

# **Procediment de suport a pacients, familiars i professionals de centres residencials, en context del SARS-CoV-2**

**Equip Atenció Comunitària**

Hospital Sagrat Cor, Martorell

01/04/20

## **1. JUSTIFICACIÓ**

La situació actual, motivada per la pandèmia de COVID-19, comporta una afectació a tots els nivells de la societat, però té un especial impacte en les persones més fràgils i vulnerables i en contextos específics com els àmbits residencial i sociosanitari. Se'ns presenta un gran repte per poder donar l'atenció adequada a les persones que ho necessiten, tenint en compte l'elevada sobrecàrrega de treball per part dels professionals i de les institucions,

Les persones d'edat avançada amb comorbiditat i en situació de fragilitat presenten l'afectació més greu. En aquest context, afecta especialment les persones ingressades en residències, que també passen més temps en contacte estret amb cuidadors i amb altres residents i més temps en espais tancats. En aquest context, és necessari donar suport als familiars d'aquests pacients, els quals poden veure incrementat el seu malestar psicològic en aquests moments.

## **2. OBJECTIU**

L'objectiu d'aquest document és fer les recomanacions necessàries per donar un millor suport a les persones ingressades en recursos residencials, als seus familiars i als professionals que els donen atenció.

### **3. PROCEDIMENT**

Per rebre aquesta atenció, les persones d'aquest àmbit que així ho sol·licitin poden posar-se en contacte de la següent manera:

#### **RESIDENTS**

- 1/ Detecció de necessitats per part del metge, infermera o professional referent.
- 2/ Enviar FULL DE DERIVACIÓ ESPECÍFIC (veure document adjunt) per mail al CSMA corresponent assenyalant nom i cognoms, motiu de la sol·licitud i telèfon de contacte.
- 3/ Des de CSMA es realitzarà contacte telefònic preferent i es valorarà resposta assistencial adequada.

#### **FAMILIARS**

- 1/ Detecció de necessitats per part del metge, infermera o professional referent.
- 2/ Enviar FULL DE DERIVACIÓ ESPECÍFIC (veure document adjunt) per mail al CSMA corresponent assenyalant nom i cognoms, motiu de la sol·licitud i telèfon de contacte.
- 3/ Des de CSMA es realitzarà contacte telefònic preferent i es valorarà resposta assistencial adequada.

#### **PROFESSIONALS**

- 1/ Enviar mail al CSMA amb nom, ubicació professional i telèfon de contacte
- 2/ Des de CSMA es realitza contacte telefònic preferent.

Poseu-vos en contacte a través del correu electrònic a:

[csmamartorell.hsagratcor@hospitalarias.es](mailto:csmamartorell.hsagratcor@hospitalarias.es)

[csmavilafranca.hsagratcor@hospitalarias.es](mailto:csmavilafranca.hsagratcor@hospitalarias.es)

[csmasantfeliu.hsagratcor@hospitalarias.es](mailto:csmasantfeliu.hsagratcor@hospitalarias.es)

[csmaberga.hsagratcor@hospitalarias.es](mailto:csmaberga.hsagratcor@hospitalarias.es)

#### 4. RECOMANACIONS BÀSIQUES

##### Atenció telefònica als familiars:

- ❖ Realitzar escolta activa i empàtica més que intervenció.
- ❖ Donar informació pràctica i clarificadora en cas que sigui necessari.
- ❖ Ajudar a reconèixer els sentiments d'angoixa, por i normalitzar-los.
- ❖ Fomentar el fet de contrastar la informació amb el personal sanitari.
- ❖ Ajudar a manejar pensaments intrusius i focalitzar-se en el pensament objectiu.
- ❖ Desaconsellar la sobreinformació i les notícies no contrastades.
- ❖ Recordar que es segueixin les recomanacions i mesures de prevenció que determinen les autoritats sanitàries.

##### Atenció telefònica als familiars per comunicar una situació de pèrdua:

- ❖ Dol anticipatori: (situació crítica)
  - Ajudar-los a preparar-se.
  - Afavorir (amb prudència) els comentaris oberts sobre las vivències de pèrdua i separació.
  - Acompanyar en la revisió de les accions futures pràctiques en relació a la pèrdua.
- ❖ Dol agut:
  - Estar present amb contenció i escolta, més que amb intervenció.
  - Reconèixer allò que és important de la pèrdua i dels sentiments associats (amb prudència).
  - Facilitar la ventilació emocional i l'expressió de tristesa, dubtes, culpabilitat, protesta, crítiques, etc.
  - Contenir l'impacte afectiu i cognitiu de la pèrdua i de la seva realitat.

- ❖ En ambdós casos assessorar sobre:
  - Aspectes pràctics, què passarà amb el cos.
  - Ajudar a la família a trobar alternatives per celebrar la cerimònia, fomentar l'ús de la tecnologia (trucades, videoconferències, etc.)
  - Donar alternatives simbòliques per connectar visual i emocionalment amb la persona absent i que no poden veure.
  - Fomentar que busquin recolzament i ventilació emocional a la seva xarxa de recolzament.
  - Ajudar a recordar (imaginació, visualment) bons moments que va poder tenir amb aquella persona.

**En cas que sigui necessari, seguiment familiar breu (recolzament mitjançant entrevistes sense definir freqüència)**

- ❖ Si és possible acompanyar en l'acceptació cognitiva i afectiva de l'aflicció i manifestacions de dolor durant la Síndrome General d'adaptació.
- ❖ Explorar les respostes al dol.
- ❖ Avaluar les capacitats d'afrontament i elaboració.

**Identificar possible depressió i/o patologia en els familiars o professionals que requereixin atenció especialitzada.**

- ❖ Identificar factors de risc acumulats, falta de resiliència, de contenció personal i social.

### **Ús de la tecnologia**

- ❖ Telèfons mòbils, tablets, etc.
- ❖ En la mesura del possible ajuda a dignificar la mort de les persones terminals i a poder elaborar el dol en els familiars.
- ❖ Permet el contacte visual, la proximitat i el fet de poder acomiadar-se

### **Facilitar recolzament espiritual en cas que es sol·liciti**

- ❖ Atenció espiritual i religiosa a pacients i famílies

## **5. CONFIDENCIALITAT**

Tota la gestió i atenció serà tractada amb la màxima confidencialitat i compliment de RGPD.