

De nödvändiga samtalen – Covid-19 infektion, version 2020-03-26

Välkomna att ta del av våra råd och tips kring samtal med patienter med corona/covid-19-infektion och med deras närstående. Vi som tagit fram den här guiden har lång erfarenhet av träning i kommunikation kring svåra besked och svår sjukdom.

Vi har inspirerats och samarbetat med dr Tony Back och hans grupp i Seattle, USA (Vital Talks), och har nu översatt och bearbetat, för svenska förhållanden, de råd som de har publicerat för att stödja läkare, sjuksköterskor och andra i de svåra utmaningar de kan ställas inför i samband med vård av covid-19-smittade patienter och deras närstående. Vår egen erfarenhet handlar i första hand om svåra besked vid cancer och andra sjukdomar och samtal med patienter i ett palliativt sjukdomsskede.

De allra flesta som drabbas av covid-19 får hanterbara symptom och tillfrisknar relativt snabbt. De situationer vi tar upp här gäller patienter som blir svårt sjuka till följd av viruset och ställs inför ett påtagligt och akut existentiellt hot.

Så här kan du använda denna samtalsguide

Fokus ligger enbart på situationer och förslag till fraser där fakta kombineras med att bemöta och bekräfta känslor och reaktioner i kris. Ibland finns många fraser i samma ruta. Vår uppmaning är att ta det stegvis. Ibland kan en av de föreslagna fraserna räcka, annars kan man behöva pausa mellan punkter och ge tid för reaktion och bemötande av reaktionen, innan man går vidare i samtalet. I vissa lägen är det enbart empatiskt bemötande som finns att ge.

Vi betonar att detta är förslag till fraser, som vi hoppas ska vara till stöd och inspiration, och ge underlag för reflektion och samtal. Var och en måste hitta sitt språk, pröva hur olika formuleringar passar för en själv och, som alltid, försöka anpassa språk och bemötande till varje situation och den enskilda patientens eller närståendes behov.

Utformning och förbättring

I det här materialet finns ingen teoretisk underbyggnad och inga reflekterande eller förklarande texter. Jämfört med det amerikanska materialet har vi tagit bort en del fraser som lyfter fram att vården följer riktlinjer. Vår bedömning är att de kan uppfattas som försvar för olika beslut som jag som enskild yrkesutövare inte behöver stå till svars för. Det finns givetvis situationer där hänvisning till riktlinjer har sin plats.

Vi ser fram emot synpunkter för förbättring och utveckling av materialet – kontakta i första hand Anders Danielsson. Gå gärna in och titta på originaltexten som också finns tillgänglig på flera andra språk i bearbetade översättningar.

Carl Johan Furst

Professor
carljohan.furst@med.lu.se

Anders Danielsson

Kursansvarig
anders_k.danielsson@med.lu.se

Mattias Tranberg

Leg psykolog, doktorand
mattias.tranberg@med.lu.se

Christel Wihlborg

Överläkare
Palliativ vård ASIH, Ystad

”De nödvändiga samtalen” vid Covid-19 infektion, version 2020-03-26

Samtalssituation:

Triagering

Provtagning

När en patient behöver inläggning på sjukhus

Stöd

Beslut

Begränsade resurser

Information på telefon

Stödja dig själv

Sorg

| Provtagning | |
|---|--|
| Varför testar ni inte alla? | Vi har tyvärr inte tillräckligt många test-kit just nu. Jag önskar att vi kunde testa alla som behöver det. |
| Varför tar det så lång tid att få provsvaret? | Labbet arbetar så fort de kan. Jag vet att det är jobbigt att vänta. |
| Triagering – vårdbehov och vårdnivå | |
| Varför ska jag inte bara åka direkt till sjukhuset? | Just nu försöker vi organisera vården så att den ska bli så effektiv som möjligt för alla. I det här läget är det säkrare för dig att vara hemma så länge som det är möjligt. |
| Varför vill ni inte lägga in mig? | Jag förstår att du är orolig och vill ha den bästa möjliga vården. Just nu är sjukhuset inte en bra plats att vara på, om man inte är mycket svårt sjuk. Det säkraste för dig är att vara hemma så länge som det är möjligt. |
| När en patient behöver läggas in på sjukhus | |

”De nödvändiga samtalen” vid Covid-19 infektion, version 2020-03-26

Översättning och svensk bearbetning av Vitaltalk ”COVID-Ready Communication Skills”

