

COVID-19 kompatible Kommunikation

Diese Hinweise beruhen auf der VitalTalk-Open-Source Fibel der Autoren
Bob Arnold MD, Randy Curtis MD MPH, Jonathan Fischer MD, Michael Fratkin MD, Margaret Isaac
MD, Josh Lakin MD, Nick Mark MD, Susan Merel MD, Tona McGuire PhD, James Tulsy MD, Vicki
Sakata MD, The John A. Hartford Foundation, Cambia Health Foundation tonyback@uw.edu
info@vitaltalk.org

Übersetzung ins Deutsche seitens der DGP:
christina.gerlach@unimedizin-mainz.de



Screening

Wenn jemand sich Sorgen darüber macht, infiziert zu sein

<i>Was Patienten sagen</i>	<i>Was Sie sagen könnten</i>
Warum werden nicht alle getestet?	Wir haben nicht genügend Tests. Ich wünsche, es wäre anders.
Warum dauert es so lange bis zum Testergebnis?	Das Labor wertet die Tests so schnell wie möglich aus. Ich kann mir vorstellen, dass es schwer ist zu warten.
Warum wurde (die prominente Person) getestet?	Ich weiß keine Einzelheiten dazu. Aber das, was ich Ihnen dazu sagen kann, ist, dass das in einer anderen Phase der Ausbreitung des Coronavirus war. Die Situation ändert sich gerade so schnell, dass das, was wir vor einer Woche tun mussten, nicht das ist, was wir heute tun müssen.

Triage

Wenn Sie entscheiden, wohin ein Patient gehen soll

<i>Was Patienten sagen</i>	<i>Was Sie sagen könnten</i>
Warum soll ich nicht einfach ins Krankenhaus gehen?	Unser Hauptanliegen ist Ihre Sicherheit. Wir versuchen zu organisieren, dass die Menschen geordnet ins Krankenhaus kommen. Bitte beantworten Sie vorab ein paar Fragen. Sie können dazu beitragen, den Aufnahmeprozess für sich und alle anderen zu beschleunigen.
Warum lassen Sie mich nicht ins Krankenhaus?	Ich kann mir vorstellen, dass Sie besorgt sind und die bestmögliche Behandlung wollen. Gerade jetzt ist das Krankenhaus aber ein gefährlicher Ort geworden, außer sie brauchen es wirklich unbedingt. Für Sie ist es das Sicherste, wenn Sie

Einweisung

Wenn Ihr Patient stationär oder auf der Intensivstation behandelt werden muss

<i>Was Patienten sagen</i>	<i>Was Sie sagen könnten</i>
Heißt das, dass ich Corona habe?	Wir müssen einen Abstrich aus der Nase machen und haben das Ergebnis vermutlich morgen oder übermorgen. Es ist normal, dass man sich gestresst fühlt, wenn man auf Ergebnisse wartet. Tun Sie am besten etwas, womit Sie sich ablenken können, das Ihnen hilft, einigermaßen im Gleichgewicht zu bleiben.

Wie schlimm ist es?	Nach den mir vorliegenden Informationen und nach meiner Untersuchung, sollten Sie im Krankenhaus sein. Wir werden in den nächsten Tagen mehr wissen und Sie immer auf den neuesten Stand bringen.
Wird es mein Opa schaffen?	Ich kann mir vorstellen, dass Sie Angst haben. Ich kann Folgendes sagen: Da er 90 ist und bereits mit anderen Krankheiten zu tun hat, ist es durchaus möglich, dass er das Krankenhaus nicht verlassen wird. Ehrlich gesagt, ist es noch zu früh, um das mit Sicherheit sagen zu können.
Wollen Sie damit sagen, dass mich niemand besuchen kann?	Ich weiß, es ist hart keinen Besuch zu bekommen. Das Risiko, das Virus zu verbreiten ist so hoch, dass ich Ihnen leider sagen muss, dass keine Besucher erlaubt sind. Wenn sie herkommen, sind Sie einer größeren Gefahr ausgesetzt. Ich wünschte, die Dinge wären anders.
Wie können Sie mich nicht zu einem Besuch hereinlassen?	Das Risiko, das Virus zu verbreiten ist so hoch, dass ich leider keine Besuche erlauben kann. Wir können Ihnen helfen über ... in Kontakt zu bleiben. Ich wünschte, ich könnte Ihnen den Besuch erlauben, weil ich weiß, wie wichtig das ist, aber es ist jetzt einfach nicht möglich.

