

EMERGENZA COVID-19

Vademecum per la telefonata e la comunicazione della bad news

Non ci siamo mai trovati a dover dare informazioni cliniche o bad news al telefono. Trovarsi a disagio, nervosi, preoccupati nel telefonare ai familiari è **normale e naturale**, soprattutto se sappiamo di dover comunicare una brutta notizia come diagnosi, peggioramento o morte.

Date le nuove modalità comunicative che l'emergenza COVID-19 impone, abbiamo pensato di scrivere questo breve vademecum per facilitare il più possibile i medici nella telefonata ai familiari e soprattutto nella comunicazione della bad news.

Dividiamo la telefonata in tre passaggi:

1. Apertura:
2. Comunicazione
3. Chiusura

Apertura

1. **Prestiamo attenzione e moduliamo il tono della voce:** questo è l'unico feedback che la persona dall'altra parte del telefono ha in assenza di tutte le altre preziosissime informazioni non verbali, che normalmente accompagnano e preparano emotivamente ciò che verrà comunicato.
2. **Salutiamo sempre con calma** e ricordiamo che percepire fretta e apprensione aumenta lo stato di allerta di chi è dall'altra parte del telefono.
3. **Comunichiamo sempre chi siamo** nome cognome e reparto, anche se abbiamo già parlato con quella persona altre volte: dare informazioni che aiutino a creare un quadro di riferimento di chi è dall'altra parte del telefono, riduce lo stato di tensione e allerta.

Comunicazione

1. **Riconosciamo le nostre emozioni e concediamoci di sentirci come ci sentiamo**, senza voler negare ciò che proviamo nel momento in cui ci apprestiamo a telefonare. Cercare di controllare le nostre emozioni non è sempre la cosa migliore da fare, soprattutto quando sono molto intense (il rischio è quello di aumentare lo stress nel tentativo di gestirlo). Ciò non significa lasciarsi sopraffare dallo stato d'animo, ma concedersi di provare ciò che già stiamo provando. Significa non "combattere" con l'emozione per mandarla via, ma al contrario lasciare che ci sia, mentre dirigiamo l'attenzione sul corpo, magari sul respiro nella pancia seguendo il passaggio dell'aria che entra ed esce. Una buona strategia mentre proviamo emozioni intense è rappresentata dalle tecniche del *grounding*: ancorare l'attenzione alle sensazioni di contatto e radicamento dei piedi con il terreno ci fa sentire più stabili e radicati.

2. **Comunichiamo sempre in modo chiaro e sintetico** usando parole semplici e possibilmente senza termini tecnici o avendo cura di spiegarli se proprio dobbiamo utilizzarli.
3. **Scegliamo accuratamente le parole** da usare e prendiamoci il tempo prima, per prepararci a ciò che vorremmo dire. Meglio che possiamo **comunichiamo in modo empatico**.
4. Quando dobbiamo comunicare la morte o l'aggravamento del quadro clinico, sarebbe importante trovare una frase per **preparare la persona al fatto che sta per ricevere una brutta notizia** utilizzando espressioni come: "Purtroppo...." oppure (solo in caso si comunichi la morte) "Mi spiace molto doverle comunicare che..."
5. **Comunichiamo la brutta notizia in modo diretto** senza troppi giri di parole o preamboli. Dopo aver preparato la persona al fatto che sta per ricevere una brutta notizia (vedi punto 4), più allunghiamo il tempo di comunicazione, più esponiamo chi sta dall'altra parte del telefono allo stress e al rischio di traumatizzazione.
6. **Lasciamo il tempo al silenzio e al pianto** dopo aver dato la notizia. Retare in silenzio se la persona piange (soprattutto al telefono) è difficile, ci può far sentire impotenti, ma il silenzio è un modo per comunicare che siamo lì, che non la lasciamo sola. Di tanto in tanto se lo riteniamo opportuno rompiamo il silenzio con semplici parole come "mi spiace" o "capisco".
7. **Lasciamo il tempo e lo spazio per fare domande** e ascoltiamo senza interrompere. Se la persona non fa domande possiamo provare a suggerirle con frasi come: "ci sono domande che vuole farmi?". Diamo tutte le informazioni che possiamo dare, senza però sovraesporla a particolari potenzialmente traumatici che possiamo risparmiare. Nel caso si comunichi la notizia della morte è importante informarsi prima di telefonare di quando e come è avvenuto il decesso e se la persona ha espresso desideri o detto qualcosa per i suoi cari nelle ore prima. I familiari potrebbero fare domande a riguardo.

Chiusura

Questa è la fase che avvia alla chiusura della telefonata in cui si possono fornire ulteriori informazioni di ordine pratico e tecnico. In questa fase possiamo spiegare cosa accadrà dopo: quando saranno richiamati e da chi, dove sarà trasferita la persona, ecc...

Inoltre se non è già stato proposto in precedenza, si può far sapere alla persona che esiste un **servizio di psicologia dedicato all'emergenza** dal quale, se lo desidera, potrà essere contattato per un lavoro mirato sulla sofferenza/sullo stress o sul lutto a seconda di ciò che sta vivendo la persona.

Grazie, per il vostro lavoro!

Laura Torricelli
Referente della Psicologia dell'Emergenza
AUSL IRCCS Reggio Emilia