
	DOCUMENT	CODI	DATA	REV	- 1 -
	Protocol comunicació amb pacients i familiars	xx-xx-000	25/08/2020	V2	Pàg. 1 de 6
Propera revisió: Novembre 2020					

PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ COVID-19. PROTOCOL DE COMUNICACIÓ AMB PACIENTS I ELS SEUS FAMILIARS EN SITUACIONS D'ACCÉS RESTRINGIT

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT PER:
Pilar Cores Fuente, Cap d'infermeria del Servei d'Urgències Núria Colell Domènech, Gestora d'infermeria de l'àmbit Socio sanitari Pilar Doretto, Directora de Gestió de Pacients Iván Flores, Cap de la Unitat d'Atenció al Client Juli Font, Coordinador de l'àmbit d'urgències Manuela Macarro Rodríguez, Cap d'infermeria Ruth Muñoz, Treballadora social	Ricard Comel Monte, Director de l'Àrea d'Especialitats Mèdiques Elios Yuste Giménez, Sots-Director d'infermeria Maria Reventós Gil de Biedma, Cap d'estratègia i Operacions	Comitè Executiu de Crisi

	DOCUMENT	CODI	DATA	REV	- 2 -
	Protocol comunicació amb pacients i familiars	xx-xx-000	25/08/2020	V2	Pàg. 2 de 6
	Propera revisió: Novembre 2020				

1. INTRODUCCIÓ

Aquest protocol conté les accions a dur a terme en cas que la prevalença de casos en la comunitat faci necessària la restricció de visites a determinades unitats d'hospitalització o al servei d'urgències. L'objectiu és garantir la comunicació amb la família, sempre i quan el pacient manifesti la seva voluntat que s'informi la família.

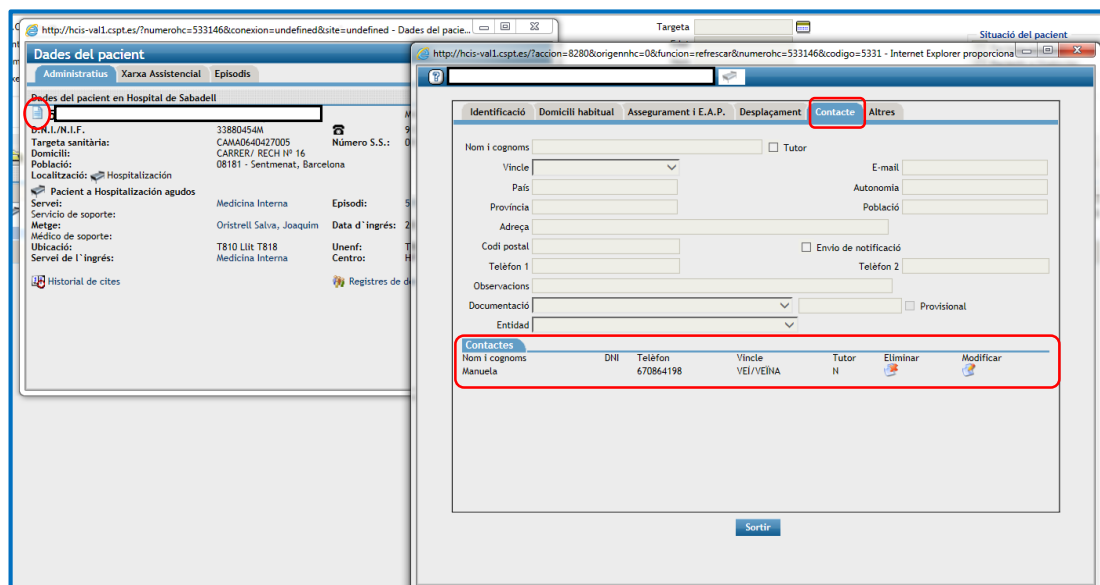
La comunicació fluïda amb les famílies alleuja el patiment de familiars i pacients. Per tal d'aconseguir una relació de confiança és necessari establir unes normes que detallin a les famílies/cuidadors com actuarem. És necessari establir horaris en que es donarà la informació, deixant clar que durant el dia se'ls trucarà per part d'algun membre de l'equip i que hi ha ocasions en que una urgència pot dilatar el temps de espera per rebre la trucada.

Allò que més pot angoixar a algú es el no saber, això genera molt estrès emocional i deriva en multitud de trucades al Hospital i queixes.

Aquest protocol no considera els àmbits de salut mental, pediatria i obstetrícia que, per les seves particularitats, tenen condicions diferents del règim de visites.

