điều đó không?**

Quý vị biết đấy, nhiều người nhận ra họ có cùng hoàn cảnh. Đây là một tình huống khó khăn. Thành thật mà nói, xét đến tình trạng tổng quát của họ hiện giờ, nếu chúng tôi cần để họ sử dụng máy thở hoặc thực hiện hồi sức tim phổi (CPR), họ sẽ không thể qua khỏi. Mọi việc đang bất lợi cho chúng ta. **Đề nghị của tôi là chúng ta chấp nhận rằng ông ấy sẽ không sống được lâu hơn và để ông ấy ra đi thanh thản. Tôi hiểu sẽ rất khó để lắng nghe điều này. Quý vị nghĩ sao?**

Nguồn Lực

KHI GIỚI HẠN BUỘC BẠN LỰA CHỌN, VÀ THẬM CHÍ PHẢI PHÂN CHIA THEO HẠN ĐỊNH

Những Gì Họ Nói

Tại sao người bà 90 tuổi của tôi không thể đến phòng ICU?

Không phải tôi nên ở trong phòng hồi sức tích cực ư?

Bà tôi cần vào phòng ICU! Nếu không bà ấy sẽ chết!

Bác sĩ đang phân biệt đối xử với bà ấy vì bà ấy cao tuổi đúng không?

Bác sĩ đang đối xử với chúng tôi khác biệt vì màu da của chúng tôi đúng không?

Có vẻ như bác sĩ đang tiến hành phân chia theo hạn định.

Bác sĩ đang hành xử như Chúa cứu thế. Bác sĩ không thể làm vậy được.

Những Gì Bạn Nói

Đây là khoảng thời gian vô cùng đặc biệt. Chúng tôi đang cố gắng sử dụng nguồn lực theo cách công bằng nhất cho mọi người. Tình trạng của bà của quý vị không đáp ứng tiêu chí để sử dụng phòng ICU hôm nay. Tôi ước rằng mọi việc khác đi.

Tình trạng của quý vị không đáp ứng tiêu chí để sử dụng phòng ICU hiện giờ. Bệnh viện đang áp dụng các quy tắc đặc biệt cho phòng ICU vì chúng tôi đang cố gắng sử dụng nguồn lực theo cách công bằng nhất cho mọi người. **Nếu là một năm trước đây, chúng tôi có thể đã đưa ra quyết định khác. Đây là khoảng thời gian vô cùng đặc biệt.** Tôi ước mình có nhiều nguồn lực hơn.

Tôi biết đây là một tình huống đáng lo ngại, và tôi cũng lo lắng cho bà của quý vị. **Mức độ gây tử vong của virus này nghiêm trọng tới mức dù chúng tôi có chuyển bà ấy đến phòng ICU, tôi không chắc rằng bà ấy sẽ qua khỏi.** Vì vậy chúng ta cần phải chuẩn bị tinh thần rằng bà ấy có thể sẽ ra đi. Chúng tôi sẽ làm mọi điều có thể cho bà ấy.

Tôi hiểu vì sao quý vị nghĩ vậy. Nhưng không, chúng tôi không phân biệt đối xử. **Chúng tôi đang sử dụng những hướng dẫn được phát triển bởi mọi người trong cộng đồng để chuẩn bị cho tình huống như thế này.** Hướng dẫn được phát triển qua nhiều năm, có những chuyên viên chăm sóc sức khỏe, nhà đạo đức học, và giáo dân cùng xem xét những lợi ích và tác hại. Tôi có thể hiểu rằng quý vị thật sự lo lắng cho bà ấy.

Tôi hiểu quý vị có thể từng có trải nghiệm không tích cực trong quá khứ với dịch vụ chăm sóc sức khỏe chỉ vì màu da. Điều đó là không công bằng, và tôi ước mọi chuyện đã khác đi. Tình hình hiện nay là các nguồn lực y tế của chúng tôi đang bị kéo giãn nên chúng tôi đang áp dụng những hướng dẫn được phát triển bởi mọi người trong cộng đồng, bao gồm người da màu, để chúng tôi có thể hành xử công bằng. Tôi cũng không muốn mọi người bị đối xử khác biệt bởi màu da.

