

Når der skal gives dårlige beskeder til pårørende over telefonen

Forbered samtalen

Saml facts.
Sæt dig et sted, hvor du kan tale uforstyrret.
Husk – du er ikke alene: Du taler på vegne af patientens team.

Indled samtalen

Når du ringer den pårørende op.
Vær sikker på, at de er et trygt sted og kan tale uforstyrret:
"Er det OK at tale nu?"

Angiv rammen for samtalen

Hvorfor ringer du?
Hvor lang tid har du?
"Jeg har god tid nu.." eller

"Jeg har ca. 10 min til vores samtale. Hvis det viser sig, at vi får brug for mere tid, kan jeg ringe op igen på et senere tidspunkt"

Start med at bede den pårørende opsummere dennes oplevelse af patientens situation og udvikling. Det hjælper til at forberede jer på den besked, du skal give, og det giver dig mulighed for at bygge videre på den pårørendes forståelse.

Uddyb

Fortæl dit budskab. Tal langsomt og i let forståeligt sprog, der ikke kan misforstås.

"Jeg er ked af, at jeg må bekræfte din frygt for, at det går den forkerte vej".

Vis medfølelse.

"Det må være meget svært at få denne besked – særligt over telefonen".

Giv plads til reaktion.

"Jeg kan høre, at du er [ked af det] [vred] [stille]. Det er også en frygtelig situation".

Vis omsorg og accept af den pårørendes reaktion:
"Jeg kan godt forstå, at du er meget frustreret lige nu, det er en svær situation".

Afrund

Giv fortrøstning.
Fortæl hvordan patienten har/havde det, hvad I gør/gjorde for at passe på ham/hende, om patienten er ved bevidsthed og at I er/var ved patientens side.

Undersøg, hvad den pårørende har forstået – og bekræft/justér dette.

Vis medfølelse, fx
"jeg er rigtig ked af, at jeg har måttet give dig denne besked" og giv fortrøstning, fx
"han/hun sover meget fredfyldt nu".

Giv tid til afrunding:
"Før jeg afslutter – har du andre spørgsmål om [patient/afdøde]?"

Efterfølgende

Lav notater fra samtalen, som kan hjælpe den næste kollega, der skal tale med den pårørende. Fx ved at nedskrive de ord, du brugte.

Mærk efter: Er du selv OK? Er der noget, du har brug for? Tag evt. en kort pause eller tal med en kollega.

KOMMUNIKATION MED AKUT SYGE COVID-19 PATIENTER OG DERES PÅRØRENDE

- herunder om behandlingsniveau og ønsker for fremtiden

Psykologisk krisehjælp
Henvis til birgit.rasmussen@regionh.dk
Tlf. 29659721

Præster på Rigshospitalet tlf. 35455533
Imam Ahmed Polat tlf. 20530341

UDARBEJDET AF:

Stine Novrup Clemmensen
Klinik for Blodsygdomme, Rigshospitalet
&

Katrina Pitt Winther
Projektchef, Enhed for Patientinddragelse,
Rigshospitalet

KONTAKT: stine.novrup.clemmensen.02@regionh.dk

Samtaler om liv og behandling

**”Vi håber på det bedste, men forbereder os på det værste”
– strategien**

1 Indled samtalen:

”Jeg vil gerne tale med dig om din sygdom. Vi ved, at du er smittet med den virus, der kaldes ”coronavirus”, og vi er bekymrede for, at du kan blive meget syg af den. Hvad tænker du om det?”

Spørg ind til patientens og de pårørendes forståelse af forløbet indtil nu.

Når den pårørende ikke kan være hos patienten, så gør mere ud af at beskrive virkeligheden hos patienten, gerne meget konkret.

”Din far har ilt i næsen, det meste af tiden sover han fredeligt”.

2 Del din egen forståelse af sygdommen, og husk først at få patientens accept heraf. Brug fx.:

”Jeg ville ønske” der udtrykker overensstemmelse med patienternes håb.

”Jeg er bekymret for”, der tillader at være ærlig samtidig med, at der udvises omsorg for patienten/de pårørende.