Beratung

Wenn Menschen Unterstützung bei der Bewältigung brauchen oder die Emotionen eskalieren

<i>Was Patienten sagen</i>	<i>Was Sie sagen könnten</i>
Ich habe Angst.	Das ist eine schwierige Situation. Ich glaube, jeder würde Angst haben. Wollen Sie mir mehr darüber erzählen?
Ich brauche etwas Hoffnung.	Sagen Sie mir etwas über das, worauf Sie hoffen. Ich möchte es gerne besser verstehen.
Ihr seid inkompetent!	Ich verstehe, warum Sie mit den Dingen nicht zufrieden sind. Ich bin bereit, alles in meiner Macht Stehende zu tun, um die Situation für Sie zu verbessern. Was könnte ich tun, um Ihnen zu helfen?
Ich will mit Ihrem Vorgesetzten sprechen.	Ich verstehe, dass Sie frustriert sind. Ich werde meinen Chef bitten, so schnell wie möglich zu kommen. Machen Sie sich bitte klar, dass meine Vorgesetzten im Moment einiges zu jonglieren haben.
Muss ich Abschied nehmen?	Ich hoffe, dass das nicht der Fall sein wird. Und gleichzeitig fürchte ich, dass die Zeit tatsächlich sehr begrenzt sein könnte. Was bedrückt Sie am meisten?

Entscheidungen

Wenn es schlecht läuft, Therapieziele, DNR/DNI

<i>Was Patienten sagen</i>	<i>Was Sie sagen könnten</i>
Ich möchte, dass alles getan wird. Ich will überleben.	Wir tun alles, was wir können. Dies ist eine schwierige Situation. Könnten wir einen Moment Abstand nehmen, damit ich mehr über Sie erfahren kann? Was sollte ich über Sie wissen, um mich bestmöglich um Sie kümmern zu können?

Ich glaube nicht, dass mein Opa das gewollt hätte.	Gut, lassen Sie uns innehalten und darüber sprechen, was er gewollt hätte. Können Sie mir sagen, was für ihn im Leben wichtig war? Was bedeutet ihm am meisten, was gab seinem Leben Sinn?
Ich will nicht als Gemüse enden, nicht an einer Maschine hängen.	Danke, es ist wichtig, dass ich das weiß. Können Sie etwas mehr darüber sagen, was Sie meinen?
Ich bin mir nicht sicher, was mein Großvater wollen würde – wir haben nie darüber gesprochen.	Wissen Sie, viele Menschen sitzen im selben Boot. Die ist eine schwierige Situation. Um ehrlich zu sein, wird er es angesichts seines Allgemeinzustandes jetzt nicht schaffen, wenn wir ihn an ein Beatmungsgerät anschließen oder eine Herz-Lungen-Wiederbelebung durchführen müssten. Aus ärztlicher Sicht empfehle ich, dass wir akzeptieren, dass er nicht mehr lange leben wird, und ihm gestatten, friedlich zu sterben. Ich weiß, dass zu hören ist schwer. Was denken Sie darüber?

Ressourcennutzung **Wenn Beschränkungen Sie zwingen, eine Wahl zu treffen oder zu rationieren**

Was Patienten sagen	Was Sie sagen könnten
Warum kann meine 90jährige Oma nicht auf die Intensivstation?	Das sind außergewöhnliche Zeiten. Wir versuchen die Mittel gerecht zu verteilen. Die Situation bei Ihrer Großmutter erfüllt aktuell nicht die Kriterien zur Aufnahme auf die Intensivstation. Ich wünschte, die Dinge lägen anders.
Sollte ich nicht auf die Intensivstation kommen?	Ihre Situation erfüllt nicht die aktuellen Kriterien zur Aufnahme auf die Intensivstation. Die Klinik wendet genaue Regeln für die Intensivstation an, weil wir versuchen, unsere Ressourcen auf eine für alle gerechte Weise zu nutzen. Befänden wir uns in einer Zeit von z.B. vor einem Jahr, würden wir vielleicht eine andere Entscheidung treffen. Dies ist eine außergewöhnliche Zeit. Ich wünschte ich hätte mehr Mittel zur Verfügung.
Meine Oma muss auf die Intensivstation! Sonst stirbt sie!	Ich weiß, das ist eine furchteinflößende Situation, und ich mache mir auch Sorgen um Ihre Großmutter. Diese Virus ist so tödlich, dass ich fürchte, sie würde auch sterben, selbst wenn wir sie auf die Intensivstation verlegen könnten. So müssen wir uns auf das Schlimmste vorbereiten. Wir werden alles für sie tun, was wir können.
Diskriminieren Sie sie nur, weil sie alt ist?	Nein. Wir wenden Richtlinien an, die von Leuten hier entwickelt wurden, um uns auf einen Ernstfall wie diesen vorzubereiten – von Klinikern, Politikern, normalen Menschen – eben damit niemand ausgesondert wird. Diese Richtlinien wurden über Jahre entwickelt – sie sind nicht gestern geschrieben worden. Ich weiß, es ist hart, das zu hören.
Sie behandeln uns schlechter, weil wir Ausländer sind.	Ich kann mir vorstellen, dass Sie in der Vergangenheit wegen Ihrer Herkunft negative Erfahrungen mit dem Gesundheitswesen gemacht haben. Das ist überhaupt nicht fair, und ich wünschte, die Dinge wären anders gelaufen. Jetzt sind unsere medizinischen Ressourcen so knapp bemessen, dass wir