Những gì chúng tôi đang làm là cố gắng phân phát nguồn lực theo cách tốt nhất có thể. **Đây là khoảng thời gian mà tôi ước mình có nhiều nguồn lực hơn cho từng người một trong bệnh viện.**

Tôi rất tiếc. Tôi không cố ý tạo cho quý vị cảm giác đó. **Trên toàn thành phố, mọi bệnh viện đang cùng hợp tác để cố gắng sử dụng nguồn lực theo cách công bằng cho mọi người. Tôi nhận ra rằng chúng ta không có đủ nguồn lực.** Tôi ước chúng ta đã có nhiều hơn. Vui lòng hiểu rằng chúng tôi đang làm việc cật lực nhất có thể.

Những Gì Họ Nói

Bác sĩ không thể tìm thêm 15 máy thở nữa ở đâu đó ư?

Sao bác sĩ có thể rút máy thở khi mà cuộc sống của bà ấy phụ thuộc vào nó?

Những Gì Bạn Nói

Hiện giờ bệnh viện đang vận hành quá công suất. Việc gia tăng công suất như vậy chỉ trong một đêm là điều không thể với chúng tôi. **Và tôi biết rằng quý vị sẽ cảm thấy thất vọng khi nghe tin đó.**

Tôi rất tiếc rằng tình trạng của bà ấy đã tệ đi, mặc dù chúng tôi đang làm mọi thứ có thể. Vì chúng ta đang ở trong khoảng thời gian vô cùng đặc biệt, chúng ta đang tuân theo các hướng dẫn đặc biệt sẽ áp dụng cho toàn bộ những người ở đây. Chúng tôi không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nguy cấp cho những bệnh nhân không có biến chuyển tốt. Điều này có nghĩa là chúng ta cần chấp nhận rằng bà ấy sẽ ra đi, và rằng chúng ta cần rút máy thở của bà ấy. Tôi ước mọi chuyện đã khác đi.

Thông Báo

KHI BẠN NÓI CHUYỆN VỚI AI ĐÓ QUA ĐIỆN THOẠI

Vâng, tôi là con gái của ông ấy. Tôi còn cách 5 tiếng di chuyển nữa.

Chuyện gì đang diễn ra? Đã xảy ra vấn đề gì rồi ư?

[Khóc]

Tôi đã biết chuyện này rồi sẽ tới, nhưng tôi không nhận ra rằng nó sẽ đến sớm như vậy.

Tôi có chuyện quan trọng cần thông báo với quý vị. Quý vị có đang ở nơi phù hợp để nói chuyện không?

Tôi gọi để thông báo về cha của quý vị. Ông ấy đã mất cách đây không lâu. Nguyên nhân là COVID19.

Tôi rất tiếc vì sự mất mát của quý vị. **[Im lặng][Nếu bạn cảm thấy bạn cần phải nói gì đó: Quý vị hãy cứ khóc đi. Tôi đang ở đây.]**

Tôi có thể hiểu rằng chuyện này gây sốc đến mức nào. Thật sự rất buồn. **[Im lặng][Đợi họ nói tiếp]**

Đoán Trước

KHI BẠN LO RẰNG SẼ CÓ VIỆC XẢY ĐẾN

Điều Bạn Lo Sợ

Con trai bệnh nhân sẽ rất tức giận.

Tôi không biết làm thế nào để nói với người bà đáng mến này rằng tôi không thể đưa bà vào phòng ICU và bà sẽ chết.

Điều Bạn Có Thể Làm

Trước khi bạn vào phòng, hãy dành thời gian hít một hơi thật sâu. **Sự giận dữ đó xuất phát từ đâu?** Tình yêu, nghĩa vụ, sự sợ hãi?

Hãy ghi nhớ điều bạn có thể làm: bạn có thể lắng nghe điều bà ấy lo ngại, bạn có thể giải thích chuyện đang diễn ra, bạn có thể giúp bà ấy chuẩn bị, bạn có thể có mặt ở đó. Đây đều là những món quà đáng quý.

