
PROTOCOL BREU DE COMUNICACIÓ DE MALES NOTÍCIES

1.- Recollir la informació possible sobre incident i escenari d'actuació:

- N^o afectats i estat del mateixos
- On realitzarem la comunicació?
 - Presencial: domicili, centre de salut, hospital, espai públic, etc.
 - Telefònicament: saber on està la persona, i altament recomanable que no hi sigui sola en el moment de rebre la comunicació.
- Tenir present aspectes culturals i sociològics.

2.- Contrastar informació:

- Presentació de qui sóc i des d'on truco, ens assegurem que parlem amb familiar directe, indiquem motiu de la trucada, i preguntem quina informació té i quina vol saber.

3.- Comunicant informació.

- Donar la informació de forma calmada, seriosa i amb seguretat.
- Llenguatge clar, veraç, i senzill.
- Utilitzar frase introductòria per preparar al familiar, el que s'ha intentat fer.
- Donar informació en petits blocs que es puguin anar processant, deixant pauses, donant permís al silenci, i afegint "lamentem comunicar-li que X ha mort, o està en SUD".
- Acolim reaccions emocionals del familiar.

** Important ser conscients que NO tothom vol saber, respectarem.*

4.- Reaccions emocional i tancament.

- Mostrarem empatia, proximitat, afavorint ventilació emocional, sense judici, sense presses per finalitzar la intervenció.
- Oferirem recurs de suport en l'atenció al dol i seguiment si s'escau.