2. Admissió de Pacients

- Cada cop que un pacient ingressi per un episodi nou d'hospitalització, ja sigui programat o a través de servei d'urgències, el servei d'admissions preguntarà al pacient si autoritza al Parc Taulí a informar algun familiar sobre el seu estat de salut, i les dades de contacte i vincle del familiar designat.
- Aquesta informació s'ha de registrar en el formulari de dades del Pacient, en la pestanya de contacte. Per accedir a aquest formulari, s'ha de clicar sobre el Nom del pacient des de la pantalla de localització de pacients o des de la Història Clínica. S'obrirà la finestra Dades del Pacient, i fent clic sobre el paperet, es desplegarà altre finestra amb varies pestanyes, seleccionar la de Contactes que permet registrar "Nom i Cognoms" de la persona referent per donar informació, el "vincle" i el "telèfon de contacte", que serà addicionalment qui rebí les notificacions per SMS.




- En cas que el pacient **no desitgi que s'informi cap familiar**, des del Servei d'admissions es farà constar el nom del mateix pacient en les dades de contacte i com a vincle s'especificarà "El mateix". Caldrà en aquest cas registrar en el camp d'observacions que el pacient no desitja informar els familiars.
- Es reforçarà mitjançant cartells i difusió per diferents canals de comunicació, que la informació clínica del pacient a urgències se li donarà al propi pacient, sempre i quan aquest sigui autònom i amb possibilitat de comunicar-se amb l'exterior
- En els casos de pacients dependents i amb impossibilitat de comunicar-se amb els familiars, s'informarà a pacients i familiars que l'equip assistencial del pacient hospitalitzat es posarà en contacte amb el familiar designat de dilluns a divendres i que, en cap de setmana, no es trucarà la família si no existeixen canvis significatius en l'estat del pacient.

3. Informació a familiars de pacients ubicats en l'àmbit d'urgències

Existeixen dos tipologies de pacients ubicats físicament al Servei d'urgències: pacients en procés d'atenció urgent i pacients pendents d'ingrés.

Pacients en procés d'atenció urgent


- El responsable d'informar els familiars dels pacients serà el metge responsable del pacient de dilluns a diumenge. En cas que el pacient estigui assignat a una especialitat, serà l'especialista corresponent el responsable d'informar. Si aquesta especialitat no disposa de guàrdia, serà el metge d'urgències qui informi la família.
- El metge informarà el familiar sempre i quan aquest hagi manifestat la voluntat d'informar al familiar i ho farà consultant les dades de contacte. Podrà accedir a

	DOCUMENT	CODI	DATA	REV	- 4 -
	Protocol comunicació amb pacients i familiars	xx-xx-000	25/08/2020	V2	Pàg. 4 de 6
	Propera revisió: Novembre 2020				

la consulta de les dades de contacte del pacient fent un clic a sobre del "Nom del pacient" des de la pantalla de localització de pacients o des de la Història Clínica. S'obrirà la finestra "Dades del Pacient", i fent clic sobre el paperet, es desplegarà altre finestra amb varies pestanyes, entre elles la de "Contactes"


Pacients pendents d'ingrés ubicats a urgències

- El responsable d'informar diàriament de la evolució clínica del pacient els familiars de pacients serà el metge responsable del pacient de dilluns a divendres (exclosos festius), després del passi de visita. En cas que el pacient estigui assignat a una especialitat, serà l'especialista corresponent el responsable d'informar. El metge referent pactarà un horari aproximat de comunicació amb les famílies. La infermera podrà també donar informació en relació a com es troba el pacient en estat general.
- En cas que es produeixin canvis significatius en l'estat del pacient, serà l'equip assistencial – metge o infermera- responsable del pacient qui truqui el familiar de referència. De divendres tarda a diumenge, inclosos festius, serà el metge d'urgències o el metge de guàrdia qui contacti el familiar, si es precisa donar informació mèdica sobre el canvi en l'estat del pacient.
- Dissabte i diumenge i festius, un professional del Servei d'atenció al client contactarà al voltant de les 10:00 AM amb l'equip assistencial d'urgències per revisar el llistat de pendents d'ingrés. L'equip assistencial determinarà quins pacients estan en situació d'estabilitat clínica:
 - En el cas de pacients en situació d'estabilitat clínica, el professional d'admissions contactarà amb la família, comunicant-li que el seu familiar està estable, seguint el tractament establert sense incidències, i a l'espera de llit i que rebrà un SMS un hagi ingressat a la Unitat d'hospitalització. En cas que el familiar manifesti la necessitat de parlar amb algú de l'equip assistencial, el professional d'admissions transmetrà aquesta petició a l'equip assistencial que es posarà en contacte amb el familiar.
 - Per a la resta de pacients pendents d'ingrés, serà l'equip assistencial (metge o infermera) qui contacti el familiar designat.
- S'informarà el familiar identificat al formulari les "Dades de Contacte". Es podrà accedir a la consulta de les dades de contacte del pacient fent un clic a sobre del "Nom del pacient" des de la pantalla de localització de pacients o des de la Història Clínica. S'obrirà la finestra "Dades del Pacient", i fent clic sobre el paperet, es desplegarà altre finestra amb varies pestanyes, entre elles la de "Contactes"