Điều Bạn Lo Sợ

Tôi đã làm việc cả ngày cùng những người nhiễm bệnh và tôi lo rằng mình có thể đã lây bệnh sang cho những người quan trọng

Tôi lo rằng mình sẽ kiệt sức, và mất đi niềm tin.

Tôi lo rằng tôi sẽ bị choáng ngợp và không thể làm những điều tốt nhất cho bệnh nhân của mình.

Điều Bạn Có Thể Làm

Nói chuyện với họ về điều bạn lo ngại. Bạn có thể cùng quyết định rằng điều gì là tốt nhất. Không có câu trả lời nào là đơn giản. **Nhưng nỗi lo sẽ nguôi ngoai bớt nếu bạn chia sẻ với ai đó.**

Mỗi ngày, bạn có thể tìm kiếm những khoảnh khắc mà bạn kết nối với ai đó, chia sẻ, tận hưởng điều gì đó không? **Việc tìm kiếm chút bình yên trong thời điểm rối loạn là hoàn toàn có thể.**

Tự kiểm tra thể trạng của bản thân, dù bạn chỉ có ít thời gian. Nếu một phần trong tôi hoàn toàn kiệt sức, và phần còn lại cảm thấy mạnh mẽ, tôi đang ở trong tình trạng như thế nào? **Hãy nhớ rằng dù tình trạng của bạn như thế nào, những cảm xúc này đối với con người là không thể tránh được.** Bạn có thể chấp nhận chúng không, đừng cố gắng gạt chúng đi, và sau đó hãy quyết định bạn cần gì.

Đau Buồn

KHI BẠN MẤT ĐI AI ĐÓ

Điều Bạn Đang Nghĩ

Đáng lẽ ra tôi đã có thể cứu sống người đó.

Lạy Chúa, tôi không thể tin rằng chúng ta không có trang thiết bị phù hợp / người đó đã xấu tính với tôi như thế / mọi việc tôi làm có vẻ đều đang đổ vỡ.

Điều Bạn Có Thể Làm

Lưu ý: **tôi có nên tự nói chuyện với bản thân theo cách tôi nói chuyện với một người bạn tốt không?** Tôi có thể tạm dừng một chút và cảm nhận không? Có thể đó là nỗi buồn, hoặc sự nản lòng, hay đơn giản là mệt. Những cảm xúc đó là bình thường. Và thời điểm hiện nay lại vô cùng đặc biệt.

Lưu ý: **tôi có đang để mọi thứ làm tổn thương mình không?** Có phải tất cả những phân tích này đều là về vấn đề khác? Như là chuyện này đáng buồn thế nào, tôi cảm thấy bất lực ra sao, và những nỗ lực của chúng ta nhỏ bé đến chừng nào? Trong tình trạng này, những suy nghĩ đó là có thể hiểu được. Nhưng chúng ta không cần phải để chúng rút cạn chính mình. Chúng ta có thể để ý đến chúng, cảm nhận chúng, hay chia sẻ chúng không?

Và sau đó hãy tự hỏi bản thân: **tôi có thể ở trong trạng thái ít bị động hơn, cân bằng hơn khi tôi bắt đầu công việc tiếp theo không?**

Bản Đồ Đối Thoại Mới cho Trạng Thái Khó Đoán Trước và Khủng Hoảng

LÊN KẾ HOẠCH CHỦ ĐỘNG

☒ ĐỂ LÊN KẾ HOẠCH CHỦ ĐỘNG TRONG TRẠNG THÁI KHÓ ĐOÁN TRƯỚC: “CALMER” (BÌNH TĨNH HƠN)

Đối Thoại Khởi Điểm Covid Về Ưu Tiên Hoặc Mục Tiêu Với Bệnh Nhân Đang Được Chăm Sóc Sức Khỏe

C----- Check In (Ghi Danh Bệnh Nhân)

- (Bạn) hãy hít một hơi thật sâu!
- “Quý vị đang như thế nào rồi?” (Đo nhiệt độ cảm xúc của họ.)

