

PASSO 1: PREPARE-SE

- Reserve um momento para se recompor. Algumas respirações profundas e lentas ajudarão você a se concentrar.
- Verifique as informações do paciente: nome do paciente? Eles tinham filhos / parceiro? Se você puder, os parentes acham útil saber o nome de quem estava com seus entes queridos no final de sua vida.
- Verifique o protocolo mais recente após a morte de um paciente e que suporte de luto está disponível.
- Considere ensaiar / interpretar o que você vai dizer com um colega.
- Encontre um espaço onde você não será interrompido. Passe seu sinal sonoro / telefone para um colega. Se possível, use um telefone fixo para fazer a ligação.

PASSO 2: INICIANDO O CONTATO

- Apresente-se pelo nome. Explique claramente de que equipe e hospital você está ligando.
 - Estabeleça com quem você está falando e o relacionamento deles com o paciente.
 - Verifique se eles podem conversar em particular.
 - Fale devagar com pausas entre as frases. Contar até 3 na sua cabeça pode ajudá-lo a desacelerar, principalmente se você estiver se sentindo nervoso.
 - Se a pessoa estiver muito angustiada, ela pode perguntar imediatamente se seu parente morreu - ainda use os 'TIROS DE ADVERTÊNCIA'.
 - Se a pessoa não atender o telefone - NÃO deixe uma mensagem de voz.
- "Olá, meu nome é xx. Eu faço parte da equipe xx que está cuidando de [Nome]"
 - "Existe algum lugar quieto em que você possa conversar no momento?"
 - "Posso apenas verificar quem está em casa com você agora?"
 - "Devo retornar a ligação em 5 minutos para que você tenha a chance de ligar a TV ou encontrar um brinquedo /jogo para as crianças?"

PASSO 3: TIROS DE ADVERTÊNCIA

- Defina brevemente o contexto para a chamada telefônica.
 - Pergunte se há mais alguém (por exemplo, parceiro) que eles desejam que esteja na chamada.
 - Lembre-se de falar devagar, claramente e com pausas.
- "Estou ligando para falar sobre [Nome]."
 - "O que você foi informado até agora sobre a condição dele(a)?"
 - "Sinto muito ter que lhe contar isso por telefone e não pessoalmente" PAUSA

PASSO 4: TRANSMITINDO CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO

- Fale muito devagar, honestamente e realisticamente.
 - Evite eufemismos (não diga partiu dessa para melhor) e jargão técnico.
 - Depois de ter dito à pessoa que o paciente morreu, PARE por alguns segundos para permitir que ela assimile o que você disse.
 - Ouça as reações para medir quando estiverem prontas para obter mais informações.
 - Lembre-se de que as pausas são importantes, pois você não pode ver a reação ao que você está dizendo.
- "Lamento dizer que [Nome] ficou muito fragilizado e faleceu. Eu sinto muito."
 - "Lamento informar esta notícia por telefone"
 - "Preciso falar mais devagar? Gostaria que eu repetisse qualquer informação?"
 - "Eu entendo que isso pode ser muito difícil de entender ... tome o tempo que necessitar"

PASSO 5: RESPONDENDO AO IMPACTO EMOCIONAL DA NOTÍCIA

- Apoie a pessoa com seus próprios sentimentos / angústias sobre o luto. O sofrimento pode limitar sua capacidade de absorver informações.
 - Os silêncios podem parecer desconfortáveis e mais longos do que realmente estão ao telefone. É difícil saber como uma pessoa está reagindo quando você não pode vê-la; pode haver outras pessoas ouvindo, incluindo crianças.
 - Não sinta que precisa preencher os silêncios.
 - Fazer uso de sons e palavras, por exemplo "Uh-huh", "mmm", "não se apresse - ainda estou aqui" substitui o contato visual ou o toque e confirma sua presença.
- Se uma pessoa está chorando ou gritando: "Eu entendo que é uma notícia muito perturbadora, principalmente por telefone."
 - Se a pessoa disser repetidamente "não é verdade, não pode ser": "Eu entendo que isso é muito difícil para você absorver."
 - Se a pessoa ficar muito quieta ou disser "obrigado por me avisar": "Essas notícias podem ser muito difíceis de assimilar; você gostaria que eu o ajudasse a pensar no que você precisa fazer a seguir?"

PASSO 6: VERIFIQUE SE O PACIENTE POSSUÍA FILHOS

- Verifique se o paciente era pai ou mãe; nomes e idades aproximadas das crianças.
 - Se o paciente era pai/mãe e os filhos têm menos de 25 anos, vá para a Página 2.
 - Se as crianças tiverem mais de 25 anos ou o paciente não for pai/mãe, vá para o PASSO 7.
- "O [Nome] tem filhos que precisarão ser comunicados?"
 - "Eles estão com você em casa agora?"

