

Unang Lakang: PAGPANGANDAM SA IMONG KAUGALINGON

- Hatagi ug panahon ang imong kaugalingon para sa pagpakalma.
- Ang pipila ka hinay ug lawom nga ginhawa makatabang kanimo nga makapokus.
- Susiha ang impormasyon sa pasyente: pangalan sa pasyente?
- Susiha kung kinsa ang pinakaduol nga paryente nga ma-kontak nga naa sa rekord sa pasyente. Mao kini ang paryente nga kinahanglan nimo tawagan.
- Aduna ba siyay mga anak o bana/asawa?
- Susiha kung unsa ang mga bag-ong protokol kung mamatay ang usa ka COVID-19 nga pasyente ug unsa ang mga suporta nga mahimong mahatag sa mga namatyan labi na kung COVID-19 ang sanhi sa pagkamatay.
- Mahimong mag-ensayo kung unsa ang imong isulti ngadto sa usa ka kauban.
- Sa dili pa ka manawag, pangita og lugar kung asa dili ka madistorbo. Magpalayo sa bisan unsa nga posibleng makadistorbo sa imong pakig-istorya sa telepono. Palihug sultihi ang imong mga kauban sa trabaho nga aduna kay importante nga tawagon sa telepono og dili ka gusto nga maistorbo.

Ika-duha nga Lakang: PAGESUGOD SA PAKIG-ISTORYA SA TELEPONO

- Ipaila-ila ang imong kaugalingon pinaagi sa paghatag sa imong pangalan.
- Klaroha pagsulti kung asa nga ospital/klinika ka gikan gatawag.
- Sultihi siya sa ngalan sa imong departamento (KUNG NAA) ug kung ikaw doktor/nars.
- Susiha kung si kinsa imong ka istorya ug unsa ang iyang relasyon sa pasyente.
- Susiha kung mahimo ba siya nga makig-hinabi nga pribado o kanang walay ubang tawo nga maminaw.
- Hinaya pag-istorya ug paghunong panagsa, aron maklaro gyud ang imong gisulti.
- Siguruha nga ikaw madunggan ug klaro sa imong gika-istorya labi na kung siya nabalaka ug maayo.
- Makatabang ang hilom nga pag-ihap hangtod sa tulo aron sa pagpahinay sa imong pakig-istorya, labi na kung ikaw gi-nerbyos.
- Kung nabalaka og maayo ang imong gika-istorya mahimo nga muderetso siya og pangutana kung namatay na ba ang ilang paryente - Dili kinahanglan nga imong tubagon dayon ang iyang pangutana. Pagpadayon lang gihapon ug sunda ang panudlo sa IKA-TULO NGA LAKANG

- *Kung ang tawo nga kinahanglan nimo pakig-istoryahan wala diha o dili katubag - AYAW PAG BILIN SA IMONG TUYO NGA MENSAHE. Ihatag ang imong pangalan, ngan sa imong ospital/klinika, ang imong telephone number ug sultihi ang ningtubag ngalan: Palihug sultihi si (PANGALAN SA IMONG GITAWAGAN) nga patawag ko niini nga numero. Importante kini.*
- *Hello, ako si xx. Usa ko ka nars/doktor sa (PANGALAN SA OSPITAL/KLINIKA).*
- *Usa ako sa tig-atiman kang (PANGALAN SA PASYENTE)*
- *"Mahimo ba kitang mag-istorya nga pribado?"*
- *"Mahimo ba ko nga mangutana kung kinsa ang imong kuyog karon sa balay?"*
- *KUNG DILI PA SIYA MAHIMONG MAKATUBAG SA IMONG TAWAG KARON:*
- *"Mahimo ba kong motawag og balik inig kahuman sa lima ka minutos, inig mahimo na kang motubag sa akong tawag?"*

Ika-tulo nga Lakang: PAGPAHIMUTANG SA PAKIG-ISTORYA

- Andama ang imong gitawagan sa imong katuyuan sa pagtawag.
- Pananglitan mahimo kang moingon nga: Si (PANGALAN) na-admit sa among ospital/klinika tungkod sa COVID-19.
- Sa dihang siya na-admit, aduna siyay (PAGHATAG UG LABING MUBO NGA PAGHULAGWAY SA KUNDISYON SA PASYENTE SA PAG-ADMIT)
- Pangutan-a kung adunay laing tawo (sama sa iyang bana/asawa) nga gusto usab nila nga maapil sa tawag.
- Hinumdomi nga ang pagsulti kinahanglan hinayhinay ug klaro, uban sa paghunong panagsa.

