

Núdzový stav COVID-19

Odporúčania ako komunikovať zlé správy cez telefón

Núdzový stav COVID-19 mení náš spôsob komunikácie s rodinami pacientov, pretože telefonický hovor je často jedinou možnosťou, ako s nimi komunikovať. Po prvýkrát teraz musí zdravotnícky personál každým dňom stále viac poskytovať klinické informácie alebo zlé správy telefonicky.

Mať nepríjemný pocit, byť nervózni či znepokojení predtým, ako zavoláme rodinám je normálne a prirodzené, najmä ak vieme, že musíme oznamovať zlé správy, ako je diagnóza, zhoršenie stavu pacienta alebo jeho smrť. Na druhej strane je telefonický hovor niekedy ochranou pred kontaktom s rodinnými príslušníkmi, čo však prináša nové komunikačné výzvy.

Môžeme rozdeliť hovor na tri fázy:

- Otvorenie
- Komunikácia
- Ukončenie

Otvorenie

Uzemnenie: Pred uskutočnením telefonického hovoru si doprajte chvíľku pre seba (stačí iba niekoľko sekúnd či minút). Sústreďte svoju pozornosť na svoje telo, kde ste a čo je okolo vás.

Venujte pozornosť svojmu hlasu a upravte jeho tón: je to jediná spätná väzba, ktorú má osoba na druhej strane telefónu, bez všetkých dôležitých neverbálnych informácií, ktoré by ju za normálnych okolností pomohli emocionálne pripraviť na to, čo bude komunikované.

Vždy pokojne pozdravte druhú osobu a pamätajte, že ak bude vnímať zhon a úzkosť, zvyšuje to u nej obavy a nepokoj.

Vždy sa predstavte a povedzte kto ste (meno, priezvisko, oddelenie), aj keď ste s touto osobou už predtým hovorili: poskytnuté informácií pomôžu druhej osobe si predstaviť, kto je na druhej strane telefónu, čo pomáha znižovať napätie a poplachovú reakciu.

Komunikácia

Komunikujte vždy zrozumiteľne a stručne pomocou jednoduchých slov a podľa možností sa vyhýbajte lekárske výrazom. Ak ich musíte používať, vysvetlite ich význam.

Starostlivo vyberajte slová už pred telefonickým hovorom, aby ste sa pripravili na to, čo chcete povedať a ako to povedať, aby ste boli podporný.

Opýtajte sa, či je táto osoba sama doma, a poproste ju, aby si sadla: „Prosím, sadnite si na stoličku alebo na pohovku, obávam sa, že mám pre vás zlé správy, pred 2 hodinami váš otec Charles ...“. Keď musíme oznámiť smrť alebo zhoršenie zdravotného stavu, je potrebné nájsť frázu, ktorá by osobu pripravila na skutočnosť, že bude počuť zlé správy. Použite výrazy ako: „Bohužiaľ“ alebo **(iba ak musíte oznámiť smrť)** „Je mi to veľmi ľúto, ale musím vám povedať, že

...“. Použite krstné meno osoby a stupeň vzťahu: „Je mi veľmi ľúto, ale musím vám povedať, že váš manžel John...“

Buďte priamy a choďte k veci. Keď ste druhého pripravili na skutočnosť, že bude počuť zlé správy, čím viac potom predlžujete čas, tým viac ho vystavujete stresu a riziku traumatizácie. Vysvetlite príbuzným, ako bolo o pacienta postarané, a že počas celého procesu netrpel, ak je to naozaj tak.

Doprajte čas na ticho a smútok po podaní zlých správ. Mlčať, kým niekto plače (najmä po telefóne), je ťažké a môžeme sa cítiť bezmocní. Ale ticho je spôsob ako komunikovať, že sme tam, a nenechávame ho v tom samého. Občas môžete prerušiť ticho vyslovením jednoduchých slov, ako napríklad „Je mi ľúto“.

Ponechajte čas a priestor na otázky a počúvajte bez prerušenia. Ak sa osoba nič nepýta, môžete povedať: „Máte nejaké otázky, ktoré by ste sa ma chceli opýtať?“ Poskytnite všetky informácie, ktoré môžete, ale nadmerne nevystavujte danú osobu traumatickým informáciám. Ak oznamujeme smrť, je dôležité pred telefonickým hovorom získať informácie o tom, kedy a ako sa to stalo a či daná osoba vyjadrila želanie alebo chcela niečo odkázať svojim blízkym pred smrťou. Rodina sa na to môže pýtať.

Ukončenie

V poslednej časti telefonického hovoru môžete poskytnúť ďalšie praktické a technické informácie. Môžete vysvetliť, čo sa bude diať ďalej, kto a kedy sa znova spojí s rodinou, kam bude ich príbuzný premiestnený atď.

Okrem toho môžete informovať o psychologickej pomoci zameranej na núdzové situácie, ktorá pracuje aj so smútkom a stresom podľa potrieb danej osoby.

Je dôležité sa opýtať, čo daná osoba urobí hneď po telefonickom hovore a či má premyslené, s ktorými priateľmi alebo príbuznými sa môže spojiť, aby získala podporu.

Doprajte si čas na upokojenie. Neustále žiadosti o pomoc sú záťažou, ktorá unavuje zdravotnícky personál. Preskúmajte svoj emocionálny stav bez toho, aby ste sa sami súdili. Zabezpečte svoju emocionálnu rovnováhu a obráťte sa na podporný systém ponúkaný zdravotníckemu personálu.