

Využití videokomunikace v paliativní péči

Zpráva z pilotního projektu

Pandemie nemoci COVID-19 a související epidemiologická opatření přinesla pro mnohé organizace dosud nepoznanou výzvu – zákaz návštěv a omezení přítomnosti blízkých osob i u velmi těžce nemocných a umírajících. I přes výjimku v zákazu, kterou paliativní pacienti oficiálně měli, se v řadě zařízení potýkali s obavami a neochotou personálu a také sami příbuzní zvažovali zda na návštěvy chodit z důvodu obav o své vlastní zdraví. V mnoha zemích proto došlo k razantnímu nárůstu využívání online aplikací pro usnadnění komunikace na dálku.

Centrum paliativní péče během jarní vlny pandemie (duben – srpen 2020) spustilo pilotní projekt, který měl za cíl zmapovat využití tabletů a online aplikací u paliativních pacientů v naší zemi. Součástí projektu bylo také vytvoření doporučených postupů pro realizaci náročných rozhovorů online, jako sdělování špatných zpráv o zhoršení zdravotního stavu, nejisté prognóze, ukončení léčby a podobně. Doporučené postupy jsou [k dispozici ke stažení zde](#).

Do pilotního projektu se zapojily tyto organizace:

Hospic Dobrého Pastýře, Čerčany
Hospic sv. Štěpána, Litoměřice
Hospic sv. Anežky České, Červený Kostelec
Hospic Štrasburk, Praha
Domov Sue Ryder, Praha
Podpůrný a paliativní tým, FN Královské Vinohrady, Praha
Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci, Praha 10 (3 domovy pro seniory)

Každá ze zapojených organizací dostala následující vybavení:

2 - 4 tablety Samsung Galaxy Tab A 2019 10.1 LTE
Skládací stolek pro notebook/tablet
Držák pro tablet, umožňující přichycení k posteli
Desinfekce Isopropanol, 99,9 % IPA
Vytíštěná doporučení k zajištění komunikace umírajících pacientů v karanténě s jejich blízkými

Výše uvedené vybavení bylo zakoupeno díky velkorysé podpoře dárců, kteří chtějí zůstat v anonymitě. Díky laskavé podpoře společnosti **T-mobile Czech Republic** měly organizace možnost využít zdarma na dva měsíce mobilní datové SIM karty.

V září 2020 proběhl sběr zpětné vazby, kdy jsme se organizací ptali na jejich zkušenosti, překážky, které museli řešit, a jejich plán ohledně využití videokomunikace do budoucna. Výsledky byly podrobně představeny na webinaru, kterého se zúčastnilo 84 odborníků z celé republiky, dalších 88 požádalo o záznam ([ten je k dispozici zde](#)) a další informace. Na základě projektu nás oslovila organizace Cerebrum, která se věnuje podpoře pacientů po poranění mozku a také jsme vstoupili do spolupráce s platformou Česko.digital, která připravuje plošný projekt podpory videokomunikace v nemocnicích.

Hlavní výstupy projektu

Podářilo se využít tablety ke komunikaci pacientů a rodin během karantény?

Všechny organizace tablety a videohovory využily a reflektovaly to jako pozitivní zkušenost.

„Rodina pacienta uvízla v době pandemie v zahraničí, uskutečněn videohovor za situace, kdy rodina nevěděla, zda se ještě s maminkou/babičkou uvidí. Hovor byl velmi emotivní, došlo i na loučení a jakási poslední slova všem „mladým“ – synovi, snaše, dětem. Pacientka se po tomto videohovoru psychicky velmi uklidnila a i její stav se po 14 nevalných dnech jejího zdravotního stavu relativně zlepšil. Rodina se pak ještě i osobně setkala na návštěvě. Po osobní návštěvě pak pacientka velmi klidná, smířená a s „uzavřenými“ vztahy zemřela.“

Jaké aplikace jste využili pro umožnění komunikace?

Skype, WhatsApp, Viber, Messenger, Google Hangouts

Součástí doporučení bylo nainstalovat více aplikací a dát rodině možnost využít tu, na kterou jsou zvyklí.

U jakých pacientů se nedařilo tablety využít?

Někteří pacienti tuto možnost odmítli využít. V některých případech byl bariérou zdravotní stav – pokročilá demence, afázie, poruchy sluchu, zraku, delirium. I u nekomunikujících klientů se ale ukázala možnost videohovoru jako přínosná, například pro rodinu, která může svého blízkého alespoň vidět. Pro některé klienty může být cenné ještě jednou vidět svůj byt nebo oblíbené místo, což je další výhoda videohovoru a může to být vhodná pobídka pro rodiny, které by měly obavy z těžkého rozhovoru.

„Pan P. (r. 1936, s diagnózou karcinom prostaty, stav po CMP, afázie, plegie, kognitivní porucha, depresivní syndrom) v době úplného zákazu návštěv ošetřovatelka natočila pána vyvezeného na lůžku v atriu hospice, spokojeného, usmívajícího se. A když řekla, že natáčí pro děti video, tak pan P. zamával, což nikdy předtím nevyhověl na prosbu.“

Jak usnadnit využití tabletů?