- *"Nagtawag ko para hisgotan ang kabahin ni (PANGALAN)."*
- *"Unsa may imong nahibal-an karon kabahin sa iyang kondisyon/kahimtang?"*
- *"Pasyensa kaayo nga ako kining isulti kanimo sa telepono ug dili sa personal" HUNONG*

Ika-upat nga Lakang: PAGHATAG OG KAHIBALO UG IMPORMASYON

- Pakigsulti sa labing hinay ug matitud-anon.
- Paglikay sa paggamit og dili direkta nga pulong bahin kamatayon (sama sa 'nawala na siya') ug teknikal nga panultihon.
- Pagkahuman nga nasultihan na nimo ang imong gika-istorya nga namatay na ang pasyente, HUNONG sa pila ka segundo aron matagaan siya ug panahon sa pagdawat sa imong nasulti.
- Paminawa ang mga reaksyon aron masukod kung andam na siya alang sa dugang nga impormasyon.
- Hinumdumi nga ang paghunong importante tungod kay dili nimo makita ang reaksyon sa tawo nga imong ka-istorya

- *"Gikasubo ko sa pagsulti kanimo nga si [PANGALAN] nasakit og maayo ug namatay."*
- *Paghilom kadiyot aron masuhop sa imong gika-istorya ang impormasyon nga imong gihatag.*
- *"Pasensya kaayo sa paghatag niining balita pinaagi sa telepono."*
- *Aduna bay bisan unsa sa akong gisulti nga gusto nimong akong klarohon?"*
- *"Nakasabut ko nga kining akong gisulti lisud nga dawaton"*
- *Paghilom kadiyot ug huwata nga magpadayon siya sa pakig-istorya.*

Ika-lima nga Lakang: PAGTUBAG SA EMOSYONAL NGA PAGDAWAT SA BALITA

- Hatagi og suporta ang imong gika-istorya sa iyang gibati/pagkasubo tungod kay namatyan.
- Ang pagkasubo mahimong maka minus sa ilang kapasidad sa pagdawat sa impormasyon.
- Kung makig-istorya sa telepono, ang kahilom mahimong dili komportable bation ug morag dugay kaayo. Lisud mahibal-an kung unsa ang reaksyon sa usa ka tawo kung dili nimo sila makit-an
- Mahimong adunay ubang mga tawo nga makadungog lakip na ang mga bata.
- Ayaw hunahunaa nga kinahanglan kang naay isulti aron lang dili hilom.
- Paggamit og mga ekspresyon o pulong sama sa 'Uh-huh', 'mmm', "ayaw lang pagdali - naa pa ko dinhi " makatabang sa pagpahibalo sa imong gika-istorya nga ana-a pa ka sa linya ug pag-kumpirma sa ang imong presensya.

- Kung ang tawo naghilak o nagsinggit: "Nakasabot ko nga lisud dawaton ang balita sama niini, labi na pinaagi sa telepono"
- Kung ang tawo nagbalik-balik sa pagsulti nga "dili kini tinuod, dili kini mahimo": "Nakasabot ko nga lisud kaayo kini dawaton para nimo."
- Kung ang tawo muhilom pag-ayo o muingon ra ug 'salamat sa pagpahibalo kanako.": "Kini nga balita mahimong lisud kaayo dawaton; gusto ka ba nga ako kang tabangan sa paghunahuna kung unsa imong kinahanglan buhaton sunod?"

Ika-unom nga Lakang: SUSIHA KUNG ANG PASYENTE NGA NAMATAY USA KA GINIKANAN

- Susiha kung ang pasyente usa ka ginikanan; ngalan ug gibanabana nga edad sa mga bata.
- Kung ang pasyente usa ka ginikanan ug ang mga anak wala pay 18 anyos, padayon sa Ika-unom B (6B) nga Lakang.
- Kung ang mga anak nag-edad ug 18 pataas, o kung ang pasyente dili usa ka ginikanan, padayon sa Ika-pitong Lakang.

- Aduna bay mga anak si (PANGALAN) nga kinahanglan pahibaw-on?
- KUNG ADUNA: "Kuyog ba kamo karon sa balay?"

