

## Doporučení pro sdělování závažných zpráv v podmínkách pandemie

### 1. Ochranné pomůcky

- a. Pokud je to možné, proberte závažné zprávy s pacienty/rodinnými příslušníky osobně za použití ochranných pomůcek.
- b. Pokud o závažných zprávách hovoříte s pacienty za použití ochranných pomůcek, mějte na paměti, že porozumění může být narušeno.
- c. Používejte krátké věty a opakovaně si ověřujte porozumění.
- d. Pokuste se používat slovní projevy empatie.
- e. Zvažte možnost umožnit pacientům/rodinným pečovatelům sundat si během rozhovoru o závažných novinkách respirátory nebo jiné ochranné pomůcky, pokud to situace dovoluje (s ohledem na epidemiologická rizika).
- f. Nahlas uznejte, že vést takový rozhovor při nošení ochranných pomůcek je pro každého náročné, ale je nutné respektovat bezpečnostní opatření.
- g. Zvažte možnost umístit na ochranném plášti fotografii, pokud máte obličej schovaný respirátorem nebo štítem.
- h. Řeč těla, zajištění doteku nebo úsměvu je důležité i při nošení ochranných prostředků.

### 2. Využití videohovoru/telefonního hovoru pro sdělování závažných zpráv

- a. Pokud potřebujete sdělit závažné zprávy prostřednictvím telefonického nebo online hovoru, využijte jakýkoliv dostupný vhodný protokol.
- b. Ujistěte se, že máte na rozhovor dostatek času (některé hovory mohou být delší, než očekáváte).

### 3. Omezení návštěv

- a. Pokud jsou návštěvy zakázány nebo omezeny, mějte na paměti, že rodinní příslušníci mají tím pádem omezený kontakt se svými příbuznými.
- b. Nabídněte pacientům a jejich rodinným příslušníkům uspořádání videokonference, která umožní vizuální kontakt během zákazu návštěv.

- c. Před videokonferencí s rodinnými příslušníky pomozte pacientům, aby vypadali a cítili se pohodlně.
- d. Zákaz návštěv by mělo být zrušen nebo, pokud jsou pacienti v závěru života a je třeba vyvinout maximální úsilí, aby byl umožněn kontakt pacienta s rodinnými příslušníky.
- e. Pokud je to možné, zařídte pacientovi jednolůžkový pokoj, kde by se rodinní příslušníci mohli s pacienty setkat v soukromí.

#### **4. Strach z nákazy u rodinných pečovatelů**

- a. Mějte na paměti, že rodinní příslušníci mohou být v důsledku pandemie a restrikcí nervóznější a vystresovanější.
- b. Respektujte, pokud rodinní příslušníci nechtějí navštěvovat své příbuzné kvůli strachu z možné nákazy pacientů, ale poučte je o rizicích.
- c. Respektujte, pokud rodinní příslušníci nechtějí navštěvovat své příbuzné kvůli strachu z vlastní nákazy, ale poučte je o rizicích.
- d. Informujte rodinné příslušníky o přijatých bezpečnostních opatření, jejichž cílem je minimalizovat riziko nákazy pacienta během návštěv.

#### **5. Péče o sebe**

- a. Sdělování závažných zpráv v podmínkách pandemie vyžaduje zvýšenou péči o sebe vzhledem k očekávanému přetížení prací, nedostatku pracovních sil a fyzickému i psychickému vyčerpání.
- b. Zvažte možnost požádat kolegu (i jiné osoby než lékaře), aby se k vám připojil při náročných rozhovorech a sdělování závažných zpráv.
- c. Využijte dostupnou psychosociální podporu pro vás a váš tým.
- d. Po obtížném rozhovoru proved'te debriefing se svým týmem, pokud tomu nebrání okolnosti.
- e. Povzbuzujte své kolegy, aby požádali o pomoc a podporu před sdělením závažných zpráv, během něj nebo po něm.