

TITOL: PROTOCOL DE COMUNICACIÓ DE MALES NOTÍCIES PER TELÈFON

Elaborat per	Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS	Data	23-03-2020
Versió	01	Data	23-03-2020
Area o servei	Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS	Tipus de document	Protocol
Revisat per		Data revisió	
Aprovat per	Comitè de direcció	Data aprovació	
Indexació i validació	Comissió de Qualitat IAS. Servei de Biblioteca	Data	
Periodicitat de la revisió	Cada 4 anys, excepte si hi ha canvis rellevants	Data propera revisió	Març 2024

Codi document:

Paraules clau: comunicació de males notícies per telèfon, covid-19, pandèmia, Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS.

Gestió de modificacions:

Versió	Data	Descripció de les modificacions
0		Aprovació del document
1		

PERSONES QUE HAN REDACTAT EL PROTOCOL

Professionals	Especialitat	Servei	e-mail/telèfon
Mercè Soms Casals* (Coordinadora)	Psicòloga Clínica	Unitat de Joc Patològic i altres Addiccions no Tòxiques	merce.soms@ias.cat
Noelia Alarcón Muñoz*	Psicòloga Interna Resident (PIR)		noelia.alarcon@ias.cat
Neus Colomer Valls*	Psicòloga clínica	Equip d'Intervenció Precoç de la Psicosi	neus.colomer@ias.cat
Laura Fàbregas Casas*	Psicòloga	Hospital de Dia de M.Neurodegeneratives i Dany Neurològic Adquirit	laura.fabregas@ias.cat
Eva Frigola-Capell*	Psicòloga clínica	Direcció Assistencial XSMA Recerca i Seguretat del Pacient	eva.frigola@ias.cat
Roser Grau Ribera*	Psicòloga	EAPS Mutuam-Girona	rosier.grau@mutuam.com
Marta Hernández Ferràndiz*	Psicòloga clínica	Unitat d'Aguts de Psiquiatria (UHA)	marta.hernandez@ias.cat
Marta Juanola Angelats*	Psicòloga	EAPS Mutuam-Girona	marta.juanola@mutuam.com
Andrés Cuartero Barbanoj	Psicòleg Clínic	Coordinador psicòlegs SEM. Dept Salut, Generalitat de Catalunya	andres@andrescuartero.cat
Jordi Garcia Sicard	Psicòleg	Psicòleg SEM. Dept Salut, Generalitat de Catalunya	jgarcia@copc.cat
Begoña Odriozola Farré	Psicòloga clínica	Psicòleg SEM. Dept Salut, Generalitat de Catalunya	b.odriozola@sips.cat

*Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS.

JUSTIFICACIÓ

La **Direcció de la Xarxa de Salut Mental i Addiccions** davant la **pandèmia de COVID-19**, per tal de donar resposta a les necessitats emocionals i psicològiques de pacients, familiars i professionals, ha potenciat la creació de l'**Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS**, amb professionals del propi IAS i de Mutuam-Girona. És un equip multidisciplinar, format per 8 psicòlogues de l'especialitat clínica, de cures pal·liatives, d'emergències, de dany neurològic adquirit i malalties neurodegeneratives i demències. L'Equip ha rebut el suport dels psicòlegs del SEM.

Aquesta pandèmia ha comportat la no presència o la reducció dels acompanyaments hospitalaris dels familiars als pacients ingressats. Aquest fet ha evidenciat la necessitat de comunicar les males notícies (CMN) per telèfon (empitjoraments francs de l'estat de salut o la mort), procediment que prèviament es feia de forma presencial en la majoria de casos.

La necessitat de la comunicació de les males notícies de forma telefònica ha comportat un increment del malestar també per part dels professionals sanitaris encarregats d'aquesta tasca. És per aquest motiu que l'Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS ha creat aquest **protocol escrit** que s'acompanya d'un **vídeo amb un role-playing** per facilitar la tasca als professionals, contribuir a reduir el malestar i a prevenir l'estrès en el lloc de treball i les seves complicacions. Així mateix, també pretén facilitar i millorar el procés d'acceptació i l'elaboració de la situació, facilitar el procés de dol prevenint complicacions.

OBJECTIUS

- Facilitar als professionals sanitaris la CMN per telèfon.
- Reduir el malestar del professional i prevenir l'estrès i les seves complicacions.
- Potenciar l'acceptació i elaboració de la situació i del procés de dol per part dels familiars.

ÀMBIT D'APLICACIÓ

Als familiars dels pacients ingressats a l'Hospital Santa Caterina i al Sociosanitari "La República" que presentin empitjorament franc de la salut o hagin mort.

Els professionals sanitaris responsables de la comunicació de males notícies dels nostres centres són els que han aplicat el protocol.

PROCEDIMENTS**1. PREPARAR CONTEXT FÍSIC**

- Presentar-nos.
- Assegurar interlocutor vàlid. Ser el referent.
- Saber on està. Assegurar que està a casa. Si no està a casa, postposar la notícia. Pactar trucada.
- Saber qui hi ha a la casa (nens amb altre adult). Intentar que no estigui sol.
- Assegurar que s'assegui.
- Dir-li que: *"li hem de comunicar una notícia important"*. No deixar-se portar per les preguntes directes de l'altre (*"s'ha mort?"*).

2. QUÈ SAP EL FAMILIAR

- Dir de qui estem parlant: *"la notícia té a veure amb XXXX, que vostè sap que està ingressat a l'Hospital"*.
- Fer un relat dels fets i assegurar-se que la persona ho entén i ens segueix i n'estava informada de la situació del pacient.

3. COMPARTIR LA INFORMACIÓ

- Calma, seriosa i seguretat. Clar, breu i veraç. *"Malgrat tots els esforços fets com XXXXX lamentem comunicar-li que en/la XXX, HA MORT (cal dir la paraula)"*.

4. RESPONDRE ALS SENTIMENTS DEL PACIENT

- Silenci. Escoltar la reacció emocional de l'altre. Normalitzar la resposta de l'altre (plor, crit...).
- Comprovar que ha entès el que hem comunicat: *"Ha entès el que li he comunicat?"*.
- Preguntar si té dubtes. En el cas que preguntin *"ha patit? Ha mort sol?"* podria ajudar respondre: *"la persona en tot moment ha estat acompanyada per l'equip i se li ha donat tot el confort que ha necessitat"*.

5. PLANIFICACIÓ DEL PROCÉS

- Quedar disponibles *"Estem aquí per si cal parlar amb algun altre familiar"*.

- Si volen contactar donar telèfon de contacte.
- Explicar el procediment a seguir.
- Se'ls trucarà des de Primària.
- Resoldre dubtes.

BIBLIOGRAFIA

Buckman R. Com donar les males notícies: una guia per a professionals de la salut. Barcelona: EUMO; 1998.

Baile WF, Buckman R, Lenzi R, Blober G, BEale EA, Kudelka AP. SPIKES-A six.Step protocol for Derivering bad news: applicatiiona to the patient with cancer. The oncologist. 2000; 5(4).
<https://doi.org/10.1634/theoncologist.5-4-302>