	DOCUMENT	CODI	DATA	REV	- 5 -
	Protocol comunicació amb pacients i familiars	xx-xx-000	25/08/2020	V2	Pàg. 5 de 6
Propera revisió: Novembre 2020					

4. Informació de pacients ingressats en unitats amb visites restringides

- Quan el pacient ingressi a la unitat el familiar de referència rebrà un SMS informant-lo de que aquest ja està a la unitat i habitació assignada.
- La infermera com a responsable de les cures del malalt ingressat, en el moment de l'ingrés valorarà la situació del pacient i les seves necessitats, si es requereix, contactarà amb la Treballadora Social (TSS) per a la seva intervenció. La infermera es presentarà al pacient com a responsable de les seves cures i realitzarà la valoració de ingrés. Identificarà a la H^a clínica si el pacient disposa o no de telèfon i carregador i pot comunicar-se amb la família i si és autònom per fer-ho.
- En cas que el pacient manifesti la voluntat de modificar el familiar de referència, la infermera podrà modificar les dades a través del formulari de dades de pacient, a la pestanya de contactes.
- Un cop fet l'ingrés -de dilluns a diumenge-, la infermera trucarà al familiar de referència per informar de:
 1. que el pacient esta a la Unitat,
 2. donarà informació sobre el seu estat de salut actual
 3. de quina manera s'establirà el contacte diari per rebre la informació sobre l'estat de salut del pacient. Identificarà les habitacions que disposen de telèfon i s'informarà als familiars que poden disposar d'aquest mitjà de comunicació amb el pacient. (se'ls facilitarà la manera de contactar)
 4. la possibilitat que puguin trucar a la Unitat sempre que considerin necessari (informat dels telèfons de contacte) i, si és possible, concretar i pactant un horari.
- El metge referent donarà informació diària (de dilluns a divendres) de l'evolució clínica i, en cas que es produeixen canvis significatius durant el cap e setmana, es posarà en contacte amb el familiar designat el metge de guàrdia. El metge referent pactarà un horari aproximat de comunicació amb les famílies.
- Les TSS pujaran a primera hora a les unitats amb visites restringides, per coordinar amb l'equip les necessitats detectades a planta. Es distribuïran per plantes i atendran les trucades des d'admissions o els controls de infermeria, directament al busca, estant, d'aquesta manera totalment localitzades. La treballadora social de planta realitzarà les següents funcions:
 1. Atendrà a pacients i familiars que ho requereixin, en els casos en que l'equip valori i ho consideri oportú, fent d'enllaç entre pacient i família. La TSS a través de mòbils i tabletas es realitzaran videotrucades per tal

	DOCUMENT	CODI	DATA	REV	- 6 -
	Protocol comunicació amb pacients i familiars	xx-xx-000	25/08/2020	V2	Pàg. 6 de 6
	Propera revisió: Novembre 2020				

d'establir la comunicació entre pacients identificats (que no poden comunicar-se amb l'exterior) amb els seus familiars. Es pactarà amb el familiar l'horari en que es realitzarà la videotrucada. Realitzarà contenció i suport psicosocial telefònica amb els familiars que intervingui.

2. Realitzarà entrevistes amb pacients que es puguin percebre com a vulnerables
 3. Realitza suport i contenció emocional. Valorar les necessitats a través de les entrevistes telefòniques amb la família i presencials amb els pacients.
- Durant l'ingrés, la infermera podrà complementar la informació medica, donant informació sobre les cures que s'han realitzat al pacient, l'estat de ferides i la seva evolució, informació sobre signes vitals, la situació anímica, el confort i el descans del pacient. Es procurarà un ambient de confiança empàtic i d'escolta activa i es preguntarà als familiars sobre el seu estat d'ànim i es realitzarà suport emocional
 - En totes les situacions, ha de quedar documentada a la història clínica del pacient la informació facilitada i la seva comprensió.