Osvědčily se stojany a držáky. Důležitá byla asistence personálu pro navázání spojení a obsluhu tabletu. Většina pacientů, která asistenci nepotřebovala, byla ještě v docela dobrém zdravotním stavu a zvládali obsluhovat vlastní zařízení, nejčastěji chytré telefony. Pro usnadnění obsluhy je možné využít dobrovolníky (během epidemie například mediky).

„Několik pacientů již dříve „whatsupovalo“ se svými rodinami prostřednictvím vlastních telefonů (se slovy: „mladí mi to nahráli do telefonu a už jsem s nimi tak volala/vola“) a Ti uvítali větší zobrazení na tabletu. Ti, kteří se svými rodinami „jen“ telefonovali běžným způsobem, byli velmi potěšeni, že se mohou vidět (při asistenci našich pracovníků s tabletem). Rodiny – dcery, synové nám říkali, že je to také napadlo, ale nechtěli mamince/dědečkovi „komplikovat“ komunikaci s nimi, když věděli, že již tak je pro maminku/dědečka složité ovládat mobilní telefon.“

Klíčová byla možnost využití mobilních dat, protože **ve většině zařízení neměli dostatečně silné wifi připojení** pro bezproblémový přenos videohovoru.

Další využití tabletů

Většina organizací se shodla na tom, že tablety mají i řadu jiných využití - aktivizační techniky, klienti mohou sledovat filmy, využívat internet (snadněji než s notebookem), natáčení videa pro rodiny, příbuzné v zahraničí. Tablety také může využít personál pro zápis dokumentace, vzdělávání personálu (na pracovišti je většinou jen omezený počet pc, takže například sledování webinářů je komplikované).

Několik kazuistik

„Mladá pacientka M. (r. 1974, s diagnózou generalizovaný karcinom slinivky břišní), která k nám přišla z nemocnice, neviděla přes dva měsíce svou dospívající dceru (ta po rozvodu rodičů žila jen s maminkou, nyní sama v domě během maminčiny hospitalizace). Kontakt měly pouze telefonicky. Přes WhatsApp jsme je propojili zrovna ve chvíli, kdy pacientka sázela s naší staniční sestřičkou květiny v atriu hospice. A tahle chvíle byla úžasná – dcera po dlouhé době viděla maminku. Maminka oproti jejím představám o bolesti a utrpení byla v pohodě, měla radost z kytiček i drobné práce, kterou zvládala. Slzy dojetí byste objevili v očích dcery i matky a příznáme, i personálu.“

„Pan D. (r. 1959 s diagnózou generalizovaný tumor močového měchýře) byl táta dvou dcer. Měl vše pečlivě naplánováno, aby holky ničím nezatěžoval. Po domluvení přijetí do hospice měl zařízeno i vyklizení bytu, aby s tím dcery neměly starost. Pro případ úmrtí měl dohodnutou pohřební službu. Jedna dcera žila poblíž, druhá v zahraničí. S dcerou v zahraničí nebyl možný kontakt jinak, než přes Skype z CPP tabletu. Pro pána bylo důležité, že si mohl řídit, aby rozhovor byl ve chvíli, kdy je mu dobře, nedává najevo slabost... V posledním dnu jeho života, kdy už pacient nebyl probuditelný se přijela rozloučit první dcera a pak volala i ta ze zahraničí, zda by tatínka mohla vidět a tak sestřičky donesly tablet na pokoj a dcera na něj promluvila a on otevřel oči a usmál se. Ta chvíle byla velmi silná!“

„paliativní pacientka paní J - obraz při videohovoru je spíše pro vnučku, klientka na hovor reaguje občasným pootevřením očí a jejich pohybem, stisknutím ruky, občas úsměvem. U klientky dochází postupně k výraznějším projevům, u posledního hovoru snaha o promluvení, výrazné reakce rukama. Vnučka při hovoru popisuje klientce, že by ji pohladila, chytla za ruku, což současně provádíme, klientka reaguje stisknutím ruky, hlazením. Snažíme se obraz naklánět tak, aby její klientka zahlédla, ale s ohledem na špatný zrak je reakce pouze na zvuk.“

„Paní M., která je klientkou domova se zvláštním režimem byla před karanténou zvyklá každý víkend trávit u syna, tudíž je na něj hodně fixovaná, náhlá změna kdy syna nevidí u ní způsobovala výkyvy nálad, plačtivost, bylo využití možnosti video hovoru velkým přínosem, podařilo se vždy vykouzlit u paní M. úsměv na rtech.“

Děkujeme všem zapojeným organizacím, pacientům, rodinám a partnerům projektu - společnosti T-Mobile Czech Republic a anonymním dárcům.

Kontakt

Martin Loučka, m.loucka@paliativnicentrum.cz, +420 605 376 107