	Richtlinien anwenden, die von Leuten hier, auch solchen mit Migrationshintergrund, entwickelt wurden, damit wir fair handeln. Ich will auch nicht, dass Menschen wegen ihrer Herkunft unterschiedlich behandelt werden.
Es hört sich so an, als ob sie rationieren.	Was wir versuchen zu tun, ist, die zur Verfügung stehenden Mittel bestmöglich zu verteilen. Das ist gerade eine Zeit, in der ich mir wünsche, wir hätten mehr für jede einzelne Person in diesem Krankenhaus.
Sie spielen Gott. Das können Sie nicht tun.	Es tut mir leid. Diesen Eindruck wollte ich Ihnen nicht vermitteln. Ich bin nur Arzt/Pflegekraft und gebe das Beste, was ich kann. Über die ganze Stadt hinweg arbeiten alle Krankenhäuser zusammen, um die zur Verfügung stehenden Mittel auf eine für alle gerechte Weise zu nutzen. Mir ist klar, es ist nicht genug. Ich wünsche, wir hätten mehr. Bitte verstehen Sie, dass wir so hart wie nur möglich arbeiten.
Können Sie nicht 15 weitere Beatmungsgeräte von woanders herkriegen?	Im Moment ist die Klinik überlastet. Wir können unserer Kapazität nicht von jetzt auf gleich erhöhen. Und ich weiß, es ist enttäuschend, das zu hören.

Antizipieren

Wenn es schlecht läuft, Therapieziele, DNR/DNI

Was Sie befürchten	Was Sie tun können
Der Sohn des Patienten wird ziemlich wütend werden.	Bevor Sie ins Zimmer gehen, nehmen Sie sich einen Augenblick zum einmal tief durchatmen. Warum ist er wütend? Aus Liebe, Verantwortungsgefühl, Angst?
Ich weiß nicht, wie ich diese wunderbaren Großmutter sagen soll, dass ich sie nicht auf die Intensivstation verlegen werde und dass sie sterben wird.	Erinnern Sie sich an das, was Sie tun können: Sie können ihr zuhören, was sie bewegt. Sie können ihr erklären, was passieren wird. Sie können ihr helfen, sich vorzubereiten. Sie können da sein.
Den ganzen Tag habe ich mit infizierten Menschen gearbeitet und bin besorgt, dass ich dies an die Menschen weitergeben könnte, die mir am wichtigsten sind.	Sprechen Sie mit ihnen darüber, was Sie beunruhigt. Sie können gemeinsam entscheiden, was das Beste ist. Es gibt keine einfachen Antworten. Aber Sorgen sind leichter auszuhalten, wenn man sie teilt.
Ich fürchte mich vor dem Burnout und davor, herzlos zu werden.	Ist es Ihnen möglich, sich jeden Tag einen Moment einzurichten, in dem Sie mit jemandem in Verbindung treten, etwas teilen, etwas genießen? Es ist möglich, selbst inmitten eines Strudels kleine Ruhepole zu finden.
Ich mache mir Sorgen, dass ich überfordert	Überprüfen Sie ihren eigenen Zustand, auch wenn Sie nur eine kurzen Moment Zeit haben. Wenn das eine Extrem „sich

sein könnte und nicht in der Lage, das Beste für meine Patienten zu tun.	ausgelöscht fühlen“ ist und das andere „sich stark fühlen“, wo stehen Sie? Unabhängig von Ihrem eigenen Zustand, sind diese Gefühle untrennbar mit dem Mensch-Sein verbunden, vergessen Sie das bitte nicht. Können Sie sie annehmen, nicht versuchen, sie wegzuschieben, und dann entscheiden, was Sie brauchen?
--	--

Trauern

Wenn Sie jemanden verloren haben

<i>Was ich denke</i>	<i>Was Sie tun können</i>
Ich hätte in der Lage sein müssen, diesen Menschen zu retten.	Achtung: Beurteile ich mich selbst? Kann ich etwas Abstand nehmen und einfach nur fühlen? Vielleicht ist es Traurigkeit oder Frustration oder einfach nur Erschöpfung. Diese Gefühle sind normal. Und diese Zeiten sind eindeutig anormal.
Herrje, ich kann einfach nicht glauben, dass wir nicht die richtige Ausrüstung haben/wie gemein diese Person zu mir war/wie alles, was ich tue, in die Luft zu gehen scheint	Achtung: Dramatisiere ich? Ist das eine Analyse bei der es eigentlich um etwas Anderes geht? Z.B. wie traurig das alles ist, wie machtlos ich mich fühle, wie mickrig unsere Bemühungen erscheinen? Unter den gegebenen Bedingungen, sind solche Gedanken absolut zu erwarten. Aber wir müssen uns davon nicht unterkriegen lassen. Können wir sie einfach wahrnehmen, fühlen, mit anderen austauschen? Und uns dann selbst fragen: Kann ich mich in eine weniger reaktive, ausgewogenere Ausgangslage bringen, bevor ich mit der nächsten Sache weitermache?