

Unang Hakbang: PAGHAHANDA NG SARILI

- Bigyan mo ang iyong sarili ng ilang sandali upang maghanda. Makakatulong para maging mas malinaw ang pag-iisip ang paghinga nang malalim at mabagal. Alamin ang mga impormasyon tungkol sa pasyente: Ano ang kanyang pangalan?
- Alamin kung sino ang pinakamalapit na kamag-anak na nakasulat sa rekord ng pasyente. Ang kamag-anak na ito ang dapat mong tawagan.
- May mga anak? May asawa o partner?
- Alamin ang mga pinakabagong patakaran na dapat sundin sa pagkamatay ng isang pasyenteng may COVID-19 at kung mayroong suportang emosyonal (halimbawa, counseling) o iba pang klaseng suporta na maaaring ialok sa pamilya ng pasyenteng namatay sa COVID-19. Maaaring ensayuhin muna sa isang kasamahan ang iyong sasabihin. Bago umpisahan ang tawag, maghanap ng isang lugar kung saan walang maaaring gumambala sa iyo.
- Umiwas sa kung ano mang maaaring gumambala sa iyong pag-uusap sa telepono.
- Ipagbigay-alam sa iyong mga kasamahan na may gagawin kang importanteng tawag at hindi ka pwedeng abalihin.

Pangalawang Hakbang: PAGSIMULA NG PAG-UUSAP SA TELEPONO

- Ipakilala ang iyong sarili sa pamamagitan ng pagbibigay ng iyong pangalan
 - Malinaw na ipaliwanag kung saang ospital/klinik ka tumatawag.
 - Kung naaangkop, ibigay ang pangalan ng iyong departamento at sabihin sa kanya na ikaw ay isang doktor o nars.
 - Alamin kung sino ang iyong kausap at kung ano ang relasyon niya sa pasyente.
 - Alamin kung maaari ba silang makipag-usap nang pribado. Magsalita nang marahang at huminto paminsan-minsan. Upang lubos na maintindihan ang iyong sinasabi.
 - Siguraduhing ikaw ay malinaw na naririnig ng iyong kausap lalo na kung siya ay lubhang nag-aalala.
 - Makakatulong ang tahimik na pagbibilang ng 1-2-3 sa iyong isip upang bumagal ang iyong pananalita, lalo na kung nakakaramdam ka ng nerbiyos. Kung lubhang nababalisa ang iyong kausap, maaaring agad niyang itanong kung namatay na ang kanyang kamag-anak.
 - Hindi kailangang sagutin agad ang tanong na ito. Magpatuloy lang at sundin ang mga tagubilin sa Pangatlong Hakbang.
- Kung ang taong nais mong kausapin ay wala o kaya hindi maaaring sumagot sa iyong tawag - **HUWAG MAG-IWAN NG IYONG BINABALAK NA MENSAHE.**
 - Ibigay ang iyong pangalan, ang pangalan ng iyong ospital/klinik at numero sa telepono. Sabihin sa kung sino man ang sumagot sa telepono: Maaari bang makiusap na sabihan si (PANGALAN NG TAONG IYONG TINATAWAGAN) na tawagan ako sa numerong ito? Mahalaga ito.
 - *"Hello, ako po si xx. (Doktor/Nars po ako dito sa (PANGALAN NG OSPITAL/KLINIK). Isa po ako sa nag-aalaga kay (PANGALAN NG PASYENTE)."*
 - *Maaari ba tayong mag-usap nang pribado?*
 - *"Maaari po bang malaman kung sino ang kasama ninyo diyan ngayon?"*
 - **KUNG HINDI PA SIYA MAAARING SUMAGOT SA TELEPONO KAAGAD:**
 - *"Maaari ba kitang tawagan muli matapos ng limang minuto kung kailan puede ka nang sumagot?"*

Pangatlong Hakbang: PAGHAHANDA SA PAG-UUSAP

- Ipaghanda ang taong kausapin mo sa layunin ng iyong pagtawag.
 - Halimbawa maaari mong sabihin: Si (PANGALAN NG PASYENTE) ay na-admit sa aming ospital/klinik dahil sa COVID-19.
 - Nang siya ay na-admit, siya ay mayroong (MAGBIGAY NG NAPAKA-IKLING PAGLALARAWAN NG KUNDISYON NG PASYENTE NOONG NA-ADMIT)
 - Tanungin kung may iba pang tao (halimbawa kanyang asawa/partner) na gusto niyang makasama rin sa tawag.
 - Huwag kalimutang magsalita nang marahang, malinaw, at tumigil paminsan-minsan.
- *"Tumatawag po ako tungkol kay [PANGALAN]."*
 - *"Ano po ang kasalukuyan ninyong nalalaman tungkol sa kanyang kondisyon?"*
 - *"Ipagpaumanhin nyo po na sa telepono ko lang po kayo makakausap tungkol dito at hindi sa personal."*