”Jeg ville ønske, at jeg kunne være mere positiv, så vi ikke behøvede at tale om dette her”.

”Jeg håber at vi er i stand til at stabilisere sygdommen, men vi er nødt til at forberede os på, hvad vi gør, hvis det ikke går, som vi ønsker. Jeg frygter, at din tilstand kunne forværres meget hurtigt og jeg tænker, at vi står overfor nogle svære beslutninger. Er du parat til at tale om det nu?”

Ved samtale om prognose.

Vær opmærksom på, hvor meget patienten ønsker at vide.

Ønsker patienten et tidsestimat så angiv prognose som interval. Giv plads til prognostisk usikkerhed. Ingen patienter ønsker en ”udløbsdato”.

Fornemmer du, at patienten er for overvældet til denne samtale eller ikke ønsker den, så tilbyd, at vi træffer beslutninger og fortæl at vi gør det, så godt vi overhovedet kan.

Udtryk dig simpelt og direkte

”Jeg ville ønske, at jeg kunne give et mere optimistisk svar, men jeg er bekymret for, at der kun er få timer til få dage tilbage.”

Understøt håb

”Vi har stadig lov til at håbe på det bedste”

Spørg ind til patientens og de pårørendes frygt, bekymringer, tvivl, mål, håb:

*”Hvad frygter du mest lige nu?”
”Hvad giver dig håb og styrke?”*

3 Del plan og anbefalinger:

Ved samtale om behandlingsniveau hos patienten, hvor intensiv behandling er lægefagligt indiceret, fx

”Jeg håber virkelig, at vi kan få dig igennem denne akutte situation. Hvis ikke behandlingen virker, og du bliver dårligere, kan der komme flere overvejelser om, hvilke behandlinger der vil være muligt at tilbyde dig. Vil det være ok med dig, at vi taler om det nu?”

”Har du gjort dig tanker om, hvad du er villig til at gå igennem for muligheden for at leve længere (fx respiratorbehandling, behandling på intensivafdeling?)”

Ønsker patienten at kende prognosen ved intensiv behandling må vi give vores bedste bud på dette, fx

”Jeg håber, at respiratorbehandling vil kunne bedre din vejrtrækning, men der er en risiko for, at det ikke lykkes. Jeg er bange for at begge udfald er lige mulige”.

Ved samtale om behandlingsniveau hos patienten, hvor intensiv behandling ikke er lægefagligt indiceret (behandlingen skønnes udsigtsløs):

Tilbyd IKKE genoplivning eller respiratorbehandling, hvis det lægefagligt ikke er indiceret (konferer med intensivlæge eller bagvagt, hvis du er i tvivl).

Informér patienten om, at han/hun ikke er kandidat til hjerte-lunge redning og/eller intensiv behandling, fordi, det vil være udsigtsløst. Bed dem om at bekræfte, at de har forstået din beslutning. Sig fx

”Jeg håber virkelig, at vi kan få dig igennem denne akutte situation. Hvis ikke behandlingen virker, og du bliver dårligere, så vil vi ikke bruge maskiner til at holde dig i live, såsom en respirator, og vi vil ikke genoplive dig, hvis dit hjerte stopper. Fordi vi ved, at når kroppen er så svækket af alvorlig sygdom (cancer, svær hjertesygdom, lungesygdom, nyresygdom, neurologisk sygdom) vil det ikke have effekt”.

Sig IKKE: **”Vi giver dig kun lindrende behandling”**
Sig ALDRIG: **”Nu er der ikke mere at gøre”**

Der er altid noget at gøre – om ikke andet så at trøste/lindre!

Understreg den pleje som fortsætter:

”Jeg vil gerne være sikker på, at du ved, at vi vil blive ved med at behandle dine symptomer og lindre dit ubehag. Vi vil fortsat gøre alt, hvad der står i vores magt, for at støtte dig og din familie igennem denne akutte sygdom.”

Giv plads til tavshed.

4 Spørg ind til patientens og de pårørendes reaktion:

”Hvordan er det for dig at høre mig sige det her?”

”Jeg kan høre, at du er [ked af det] [vred] [stille]. Det er også en frygtelig situation.