Palliativt Utvecklingscentrum – De Nödvändiga Samtalen – DNS – www.palluc.se

| | |
|--|---|
| Innebär detta att jag har coronaviruset? | Vi kommer behöva testa dig, vi får resultatet om några timmar. Det är helt normalt att känna sig orolig när man väntar på ett resultat. Vi återkommer så snart ditt provsvar är klart |
| Hur illa är detta? | Utifrån den information jag har just nu, och undersökningen, är din situation tillräckligt allvarlig för att du ska vara på sjukhus. Vi kommer veta mer inom det kommande dygnet och kommer hålla dig uppdaterad. |
| Kommer min farfar klara sig? | Jag förstår att du är orolig. Din farfar är äldre och då är risken större för att han inte klarar av en försämring av andningen under en längre tid. Men det är för tidigt att säga något säkert. |
| Menar du att ingen får hälsa på mig? | Jag vet att det är jobbigt att inte kunna ta emot besök. Smittrisken åt båda hållen är så stor att besök inte är möjligt. Jag önskar att det vore annorlunda. Vi kan hjälpa er att hitta andra sätt att hålla kontakten. |
| Varför kan ni inte låta mig hälsa på min ...!? | Risken att sprida viruset är så stor så vi tyvärr inte kan tillåta besökare. Vi kan hjälpa dig få kontakt elektroniskt. Jag önskar jag kunde låta dig komma in, för jag vet att det är viktigt. Tråkigt nog är det inte möjligt nu. |
| Stöd | |
| Jag är rädd. | Detta är verkligen en svår situation, jag tror vem som helst skulle vara rädd. Kan du berätta mer? |
| Jag behöver något att hoppas på! | Är det något speciellt du tänker på? jag skulle gärna vilja veta mer. |
| Ni är inkompetenta! | Vad tråkigt att du är missnöjd. Jag ska göra mitt bästa för att förbättra din situation. Vad kan jag göra för att hjälpa dig? |
| Jag vill prata med en överläkare. | Jag ser att du är frustrerad. Jag ska be överläkaren komma förbi så snart som möjligt. Försök ha förståelse för att det är oerhört mycket att hinna med just nu. |

| | |
|--|--|
| Behöver jag ta farväl nu? | Jag hoppas att det inte är så, men du är livshotande sjuk och jag är orolig för att tiden kvar kan vara kort. Om det är så, vad är viktigast för dig nu? |
| Beslut | |
| Jag vill att ni gör allt, jag vill leva! | Vi gör allt vi kan. Detta är en svår situation. Kan vi ta ett steg tillbaka så jag kan förstå dig bättre. Vad behöver jag veta för att kunna ta hand om dig på bästa sätt? |
| Jag tror inte min partner hade velat ha det så här. | Kan vi prata om hur han/hon hade velat ha det. Kan du berätta vad som var viktigast i hans/hennes liv? Vad betydde mest, vad gav livet mening? |
| Jag vill inte bli en grönsak kopplad till en maskin! | Tack, det är jättebra för mig att veta. Kan du berätta mer om hur du tänker?? |
| Jag är inte säker på vad min partner vill – vi pratade aldrig om det. | <ul style="list-style-type: none"> • Det är många som inte har pratat om det. Detta är en tuff situation. • Med tanke på hur sjuk din partner är så kommer det inte hjälpa med intensivvård, respirator eller HLR”. Han/hon är för sjuk för att klara intensivvård. • Har du själv tänkt på att din partner inte kanske kan leva så länge till • Det är svårt att få ett sådant här besked. Vad tänker du/hur känns det? |
| Begränsade resurser: När du tvingas välja, och ransonera (endast när en institution befinner sig i krisläge och under särskilt hård belastning) | |
| Varför får inte min 90-åriga mormor intensivvård? | Detta är en unik/extraordinär situation. Vi försöker använda våra resurser på ett sätt som är rättvist för alla. Din mormors tillstånd gör att hon inte kommer att klara av intensivvård. Jag önskar att det vore annorlunda, det är en jättetuff situation. |
| Borde inte jag få intensivvård? | Just nu har vi inte möjlighet att ge dig intensivvård. Vi saknar resurser att ge alla |

| | |
|--|---|
| | detta Vi ska ge dig den bästa vård i kan där vi är nu. |
| Min farmor behöver intensivvård, annars kommer hon dö! | Det är hemskt, jag vet, och jag är också bekymrad för din farmor. Detta virus är så dödligt att även om vi kunde ta henne till IVA så skulle hon inte överleva. Vi behöver vara beredda på att hon kan dö. Vi kommer göra allt vi kan för henne. |
| Diskriminerar ni henne för att hon är gammal? | Jag förstår att det kan verka så. Ålder är en faktor som spelar in, såväl som allmäntillståndet och underliggande sjukdomar. Jag märker att du verkligen bryr dig om henne. |
| Ni behandlar oss annorlunda för att vi är invandrare! | Vad tråkigt att du känner så, vi försöker ge lika och rättvis vård oavsett ursprung. |
| Det känns som att jag inte får så mycket vård som jag behöver! | Vi försöker sprida våra resurser på bästa sätt. Jag önskar att vi hade mer att ge till alla. |
| Du leker Gud, du har ingen rätt att göra det. | Jag önskar att du inte skulle känna så. Vi samarbetar för att våra resurser ska användas på ett så rättvist sätt som möjligt. Jag önskar vi kunde göra mer. |
| Kan ni inte skaffa fler respiratorer? | Det önskar jag också, men just nu kan vi inte få tag på fler. Jag förstår att det är en besvikelse att höra. |
| Hur kan ni bara stänga av respiratorn när hans liv hänger på den? Om ni stänger av respiratorn kommer han att dö. | <ul style="list-style-type: none"> • Jag beklagar att hans tillstånd har försämrats, trots att vi gör allt vi kan. Jag förstår att det kan vara svårt att acceptera • Tyvärr ser vi att den här behandlingen inte hjälper honom längre. • Tyvärr är det så illa att han kommer att dö när vi har stängt av respiratorn. • Jag önskar det vore annorlunda. |
| | |
| <i>När du ska informera någon över telefon – exempel på ett samtal</i> | |
| | |
| Ja, jag är hennes dotter. | Jag har något allvarligt att prata med dig om. Sitter du så att du kan prata? |
| Vad är det, har något hänt? | Jag ringer angående din far. Vet du om att han är inlagd på sjukhus? Vet du att han vårdas för coronaviruset? |