Pang-apat na Hakbang: PAGBIBIGAY NG KAALAMAN AT IMPORMASYON

- Magsalita nang marahang marahang. Maging tapat at makatotohanan.
 - Iwasang gumamit ng di-tuwirang salita (halimbaw, huwag sabihing "sumakabilang-buhay na") o mga salitang teknikal na mahirap maunawaan ng kausap.
 - Matapos maipagbigay-alam na ang pasyente ay namatay na, TUMIGIL ng sandali upang bigyan ng panahon ang iyong kausap na lubos na maunawaan ang iyong sinabi.
 - Pakinggan ang reaksyon ng iyong kausap upang matantiya kung handa na siya sa karagdagang impormasyon.
 - Tandaang mahalaga ang pagtigil sa pananalita paminsan-minsan dahil hindi mo nakikita ang mga reaksyon ng iyong kausap sa mga sinasabi mo.
- *"Ikinalulungkot ko pong sabihin sa inyo na si (PANGALAN) ay naging masyadong malubha ang sakit at siya po ay namatay."*
 - Manatiling tahimik ng ilang saglit upang siya ay mabigyan ng pagkakataong matanggap ang impormasyon na iyong ibinigay.
 - *"Ipagpaumanhin nyo pong sa telepono ko lang po kayo sinabihan ng balitang ito at hindi sa personal."*
 - *"Mayroon po ba sa mga sinabi ko na nais mong linawin ko?"*
 - *"Naiintindihan ko pong marahil napakahirap nitong tanggapin."*
 - Manatiling tahimik ng ilang saglit at hintaying ipagpatuloy niya ang pag-uusap.

Pakikipag-usap sa telepono sa mga kamag-anak ng isang pasyenteng namatay ng COVID-19



Panglimang Hakbang: PAGTUGON SA EMOSYONAL NA REAKSYON SA BALITA

- Bigyan ng suporta ang kausap sa kanyang mga damdamin o pagkabahala sa pagkamatay ng kaniyang minamahal.
- Maaaring makabawas ang lubhang pagkabalisa sa kapasidad niyang tumanggap ng impormasyon.
- Kapag tayo'y may kausap sa telepono, maaaring ang katahimikan ay parang napakatagal at hindi komportable para sa atin.
- Mahirap malaman ang reaksiyon ng isang tao kapag hindi natin siya nakikita; maaaring may ibang tao sa paligid na makakarinig, tulad ng mga bata.
- Huwag isipin na kailangan mong magsalita para lamang maiwasan ang katahimikan.
- Ang mga ekspresyon o salita tulad ng 'uh-huh', 'mmm', "sige lang huwag kang magmadali — nandito lang ako" ay makakatulong para malaman ng iyong kausap na ikaw ay nasa kabilang linya pa at iparamdam na nandiyan ka pa.

Kung umiiyak o sumisigaw ang ating kausap:

- "Naiintindihan ko pong mahirap makatanggap ng ganitong balita, lalo na sa telepono."

Kapag paulit-ulit niyang sinasabing: "hindi totoo, hindi ito maaring mangyari"

- "Naiintindihan ko pong napakahirap nitong tanggapin..."

Kapag siya ay lubos na tumahimik o kaya ang tanging sagot ay "Salamat po sa pagbalita":

- "Ang balitang ito ay maaaring napakahirap tanggapin; gusto niyo bang tulungan ko kayong pag-isipan kung ano ang mga susunod ninyong kailangang gawin?"

Pang-anim na Hakbang: ALAMIN KUNG ANG PASYENTENG NAMATAY AY ISANG MAGULANG

- Alamin kung may mga anak ang pasyente, at kung ano ang mga pangalan at mga edad ng mga ito.
- Kung ang pasyente ay isang magulang at ang kanyang mga anak ay wala pang 18 taong gulang, lumaktaw sa Pang-anim na Hakbang (6A).
- Kung ang mga anak ay edad 18 pataas, o kapag ang pasyente ay hindi isang magulang, lumaktaw sa Pang-pitong Hakbang.

- "May mga anak ba si (PANGALAN) na kailangang sabihan?"
- KUNG MAYROON: "Kasama mo ba sila sa bahay ngayon?"