Ika-pito nga Lakang: PAGHIMO OG PLANO

- Tapusa pinaagi sa pagpasabut kung unsa ang sunod nga mahitabo,.
- Sa dili pa matapos ang inyong pakig-istorya, pahibaw-a siya kung unsa ang sunod nga mahitabo, base sa pinaka bag-o nga palisiya sa ospital/klinik bahin sa mga pasyente nga namatay tungod sa COVID-19.
- Pasaliga sila nga dili sila mag-inusara sa pagdumala ni-ini; idirekta siya sa mga serbisyo para sa namatyan ug sa mga makuhaan ug tabang sa internet.
- Ihatag niya ang pangalan ug telephone number sa tawo nga makatabang kaniya ug idirekta siya sa mga makuhaan og impormasyon sa internet.
- Isulti og balik ang imong ngalan ug ang departamento o ospital/klinika nga gikan ka gatawag.
- Ipahibalo sa tawo nga nagdumala sa mga rekords sa mga pasyente nga imo nang napahibalo ang pinakaduol nga paryente.
- Makapaluya kaayo ug lisud sa emosyon kini nga mga panagsultihanay.
- Hatagi ang imong kaugalingon og panahon para sa pagsusi sa imong gibati.
- Pag-break og 5 ka minutos, pag-meryenda /pakig-istorya sa imong mga kauban sa trabaho.

- "Nakasabot ko nga lisud kaayo kini nga pakigsulti. Adunay daghang hunahuna-on; Aduna bay bisan unsa nga gusto nimong akong klaruhon?"
- Ato lang balikon, ang mosunod nga mga lakang mao ang...[Paghisgot sa mga palisiya sa inyong ospital/klinik kabahin sa mga serbisyo para sa namatyan tungod sa Coronavirus ug unsay angay nga sunod buhaton sa mga paryente.]

Ika-unom B (6B) nga Lakang: KUNG ANG PASYENTE ADUNAY MGA ANAK NGA MINOS SA 18 ANYOS: PAGHISGOT KUNG UNSAON PAG ISTORYA NGADTO SA MGA ANAK

- Ang pagsulti sa mga bata kabahin sa pagkamatay sa usa ka ginikanan lisud gayud sa emosyon.
- Dili kita gusto nga makahatag ug kasubo o kasamok sa mga bata, apan kinahanglan nga makahibalo sila sa kamatuoran bahin sa ilang ginikanan.
- Susiha kung unsa ang nahibal-an sa mga bata kabahin sa mga nahitabo.
- Pahinumdomi siya nga bisan ang gagmay nga mga bata makamatikod sa mga pagbag-o sa ilang palibot ug mangita ug katin-awan.
- Kung nagpakita siya ug kahadlok mahitungod sa unsaon pagsulti sa mga bata, mahimong mokonsulta sa guide o dokumento nga "Unsaon pagsulti sa mga bata nga adunay namatay" nga adunay mga sugyot kabahin sa pagtubag sa mga sagad nga pangutana sa mga bata bahin niini nga tema.
- Ipasalig nga dili makadaot ang pagpahibalo sa mga bata kung unsa ang mga gipamati sa mga hamtong, apan pagbantay nga dili sobra ang pagpakita sa grabe nga mga emosyon.
- Kung bulag ang mga ginikanan, i-kumpirma kinsa ang mosulti sa mga bata ug i-awhag nga pareho ang mensahe nga maggikan sa mga hamtong aron malikayan ang kalibug.
- Sa mga sitwasyon dala sa lockdown kung diin ang tanan naa sa sulod sa balay, gamay ra kaayo ang atong pagkapribado ug oras para maghunahuna o mag-andam sa atong gibati o makakuha og suporta gikan sa usa ka higala o paryente nga nagpuyo sa laing balay.

- "Ang paghunahuna sa pakig-istorya nilang (MGA NGALAN SA BATA) kabahin niini mao na siguro ang labing lisud nga pagabuhaton sa kalibutan. Masabtan gayud nga gusto nimong panalipdan sila gikan niini nga balita."
- "Nakasabot ko nga nabalaka ka nga ang pagsulti sa mga bata makapaguol kanila. Bisang gagmay nga mga bata nanginahanglan og pagpasabut sa mga panghitabo."
- "Nasayod ko nga niini nga sitwasyon karon walay daghang oras o lugar para mahunahuna kung unsaon nimo pag sulti sa mga bata. Makatabang ba kung atong hisgutan kung unsaon nimo kini pagbuhat?"
- "Natural kaayo sa mga bata nga maguol kaayo ug usahay mobati pa kini sila og kasuko. Apan ang pag-istorya importante kaayo sa pagtabang kanila niining lisud nga panahon."
- "Ok ra nga istoryahan ang mga bata kung unsa ka makapaguol ug kasubo niining balita para sa tanan."