”De nödvändiga samtalen” vid Covid-19 infektion, version 2020-03-26

Översättning och svensk bearbetning av Vitaltalk ”COVID-Ready Communication Skills”
Palliativt Utvecklingscentrum – De Nödvändiga Samtalen – DNS – www.palluc.se

| | |
|--|---|
| | (Beskriv kort vårdförloppet om det passar) Tyvärr har jag tråkiga besked. Han dog för en kort stund sedan. Orsaken var coronaviruset. |
| Personen gråter | Jag beklagar verkligen. Var tyst (om du måste säga något: Ta den tid du behöver, jag finns här) |
| Jag visste att det skulle bli så här, men jag trodde inte det skulle ske så snabbt! | <ul style="list-style-type: none"> • Jag kan bara föreställa mig vilken chock det måste vara. • Det är sorgligt. • Var tyst, vänta tills den andre tar ordet. • Vid lång tystnad fråga vad den andre tänker på. • Hur ser det ut för dig, har du något stöd eller någon att prata med? |
| | |
| Hur kan du stödja dig själv när du är orolig för vad som ska hända | |
| | |
| Vad du är rädd för: | Vad du kan göra: |
| Patientens son kommer att vara väldigt arg. | Innan du går in i rummet, ta ett djupt andetag. Vad handlar ilskan om? Oro, ansvar, omsorg, rädsla, kärlek? Kan du visa förståelse för det som ligger bakom ilskan? |
| Jag vet inte hur jag ska kunna berätta för denna gulliga mormor att hon inte kan komma till IVA (och jag vet att hon kommer dö). | Kom ihåg vad du <u>kan</u> göra: <ul style="list-style-type: none"> • Du kan lyssna på hennes farhågor, du kan förklara vad som händer • Du kan hjälpa henne att förbereda sig, och höra vad som är viktig för henne nu • Du kan vara närvarande i en svår stund. Bara det kan vara till stort stöd och tröst. |
| Jag har arbetat med infekterade människor hela dagen och jag är orolig att jag kommer smitta dem som betyder mest för mig. | Prata med dem om vad som oroar dig, ni kan bestämma vad som är bäst tillsammans. Det finns inga enkla svar, men det är lättare att bära oro när man delar med sig av den. |
| Jag är rädd för att bli utbränd och att sluta bry mig. Att inte kunna göra det som är bäst för mina patienter. | Det är naturligt att tänka så i en pressad situation. Försök hitta korta stunder av lugn under dagen om det är möjligt. Dela med någon, titta ut genom fönstret, ta några andetag. Be om hjälp om dina krafter håller på att ta slut. Kom ihåg att dessa känslor är |

"De nödvändiga samtalen" vid Covid-19 infektion, version 2020-03-26

Översättning och svensk bearbetning av Vitaltalk "COVID-Ready Communication Skills"

Palliativt Utvecklingscentrum – De Nödvändiga Samtalen – DNS – www.palluc.se

| | |
|---|--|
| | oundvikliga, och en del av att vara människa. Försök att acceptera dem, inte försöka trycka undan dem, och bestäm sedan vad du behöver. |
| | |
| Sorg. När en patient har avlidit | |
| | |
| Vad jag tänker: | Vad du kan göra: |
| | |
| Jag borde kunnat rädda denna person | Kan jag ta ett steg tillbaka och bara känna? Det kan vara sorg, frustration eller trötthet. Känslorna är normala men omständigheterna är överväldigande. Försök att tala med dig själv på samma sätt som du skulle tala med en god vän i samma situation |
| Jag kan inte fatta att vi inte har rätt utrustning/ att den personen var så elak mot mig / att allt håller på att falla ihop! | Låter jag allt påverka mig? Handlar detta analyserande egentligen om något annat? Som hur sorgligt detta är, hur maktlös jag känner mig, hur otillräckliga våra ansträngningar är? Det är naturligt att känna så. Pröva att acceptera det och dela det med varandra. Kan jag acceptera att det är så här - samtidigt som jag går vidare till nästa sak? |