Pang-pitong Hakbang: GUMAWA NG PLANO

- Bago tapusin ang inyong pag-uusap, ipaliwanag kung ano ang mga susunod na mangyayari alinsunod sa mga pinaka-bagong patakaran ng inyong ospital/klinik tungkol sa mga pasyenteng namatay dahil sa COVID-19.
- Ipaalam sa kanya na hindi kailangang mag-isa niyang haharapin ito; Magbigay ng pangalan at numero ng taong maaaring makakatulong sa kaniya, o kaya idirekta mo siya sa mga mapagkukunan ng impormasyon sa internet o online.
- Banggitin ulit ang inyong pangalan at ang departamento o ospital/klinik kung saan ka tumatawag.
- I-update ang files ng pasyente at ipagbigay-alam sa inyong mga kasamahang nasabihan na ang pamilya ng pasyente.
- Ipagbigay-alam sa namamahala ng mga rekords ng pasyente na nasabihan mo na ang mga pinakamalapit na mga kamag-anak.
- Lubhang nakakapagod sa emosyon ang ganitong mga pag-uusap.
- Bigyan ang sarili ng ilang minuto para pakiramdaman ang inyong mga damdamin.
- Mag-break ng limang minuto, mag-snack/makipag usap sa kasamahan sa trabaho.

- "Naiintindihan ko po na napakabigat ng ating pinag-usapan. Maraming kinailangang tanggapin at pag-isipan."
- "Mayroon bang kahit na ano na nais mong linawin ko?"
- "Uulitin ko lang po, ang mga susunod na hakbang ay...."
- Banggitin ang mga patakaran ng inyong ospital/klinik tungkol sa mga serbisyo para sa mga namatayan dahil sa COVID-19.

Karagdagan sa Pang-anim na Hakbang (6A): KAPAG ANG PASYENTE AY MAY MGA MGA ANAK NA WALA PANG 18 TAONG GULANG: PAGPAPALIWANAG SA MGA BATA

- Isang malaking hamon sa ating emosyon ang pagbibigay-alam sa mga bata tungkol sa pagkamatay ng kanilang magulang. Ayaw nating magdulot ng kalungkutan o pagkabalisa sa mga bata ngunit kailangan nilang malaman ang katotohanan tungkol sa kanilang magulang.
- Alamin kung ano ang nalalaman ng mga bata tungkol sa mga pangyayari.
- Paalalahanan siya na kahit ang mga batang-bata pa ay makakapansin na may mga pagbabago sa kanilang kapaligiran, at sila'y maghahanap ng paliwanag. Kung natatakot o nag-aalangan siyang magsabi sa mga bata, maaaring kumonsulta sa dokumentong "[Paano sasabihin sa mga bata na may namatay](#)" na naglalaman ng mga payo sa pagsagot sa mga karaniwang tanong ng mga bata tungkol sa paksang ito.
- Ipaalam sa kaniya na hindi makakasama sa mga batang malaman ang mga damdamin ng mga nakatatanda sa kanila, pero mag-ingat lang sa pagpapakita ng matitinding emosyon.
- Kung hiwalay na ang mga magulang, alamin kung sino ang magsasabi sa mga bata at hikayating pareho ang mensahe na ibabahagi ng mga adults o nakatatanda, para maiwasang malito ang mga bata.
- Sa mga sitwasyon kung saan may "lockdown" at bawal umalis ng bahay, mahirap makahanap ng panahon at pribadong lugar para makapag-isip at ihanda ang sarili o kaya humingi ng suporta mula sa kaibigan o ibang kamag-anak na nakatira sa ibang bahay.

- "Ang pag-isip kung paano kausapin sila (PANGALAN NG MGA BATA) tungkol dito ay marahil ang pinakamahirap na gawin sa mundo. Ganap na mauunawaan na nais mong protektahan sila sa mga balita."
- "Nauunawaan kong nag-aalala ka na ang pagbigay-alam sa mga bata ay maaaring makadulot sa kanila ng kalungkutan o sama ng loob. Kahit na maliliit na bata ay nangangailangang paliwanagan tungkol sa mga nangyayari sa paligid nila."
- "Alam ko na sa kasalukuyang sitwasyon kulang ang panahon o lugar para mapag-isipan mo kung paano mo sasabihan ang mga bata. Makakatulong ba kung pag-usapan natin kung paano mo ito gagawin?"
- "Natural lang na malungkot nang lubha o mabalisa ang mga bata at kung minsan maaari rin silang makaramdam ng galit. Pero napaka-importanteng tulong ang pag-uusap para malampasan nila ang mahirap na sitwasyong ito."
- "Okay lang ding ipaalam sa mga bata na lubhang nakakalungkot para sa lahat ang balitang ito."