A-----Ask About COVID (Hỏi Về COVID)

- “Quý vị nghĩ gì về COVID và tình trạng của bản thân?”
- (Hãy chỉ lắng nghe)

L -----Lay Out Issues (Trình Bày Vấn Đề)

- “Đây là điều tôi muốn chúng ta cùng chuẩn bị.” / “Quý vị đã đề cập đến COVID. Tôi đồng ý.”
- “Có điều gì quý vị muốn chúng tôi biết nếu quý vị nhiễm COVID / nếu tình trạng nhiễm COVID của quý vị biến chuyển xấu không?”

M-----Motivate Them To Choose A Proxy And Talk About What Matters (Khuyến Khích Họ Chọn Một Người Đại Diện Và Trao Đổi Về Vấn Đề Quan Trọng)

- “Nếu mọi chuyện chuyển biến xấu, những gì quý vị nói hiện giờ có thể giúp gia đình / người thân của quý vị?”
- “Ai là người hỗ trợ của quý vị--người sẽ giúp chúng tôi ra quyết định nếu quý vị không thể nói chuyện được? Còn ai khác không? (có 2 người hỗ trợ là tốt nhất)
- “Chúng ta đang ở trong tình huống vô cùng đặc biệt. Khi biết như vậy, quý vị có điều gì quan trọng không? (Về bất kỳ khía cạnh cuộc sống nào? Về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị?)
- Đưa ra khuyến nghị--nếu họ có thể lắng nghe. “Dựa trên những gì tôi được biết, tôi đề nghị [việc này]. Quý vị nghĩ sao?”

E -----Expect Emotion (Chờ Đợi Cảm Xúc)

- Hãy chú ý quan sát cảm xúc - nhận biết vào bất kỳ thời điểm nào
- “Sẽ rất khó để suy nghĩ về việc này.”

R-----Record The Discussion (Ghi Lại Cuộc Thảo Luận)

- Bất kỳ tài liệu nào - thậm chí là bản tóm tắt -- sẽ đều giúp đồng nghiệp và bệnh nhân của bạn
- “Tôi sẽ viết những gì quý vị đã chia sẻ vào biểu đồ. Thông tin này rất hữu dụng, cảm ơn quý vị.”

Bản Đồ Đối Thoại Mới cho Trạng Thái Khó Đoán Trước và Khủng Hoảng

GIỚI HẠN NGUỒN LỰC

CHỈ DÀNH CHO TRẠNG THÁI KHỦNG HOẢNG: “SHARE” (CHIA SẺ)

Trao Đổi Về Phân Chia Nguồn Lực (Ví dụ: phân chia theo hạn định).

S----- Show the guideline (Cho Xem Hướng Dẫn)

- “Đây là những gì cơ sở / hệ thống / khu vực của chúng ta đang thực hiện cho bệnh nhân trong tình trạng này.”
- (Bắt đầu với phần liên quan trực tiếp đến người đó.)

H ---- Headline What It Means For The Patient’s Care (Nêu Ý Nghĩa Của Nó Với Việc Chăm Sóc Bệnh Nhân)

- “Với quý vị, điều này có nghĩa rằng chúng tôi chăm sóc cho quý vị ngay từ đầu và làm mọi việc có thể để giúp quý vị cảm thấy khá hơn. Việc chúng tôi sẽ không làm là chuyển quý vị sang phòng ICU, hoặc thực hiện CPR nếu tim quý vị ngừng đập.
- (Lưu ý rằng bạn cần nói về việc bạn *sẽ* làm trước, sau đó là việc bạn sẽ không làm)

A ---- Affirm The Care You Will Provide (Xác Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Mà Bạn Sẽ Cung Cấp)

- “Chúng tôi sẽ tiến hành [kế hoạch chăm sóc], và chúng tôi hy vọng quý vị sẽ hồi phục.”

R ---- Respond To Emotion (Phản Hồi Với Cảm Xúc)

- “Tôi có thể hiểu rằng quý vị đang lo lắng.”