Ika-unom nga Lakang: PAGTABANG PARA SA PAGPANGANDAM SA MGA SAGAD NGA PANGUTANA SA MGA BATA

- Sa mga panahon sama niini, importante nga pangandaman ang mahimong ipangutana sa mga bata.
- Kinahanglan nga hunahunaon ang edad sa mga bata ug ang ilang kapasidad sa pag sabot.
- Idasig siya nga susihon kung unsa ang nahibal-an ug nasabtan na sa mga bata; pangutan-a ang mga bata kung gusto pa ba sila og dugang nga impormasyon o aduna ba silay mga pangutana kabahin sa nahitabo.
- Basaha ang guide o dokumento nga "[Unsaon pagsulti sa mga bata nga adunay namatay](#)," nga adunay mga sugyot kabahin sa pag tubag sa mga sagad nga pangutana sa mga bata nga lain-lain ang edad.

- *"Ang mga bata kanunay gustong mahibaw-an kung unsay hinungdan sa pagkamatay ug mabalaka nga basin ila kini nga sayop."*

Ipasabot nga ang ginikanan nga adunay Coronavirus, giatiman sa mga doktor ug nars ug nga walay nakasala nga bisan kinsa sa iyang pagkamatay.

- *"Mahimong mangutana kanimo ang mga bata nga kung mamatay ka, kinsa ang mubantay nila ug kung matakdan pud ba sila niini nga sakit. Ato bang pagahisgutan kung unsaon nimo pagtubag niining mga pangutana?"*

Tagai og pagtagad sa praktikal nga impormasyon ug mga lakang nga gipanghimo sa tanan para sa pag hunong sa pagkatap sa Coronavirus (paghugas sa mga kamot, pagpalayo sa isig usa...) Pahinumdumi ang mga bata nga ang ubang miyembro sa pamilya ug ilang mga higala nagapangga ug naga-atiman nila.

Ika-pito nga Lakang: PAGHIMO OG PLANO

- Tapusa pinaagi sa pagpasabut kung unsa ang sunod nga mahitabo,.
- Sa dili pa matapos ang inyong pakig-istorya, pahibaw-a siya kung unsa ang sunod nga mahitabo, base sa pinaka bag-o nga palisiya sa ospital/klinik bahin sa sertipikasyon sa kamatayan, paglubong, ug uban pa.
- Pasaliga sila nga dili sila mag inusara sa pagdumala ni-ini; Idirekta siya sa mga serbisyo para sa namatyan ug ug mga kapanguhaan sa online.
- Lhatag sa iya ang pangalan ug telephone number sa tawo nga makatabang ka niya ug idirekta siya sa mga makuhaan ug impormasyon sa internet.
- Isulti og balik ang imong ngalan ug ang departamento o ospital/klinika nga gikan ka gatawag.
- Ipahibalo sa tawo nga nagdumala sa mga rekords sa mga pasyente nga imo nang napahibalo ang pinakaduol nga paryente.
- Makapaluya kaayo ug lisud sa emosyon kini nga mga panagsultihanay.
- Hatagi ang imong kaugalingon og panahon para sa pagsusi sa imong gibati.
- Kinahanglan ka ba og mag-break ug 5 ka minutos para mag-meryenda /pakig-istorya sa imong mga kauban sa trabaho?

- *"Nakasabut ko nga lisud kaayo kini nga pakigsulti. Adunay daghang hunahuna-on; Aduna bay bisan unsa nga gusto nimong akong klaruhon?"*
- *"Ato lang balikon, ang mosunod nga mga lakang mao ang [Paghisgot sa mga palisiya sa inyong ospital/klinik kabahin sa mga serbisyo para sa namatyan tungod sa Coronavirus ug unsay angay nga sunod buhaton sa mga paryente.]"*

Kung ang pasyente adunay mga anak nga mino sa 18 anyos: Paghisgot kung unsaon pag istorya ngadto sa mga anak

- Ang pagsulti sa mga bata kabahin sa pagkamatay sa usa ka ginikanan lisud gayud sa emosyon.
- Dili kita gusto nga makahatag ug kasubo o kasamok sa mga bata, apan kinahanglan nga makahibalo sila sa kamatuoran bahin sa ilang ginikanan.
- Susiha kung unsa ang nahibal-an sa mga bata kabahin sa mga nahitabo.
- Pahinumdumi siya nga bisan ang gagmay nga mga bata makamatikod sa mga pagbag-o sa ang ilang palibot ug mangita ug katin-awan.
- Kung nagpakita siya ug kahadlok mahitungod sa unsaon pagsulti sa mga bata, mahimong mokonsulta sa guide o dokumento nga "[Unsaon pagsulti sa mga bata nga adunay namatay](#)" nga adunay mga sugyot kabahin sa pagtubag sa mga sagad na pangutana sa mga bata bahin niini nga tema.
- Ipagpasalig nga dili makadaot ang pagpahibaw sa mga bata kung unsa ang mga gipamati sa mga hamtong, apan pagbantay nga dili sobra ang pagpakita sa grabe nga mga emosyon
- Kung bulag ang mga ginikanan, kumpirmahi kinsa ang mosulti sa mga bata ug i-awhag nga pareho ang mensahe nga maggikan sa mga hamtong aron malikayan ang kalibug.
- Sa mga sitwasyon dala sa lockdown kung diin ang tanan naa sa sulod sa balay, gamay ra kaayo ang atong pagkapribado ug oras para maghunahuna o mang-andam sa atong gibati o makakuha og suporta gikan sa usa ka higala o paryente nga nagpuyo sa laing balay.