Pakikipag-usap sa telepono sa mga kamag-anak ng isang pasyenteng namatay ng COVID-19

Karagdagan sa Pang-anim na Hakbang (6B): PAGTULONG PARA PAGHANDAAN ANG MGA KARANIWANG TANONG NG BATA

- Ihanda ang kausap para sa mga karaniwang tanong ng mga bata. Sa mga panahong ito, mahalagang paghandaan ang mga maaaring itanong ng mga bata. Kailangan nating isaalang-alang ang edad ng mga bata at kapasidad nilang umunawa.
- Hikayatin siyang alamin kung ano ang kasalukuyang nalalaman at nauunawaan ng mga bata tungkol sa sitwasyon; Tanungin ang mga bata kung nais pa nila ng karagdagan impormasyon o kung may mga tanong sila tungkol sa nangyari.

- *"Pangkaraniwang gustong malaman ng mga bata ang sanhi ng pagkamatay at maaaring mag-alala sila kung kasalanan nila ang nangyari."*

Bigyang diing nagkasakit ang magulang nila dahil sa Coronavirus at siya ay inalagaan ng mga doktor at nars at walang sinumang may kasalanan sa kanyang pagkamatay.

- *"Maaaring itanong ng mga bata na kung ikaw ay mamamatay, kung sinong mag-aalaga sa kanila, at kung ung mahahawaan rin ba sila sa sakit. Gusto mo bang pag-usapan natin kung paano mo puwedeng sagutin ang mga tanong nila?"*

Tumutok sa praktikal na impormasyon at sa mga hakbang na isinasagawa ng lahat para maiwasan ang pagkalat ng Coronavirus (tulad ng paghugas ng kamay, pagpanatili ng social distancing...). Paalalahanan ang mga bata na ang ibang miyembro ng pamilya at ang kanilang mga kaibigan ay nagmamahal sa kanila at aalagaan sila.

Pang-pitong Hakbang: GUMAWA NG PLANO

- Bago tapusin ang inyong pag-uusap, ipaliwanag kung ano ang mga susunod na mangyayari alinsunod sa mga pinaka-bagong patakaran ng inyong ospital/klinik tungkol sa mga pasyenteng namatay dahil sa COVID-19.
- Ipaalam sa kanya na hindi kailangang mag-isa niyang harapin ito; Magbigay ng pangalan at numero ng taong maaaring makakatulong sa kaniya, o kaya idirekta mo siya sa mga mapagkukunan ng impormasyon sa internet o online.
- Banggitin ulit ang iyong pangalan at ang departamento o ospital/klinik kung saan ka tumatawag.
- I-update ang files ng pasyente at ipagbigay-alam sa iyong mga kasamahang nasabihan na ang pamilya ng pasyente.
- Ipagbigay-alam sa namamahala ng mga rekords ng pasyente na nasabihan mo na ang mga pinakamalapit na mga kamag-anak.
- Lubhang nakakapagod sa emosyon ang ganitong mga pag-uusap.
- Bigyan ang sarili ng ilang minuto para pakiramdaman ang iyong mga damdamin.
- Mag-break ng limang minuto, mag-snack/makipag usap sa kasamahan sa trabaho

- *"Naiintindihan ko po na napakabigat ng ating pinag-usapan. Maraming kinailangang tanggapin at pag-isipan."*
- *"Mayroon bang kahit na ano na nais mong linawin ko?"*
- *"Uulitin ko lang po, ang mga susunod na hakbang ay..."*
- Banggitin ang mga patakaran ng inyong ospital/klinik tungkol sa mga serbisyo para sa mga namatayan dahil sa COVID-19.

MGA NANGUNGUNANG TIPS

1. Humanap ng tahimik na lugar. Siguraduhing hawak mo ang lahat na importanteng impormasyon na kakailanganin.
2. Magsalita nang marahan, malinaw, at tumigil paminsan-minsan.
3. Makakatulong ang tahimik na pagbibilang ng 1-2-3 sa iyong isip upang bumagal ang iyong pananalita, lalo na kung nakakaramdam ka ng nerbiyos.
4. Kapag nakikipag-usap sa telepono, ang katahimikan ay maaaring hindi komportable para sa atin at tila napakatagal. Huwag isipin na kailangan mong magsalita para lamang maiwasan ang katahimikan.
5. Alalahaning maaaring isang magulang ang pasyente at may mga batang-bata pa na mga anak; mahalagang matulungan ang mga kamag-anak na pag-isipan kung paano sasabihan ang mga bata sa lalong madaling panahon.
6. Lubhang mahirap ang mga pag-uusap na tulad nito; bigyan ng panahon ang pag-aalaga sa iyong sarili, baka makatulong na makipag-usap sa mga kasamahan para maipalabas ang iyong mga damdamin.