



PIANO DI COMUNICAZIONE TELEFONICA FAMILIARI/DELEGATO /SANITARI SULLO STATO DI SALUTE DEL PAZIENTE

- E' necessario comunicare al familiare/delegato le notizie cliniche almeno una volta al giorno e nel caso di ogni aggravamento sostanziale ed imprevisto
- Per i pazienti stranieri attivare l'interpretariato telefonico e il servizio di MLC
- Definire una fascia oraria di contatto
- Definire gli operatori (medici/infermieri) dedicati
- Compatibilmente con le risorse e le esigenze organizzative è bene esentare da questo compito un operatore che lo percepisca come troppo gravoso in quel momento
- Organizzare un luogo tranquillo e adatto da cui chiamare
- Effettuare ove possibile la chiamata insieme ad un altro operatore (per maggiore efficacia e feedback)
- Chiamare numero telefonico del familiare/delegato raccolto al momento del ricovero
- Presentarsi con un tono di voce chiaro e tranquillo (nome, cognome, qualifica)
- Comunicare gradualmente la gravità clinica in modo di adattare le informazioni ai bisogni e al livello di comprensione dei familiari
- Utilizzare parole del linguaggio quotidiano, parlare in modo diretto usando frasi semplici e brevi
- A richiesta, interessandosi dello stato emotivo del familiare, comunicare la stima prognostica
- In caso di dimissione fornire anche indicazioni sulle condizioni generali del paziente in termini di aspetto, umore, risposta emotiva attuale alla Sua situazione.
- In caso di morte, esplicitare che nonostante i trattamenti siano stati inefficaci, non è mai venuta meno la cura della persona assistita, sia in termini di vicinanza fisica sia in termini di cure finalizzate ad alleviare la sofferenza (*possiamo garantirLe che Suo padre non ha sofferto.....*)

Grazie