

## Protocol d'atenció al Dol en el context de COVID-19

Degut a la situació de pandèmia per el COVID 19, s'estan produint morts en hospitals o residències en una gran soledat, que produeixen una gran frustració als familiars.

**A continuació et presentem una guia per poder passar a l'acció i iniciar les trucades i l'acompanyament de Dol que oferirem a les famílies afectades pel COVID19. La intenció d'aquest protocol és oferir una eina àgil i útil que et permeti fer una primera intervenció i sobretot mostrar-te disponible davant la persona que està patint.**

**És important que reconeguis en tu la importància d'aquest primer contacte. Caldrà acollir el patiment d'aquestes famílies que es poden sentir desbordades i en estat de xoc per aquesta situació.**

**Primer de tot com a professional dóna't un moment per centrar la teva atenció en com estàs, com està el teu cos, i prendre consciència de l'entorn on et trobes.**

**Per tal de prendre consciència de com et sens, escolta la teva veu (el to, el timbre...), haurem d'observar la nostra velocitat per no donar sensació d'ansietat i d'alarma al nostre interlocutor.**

### Iniciem la trucada:

#### **1. SALUTACIÓ:**

Sóc la Treballadora Social/Psicòloga.... i formo part de l'Equip ..... en primer lloc li vull donar el meu condol per la mort del seu (parentesc). El motiu de la meva trucada és proporcionar-li un espai de suport ja que vostè pot estar vivint una situació de molta càrrega emocional i d'estrès.

El poder compartir com es sent l'ajudarà a sentir-se millor.

- Està vostè acompanyat/da d'algun familiar en aquests moments? (esbrinar en quina situació d'acompanyament es troba en aquest instant)
- Si us plau, sentis en una cadira o en el sofà, per poder parlar més còmodament.

#### **2. EXPLORACIÓ**

Amb la informació que anirem preguntant per conèixer com ha sigut l'esdeveniment deixarem que la persona s'expressi. Caldrà tenir presents el respecte pels moments de silenci, donar espai per respondre les preguntes i anar validant les emocions que van apareixent.

- I. Esbrinar com s'ha produït la mort del familiar (Hospital en solitari, Hospital acompanyat d'algun membre de la família, Residència geriàtrica, Domicili, altres...)

- II. Com creu que el difunt va viure aquesta situació (Com era el seu estat mental, estava lúcid?; Tenia aquesta persona alguna expectativa de què volia al final de la seva vida?; Quines són les expectatives del familiar respecte a aquesta situació?; Com li hagués agradat viure aquest moment final?)
  - III. Quines són les emocions que tota aquesta experiència li provoca (culpa, frustració, ràbia, impotència, tristesa, dolor, altres.)
  - IV. Quins altres aspectes de la malaltia/mort del seu familiar estan afectant? (El contagi, els professionals que l'han tractat, La "mala sort", La pròpia "manca de cura" del malalt (està enfadat/da amb ell/a), altres.
  - V. Com han fet el funeral (Voldrien preparar un altre tipus de ritual per més endavant?; Com els agradaria que pogués ser?; A qui voldrien convidar; Els agradaria fer una cerimònia conjunta amb altres familiars de difunts en les mateixes circumstàncies?)
- Si la persona en dol es incapaç de contestar a aquestes preguntes i presenta un estat de xoc, desbordament emocional, incapacitat per seguir la conversa, desconexió del sanitari que està fent la exploració, mutisme, etc. convé fer una derivació a professionals.

### **3. TANCAMENT.**

El tancament esdevé un moment molt important en la trucada, ja que caldrà acompanyar el sentiment de la persona, assegurar-nos que es sent tranquil·la dins la gravetat de la situació.

Oferir la informació pràctica i tècnica que pugui necessitar, com ara, telèfons, emails, webs on poder-se adreçar.

Si és el nostre cas, acordar un seguiment.

En cas de detectar la possibilitat que estiguem davant un cas de dol patològic, tenir a mà el recurs per poder-la derivar.