

TÍTOL: PROTOCOL DE TRUCADA DE CONDOL

Elaborat per	Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS	Data	23-03-2020
Versió	01	Data	23-03-2020
Àrea 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: trucada de condol, 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
Clara Fraguell Hernández	Psicòloga	EAPS Mutuam-Girona	clara.fraguell@mutuam.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 mort de moltes persones i ha evidenciat la necessitat de construir un protocol per fer una trucada de condol a les famílies afectades. És per aquest motiu que l'Equip de Suport Emocional – COVID-19 – IAS ha creat aquest protocol 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 trucada de condol.
- 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 èxits a l'Hospital Santa Caterina i al Sociosanitari "La República".

PROCEDIMENTS

Inici:

- Presentar-nos amb el nom complet, dir des d'on truquem (important dir que som de l'equip del CAP on està vinculada la persona que ha sigut èxitus).

- Preguntar si és bon moment per parlar, assegurar-nos que tenim un interlocutor vàlid (persona propera al difunt, adult i amb capacitat per atendre la trucada).
- Explicar que truquem per interessar-nos com està la família després de la mort de X (dir el nom i/o el grau de parentesc: la mare, el pare, "el seu germà, en Joan"...)
- Explicar que és una trucada que oferim per interessar-nos pel seu benestar i per explicar que està la seva disposició un equip de suport psicològic en el procés de dol, si ho requereixen.

Si la persona està oberta a compartir l'experiència:

- Validació de sentiments i emocions en relació a la pèrdua. Permetre que senti. Acollir *"Entenc que és un moment emocionalment difícil, pot tenir (parafrasejar), és normal estar..."*
- Potenciar factors protectors en relació a la pèrdua (si l'ha estat cuidant reforçar-ho, també si ha estat aquests dies la persona ingressada i el familiar ha estat pendent del telèfon per rebre trucada del metge, si va poder anar a l'hospital a acomiadar-se de la persona; el dolor que senten és sinònim d'estima cap a la persona que han perdut).
- Si hi ha sentiment de culpa per no haver pogut estar amb la persona els últims moments, recordar i emfatitzar la gran complexitat de la situació actual i la severitat de les mesures d'aïllament dels hospitals, que impedièn estar amb la *persona hospitalitzada, i que aquestes mesures tenen l'objectiu de protegir-nos a tots. "Tot i que no heu pogut estar gairebé a l'hospital, heu estat molt a prop, pendent de rebre la trucada cada dia per rebre informació del seu estat"*.
- Si hi ha sentiment de culpa per què ell mateix o algú altre de la família pot haver contagiat la persona que ha mort: donar pes en la gravetat de la situació actual i el desconeixement del virus fins fa poques setmanes.
- Facilitar el relat dels fets i la vivència de la persona i en la mesura del possible poder anar-lo ordenant com a objectiu de que la persona pugui anar-lo integrant.

Explorar:

- Genograma amb l'objectiu de detectar persones més vulnerables (nens, persones amb psicopatologia)
- Detectar factors de risc de dol complicat.

Eines que es poden donar:

- Suggestir idees comiat a domicili (tenint en compte que ara no es podrà fer rituals de comiat fins passat el confinament): escriure una carta, posar una música que a ell/ella li agradava, buscar objectes seus i fer caixa de records, fer una trobada en mode vídeotrucada amb familiars per compartir un moment de comiat.
- Recordar que es podrà fer un ritual de comiat convencional amb la família i amistats un cop passat el confinament.
- Oferir pautes d'higiene del dol: reforçar el fet de plorar la pèrdua, de compartir els sentiments en família i/o amistats, reemprendre les rutines diàries de confinament (higiene diària, no saltar-se àpats), evitar els sedants, buscar activitats gratificants.
- En cas que hi hagi nens: donar pautes de comunicació amb els nens/es, emfatitzant el fet que l'important és que l'interlocutor sigui un familiar proper al nen/a.

Per tancar:

- Preguntar si creuen convenient una trucada de seguiment d'aquí uns dies.
- Oferir suport psicològic i enllaçar amb psicòloga PSP o EPAC per iniciar vincle terapèutic, possibilitat de trobades d'aquí una setmana, possibilitat de grup de dol.

BIBLIOGRAFIA

Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Protocolo de Atención al duelo en la comunidad de Madrid. Documento de apoyo a los profesionales de la salud para la atención al duelo. Salud Madrid. 2019.

Selman E, Chao D, Sowden R, Mashall S, Chamberlain C, Koffman J. Breavement Support on the Frontline of COVID-19: Recommendations for Hospital Clinicians. Journal of Pain and Symptom Management. JPM. 2020. COVID-19 for Fast Track Publication.

Payás Puigmau, A. Las tareas del duelo. Psicoterapia del duelo desde un modelo integrativo-relacional. 1ªed. Barcelona: Paidós Ibérica. 2010.