PASSO 7: FAÇA UM PLANO

- Termine explicando o que acontecerá a seguir, usando as políticas hospitalares mais atualizadas em relação à certidão de óbito, necrotério etc.
 - Tranquilize-os de que não terão que gerenciar isso sozinhos; direcione aos serviços de luto estabelecidos e recursos on-line.
 - Repita seu nome e de qual departamento você está ligando.
 - Atualize o arquivo do paciente e informe à outra equipe que os parentes mais próximos foram informados.
 - São conversas emocionalmente exaustivas. Reserve um minuto para verificar como está se sentindo / tome 5 minutos / xícara de chá / lanche / converse com sua equipe.
- "Eu entendo que essa tenha sido uma conversa muito difícil. Reconhecendo que exista muito o que absorver; existe algo que você não entendeu?"
 - "Só para recapitular, os próximos passos serão [consulte as últimas protocolo hospitalar de serviços de luto para mortes relacionadas ao coronavírus]"

Contatando parentes por telefone para comunicar a morte de um paciente

PASSO 6A: SE O PACIENTE TEM CRIANÇAS MENORES DE 25 ANOS ORIENTE COMO FALAR COM AS CRIANÇAS

- Contar às crianças a morte de um dos pais é emocionalmente desafiador. As pessoas não querem causar angústia, mas as crianças precisam saber.
- Discuta a conscientização das crianças sobre o que está acontecendo. Lembre-as que até crianças muito novas terão notado mudanças no ambiente e irão procurar explicações.
- Se a pessoa manifestar medo de como contar às crianças, consulte o documento **"Como contar às crianças"**, que inclui sugestões sobre como responder às perguntas comuns das crianças.
- Tranquilize que não causará danos dizer às crianças como os adultos estão se sentindo, mas cuidado para não compartilhar emoções extremas.
- Se os pais estiverem separados, confirme quem dirá aos filhos e incentive mensagens consistentes por parte dos adultos para evitar confusão.
- Em situações de lockdown, haverá muito pouco tempo e privacidade para que as pessoas se preparem ou obtenham apoio de um amigo ou parente.

- *"Pensar em conversar com [nomes de crianças] sobre isso provavelmente parece a coisa mais difícil do mundo. É completamente compreensível que você deseje protegê-los desta notícia."*
- *"Eu entendo que você está preocupado que contar às crianças será perturbador para eles. Mesmo crianças muito pequenas precisam de uma explicação pelo que está acontecendo"*
- *"Eu sei que, na situação atual, não há muito tempo ou espaço para você pensar em como vai contar às crianças. Seria útil conversarmos sobre como você pode fazer isso?"*
- *"É muito natural que as crianças se sintam muito chateadas e às vezes elas podem até sentir raiva. Mas falar é muito importante para ajudá-las nesse momento difícil."*
- *"Não há problema em conversar com as crianças sobre como essas notícias são perturbadoras e tristes para todos."*

PASSO 6B: AJUDANDO A PREPARAR-SE PARA PERGUNTAS COMUNS DAS CRIANÇAS

- Prepare as pessoas para perguntas comuns que as crianças possam fazer.
- As pessoas precisam considerar a idade e o nível de entendimento da criança.
- Incentive a pessoa a verificar o que as crianças sabem e já entendem; pergunte às crianças se elas gostariam de mais informações ou perguntas sobre o que aconteceu.
- Consulte o documento **"Como contar às crianças"**, que inclui informações sobre como responder às perguntas comuns das crianças para diferentes faixas etárias.

- *"As crianças geralmente querem saber o que causou a morte e estão preocupadas com a possibilidade de ter sido culpa delas".*

Enfatize que seu pai/mãe tinham coronavírus, foram tratados pela equipe médica e que não foi culpa de ninguém.

- *"As crianças podem perguntar se você vai morrer, quem cuidará delas e se elas vão pegar a doença. Vamos planejar como você pode lidar com essas perguntas em casa?"*

Concentre-se em informações práticas e em todos os passos para impedir a disseminação do coronavírus (lavar as mãos, distanciar ...). Lembre às crianças que outras pessoas da família e seus amigos as amam e se preocupam com elas.

PASSO 7: FAÇA UM PLANO

- Termine explicando o que acontecerá a seguir, usando os protocolos mais atualizadas do hospital em relação à certidão de óbito, necrotério etc.
- Tranquilize-os de que não terão que gerenciar isso sozinhos; direcione aos serviços de luto existentes e recursos on-line.
- Repita seu nome e de qual departamento você está ligando.
- Atualize o arquivo do paciente e informe à outra equipe que os parentes foram informados.
- Essas são conversas emocionalmente exaustivas. Reserve um minuto para verificar como está se sentindo. Você precisa tomar 5 minutos / uma xícara de chá / lanche / conversar com sua equipe?

- *"Sei que essa conversa foi muito difícil. Existe muito o que absorver; existe algo que você não tenha entendido?"*
- *"Para recapitular, os próximos passos serão [consulte os serviços mais recentes de re-protocolo do hospital para mortes relacionadas ao coronavírus]"*

DICAS

1. Encontre um lugar tranquilo. Verifique se você tem as informações principais. Use um telefone fixo, se possível.
2. Fale devagar, claramente, com pausas.
3. Contar até 3 na sua cabeça pode ajudar a desacelerá-lo, principalmente se você estiver se sentindo nervoso.
4. Os silêncios podem parecer desconfortáveis e mais longos do que realmente estão ao telefone. Não sinta que precisa preencher o silêncio.
5. Lembre-se de que o paciente pode ser pai ou mãe; é essencial ajudar os adultos a pensar em como contar às crianças o mais rápido possível.
6. Essas são conversas difíceis; reserve um tempo para cuidar de si mesmo, pode ser útil "desabafar a carga" para um colega ou refletir com sua equipe.