E----- Emphasize That The Same Rules Apply To Everyone (Nhấn Mạnh Rằng Các Quy Tắc Này Áp Dụng Cho Tất Cả Mọi Người)

- “Chúng tôi đang áp dụng những quy tắc tương tự cho từng bệnh nhân trong bệnh viện / hệ thống / cơ sở này. Chúng tôi không chọn riêng mình quý vị.”

Bản đồ đối thoại này chỉ áp dụng khi cơ sở đã thông báo sử dụng tiêu chuẩn chăm sóc khủng hoảng, hoặc tình trạng bệnh dịch bùng phát. Khi các tiêu chuẩn khủng hoảng hoặc sự bùng phát kết thúc, bản đồ này không nên được tiếp tục sử dụng.

Bản Đồ Đối Thoại Mới cho Trạng Thái Khó Đoán Trước và Khủng Hoảng

GỌI CHO GIA ĐÌNH LẦN CUỐI

@ Khi Bạn Cần Nói Chuyện Với Một Thành Viên Gia Đình: “LOVE” (TÌNH YÊU)

Nói Lời Tạm Biệt Với Một Bệnh Nhân Đang Trải Qua Những Giờ Phút Cuối Đời Qua Điện Thoại / Video

L ----- Lead The Way Forward (Dẫn Đường)

- “Tôi là [Tên], một trong những [chuyên viên] trong nhóm.”
- “Với hầu hết mọi người, đây là một tình huống khó khăn.”
- “Tôi ở đây để cùng quý vị đi qua giai đoạn khó khăn này nếu quý vị mong muốn.”

O----- Offer The Four Things That Matter To Most People (Trao Gửi Bốn Điều Quan Trọng Nhất Đối Với Đa Số Mọi Người)

- “Vậy là chúng ta có cơ hội để biến thời khắc này trở nên đặc biệt.”
- “Đây là năm điều quý vị có thể sẽ muốn nói Chỉ sử dụng những gì quý vị cảm thấy phù hợp nhất.”
 1. Hãy tha thứ cho tôi
 2. Tôi tha thứ cho bạn
 3. Cảm ơn
 4. Tôi yêu bạn
 5. Vĩnh biệt
- “Những điều trên nghe có ổn không?”

V ----- Validate What They Want To Say (Xác Nhận Những Gì Họ Muốn Nói)

- “Tôi nghĩ đó là một điều tuyệt đẹp để nhấn gửi”
- “Nếu [con gái] của tôi nói với tôi những lời như vậy, tôi sẽ cảm thấy được trân trọng và rất cảm động.”
- “Tôi nghĩ anh ấy/cô ấy có thể nghe thấy quý vị dù họ không thể trả lời câu gì”
- “Cứ nói đi, chỉ cần nói một điều một lần. Hãy cứ nói chậm rãi.”

E ----- Expect Emotion (Chờ Đợi Cảm Xúc)

- “Tôi có thể hiểu là anh ấy/cô ấy rất có ý nghĩa với quý vị.”
- “Quý vị có thể giữ điện thoại thêm một chút không? Tôi chỉ muốn kiểm tra xem quý vị có ổn không”

Bình Luận Và Phản Hồi Của Quý Vị

Cảm ơn tất cả vì đã đóng góp trong việc chỉnh sửa và nêu ý kiến—điều đó rất quý giá, và chúng tôi đã tổng hợp được phần lớn các chỉnh sửa và ý kiến. Nếu đề nghị của quý vị không được tổng hợp và quý vị đang thắc mắc về điều đó, quý vị có thể gửi thư điện tử cho tôi tại tonyback@uw.edu. Vui lòng lưu ý rằng hướng dẫn này được thiết kế như một hướng dẫn riêng biệt dành cho các bác sĩ lâm sàng, và do đó, một vài khuyến nghị sẽ có chút khác biệt với những gì chúng tôi đã giảng dạy trong bối cảnh một lớp học trực tiếp hay trực tuyến.

Trân Trọng Cảm Ơn

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

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 Tulsky MD Tali Sahar MD

Vicki Sakata MD

The John A. Hartford Foundation

Cambia Health Foundation