- *"Ang paghunahuna sa pakig istorya nilang (MGA NGALAN SA BATA) kabahin niini mao na siguro ang labing lisud nga pagkabuhaton sa kalibutan. Masabtan gayud nga gusto nimong panalipdan sila gikan niini nga balita."*
- *"Nakasabot ko nga nabalaka ka nga ang pagsulti sa mga bata makapaguol kanila. Bisan ang gagmay nga mga bata nanginahanglan og pagpasabut sa mga panghitabo."*
- *"Nasayod ako nga sa kini nga sitwasyon karon wala'y daghang oras o lugar para mahunahuna kung unsaon nimo pag sulti sa mga bata. Makatabang ba kung atong hisgutan kung unsaon nimo kani buhaton?"*
- *"Natural kaayo sa mga bata nga maguol kaayo ug usahay magbati og kasuko pa kini sila. Apan ang pag istorya importante kaayo sa pagtabang kanila niining lisud nga panahon."*
- *"Ok ra nga itsoryaan ang mga bata sa kung unsa ka makapaguol ug kasubo niining balita para sa tanan."*

Ika-pito nga Lakang: PAGHIMO OG PLANO

- Tapusa pinaagi sa pagpasabut kung unsa ang sunod nga mahitabo,.
- Sa dili pa matapos ang inyong pakig-istorya, pahibaw-a siya kung unsa ang sunod nga mahitabo, base sa pinaka bag-o nga palisiya sa ospital/klinik bahin sa sertipikasyon sa kamatayan, paglubong, ug uban pa.
- Pasaliga sila nga dili sila mag inusara sa pagdumala ni-ini; Idirekta siya sa mga serbisyo para sa namatyan ug ug mga kapanguhaan sa online.
- Ihatag sa iya ang pangalan ug telephone number sa tawo nga makatabang ka niya ug idirekta siya sa mga makuhaan ug impormasyon sa internet.
- Isulti og balik ang imong ngalan ug ang departamento o ospital/klinika nga gikan ka gatawag.
- Ipahibalo sa tawo nga nagdumala sa mga rekords sa mga pasyente nga imo nang napahibalo ang pinakaduol nga paryente.
- Makapaluya kaayo ug lisud sa emosyon kini nga mga panagsultihanay.
- Hatagi ang imong kaugalingon og panahon para sa pagsusi sa imong gibati.
- Kinahanglan ka ba og mag-break ug 5 ka minutos para mag-meryenda /pakig-istorya sa imong mga kauban sa trabaho?

- *"Nakasabut ko nga lisud kaayo kini nga pakigsulti. Adunay daghang hunahuna-on; Aduna bay bisan unsa nga gusto nimong akong klaruhon?"*
- *"Ato lang balikon, ang mosunod nga mga lakang mao ang [Paghigot sa mga palisiya sa inyong ospital/klinik kabahin sa mga serbisyo para sa namatyan tungod sa Coronavirus ug unsay angay nga sunod buhaton sa mga paryente.]"*

PANGUNA NGA MGA TIPS

1. Pangita og hilom nga lugar. Siguruha nga aduna ka sa mga importante nga impormasyon.
2. Pagsulti og hinay, klaro, nga adunay mga paghunong.
3. Ang hilom nga pag-ihap hangtod sa tulo makatabang sa paghinay sa imong pagsulti, labi na kung ikaw gikulbaan.
4. Kung makig-istorya sa telepono, ang kahilom mahimong dili komportable bation ug murag dugay kaayo. Ayaw hunahunaa nga kinahanglan kang naay isulti aron lang dili hilom.
5. Hinumdomi nga ang pasyente posible nga usa ka ginikanan ug may mga bata pa nga mga anak; Importante nga matabangan ang mga paryente sa paghunahuna nga unsaon pagsulti sa mga bata sa labing dali.
6. Lisud kini nga mga pag-istoryahanay; pag gahin og panahon sa pag-atiman sa imong kaugalingon, mahimong makatabang nga magpagawas sa imong gibati ngadto sa imong kauban sa trabaho.