

## INTERVENCIÓ EN ELS ACCIDENTS DE TRÀNSIT: LA COMUNICACIÓ DE MALES NOTÍCIES

MIQUEL BORT I JUAN<sup>2</sup>

Caporal de trànsit de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra. Coordinador de Mobilitat Segura a les Terres de l'Ebre

Eren les 08:50 h del dimecres 13 de setembre del 2006. Jo em trobava a fora d'una aula de l'EPC (Escola de Policia de Catalunya) a l'espera de realitzar el penúltim examen del Cours de caporal.

El dia es va aixecar gris i fresc. Durant tota la nit havia plogut intensament a tot el país, uns xàfecs que havien mantingut ben enfeinats a tots els serveis d'emergències de Catalunya en inundacions, accidents, carreteres tallades, arbres pel terra, gent atrapada, etc.

La zona del Vallès Oriental tampoc s'havia lliurat de l'agitació climàtica i l'EPC es trobava, des dels voltants de les 04:00 h d'aquella nit, sense llum.

Jo, a l'igual que molts companys, m'havia aixecat ben d'hora, als voltants de les 06:30 h per fer l'últim repàs a tota la matèria que entrava en els dos exàmens que teníem aquell matí. Recordo perfectament com estàvem estudiant mig a fosques, sota la dèbil claror que ens donava un llum d'aquells d'emergència que hi ha en algunes oficines d'organismes oficials a dalt del marc de les portes.

Va ser llavors, en aquella hora, les 08:50, quan el màxim responsable del centre es va adreçar a mi. Volia parlar a soles, lluny dels altres companys de classe. Estava seriós, capbaix, i el seu to de veu denotava alguna cosa que no vaig saber captar. Jo, encara no sé què esperava que em digués, però sens dubte, allò, mai m'ho hauria imaginat.

---

2. @ comevitarunaccident@yahoo.es / itpg7130@gencat.cat / www.comoevitarunaccidente.com

Llavors, mentre caminàvem, apartant-nos de la gent, em va mirar als ulls i em va dir la notícia amb veu tremolosa i imprecisa.

Un calfred immens va recórrer tot el meu cos, em vaig quedar glaçat, sense reacció, sense alè ni força. La meva ment estava en blanc, i les seves paraules retronaven dins meu de banda a banda, una i una altra vegada, mentre, de fons, com si fos una mena de música captada inconscientment, escoltava la xerradissa llunyana i intel·ligible dels meus companys. Els vaig mirar, per última vegada, i res pareixia passar. Tot seguia igual... seguien esperant per fer l'examen.

Vaig intentar parlar, vaig preguntar-li què m'estava dient... i la meva gola s'havia assecat de sobte i les paraules sortien de dintre meu amb molt d'esforç i sense coherència. Una sensació d'irrealitat em feia trontollar dins meu, era com un mareig dolç.

Acte seguit, i després d'estar a soles una estona per pair-ho, vaig canviar-me de roba ràpidament, per marxar al meu poble, Alcanar, junt amb la família; em feia falta, els hi feia falta i estava tan lluny.

Va ser, sens dubte, el pitjor i més llarg viatge de la meva vida. No anava sol, em portaven dos companys, però em trobava sol i l'únic que desitjava era arribar aviat a casa.

Després, a l'arribada, van venir plors, abraçades, irrealitat, nervis, silenci, impotència, el què ha passat, com ha passat, quan ha passat i on ha passat, el nus a l'estómac i el mal de cap, el no dormir, el no tenir gana ni set, les pastilles, el voler despertar, la ràbia, els sentiments de culpa, els condols, els no pot ser i el donar-hi voltes i voltes a tot...

Més tard, passats uns dies, han vingut les visites diàries al cementiri, més plors i dolor, el no entendre, ni voler entendre i també el cansament, abatiment, insomni, desgana, apatia, tristesa, soledat, angoixa, pena, falta, buit, records, els mils perquè, negació i frustració...

Des de llavors, des d'aquell maleït 13 de setembre, tot ha canviat, res és ni serà igual.

El meu germà ens ha deixat, el meu germà és mort.

Relat extret del llibre *Com evitar un accident de trànsit*<sup>3</sup>

## 1. INTRODUCCIÓ

M'ha semblat oportú iniciar la meva aportació en aquest dossier narrant la vivència en primera persona que vaig tenir quan em van comunicar la mort del meu germà Franc en un accident de trànsit i creguin si els dic que, encara ara, mentre teclejava aquestes paraules, notava com se m'accelerava el pols i experimentava sensacions que em portaven a aquella tràgica diada... Encara ara sóc capaç d'es-

3. Escrit pel mateix autor d'aquest article, se n'han publicat quatre edicions en català i dues en castellà. BORT JUAN, Miquel. *Com evitar un accident de trànsit*. 4a ed. Tarragona: Silva Editorial, 2007, p. 6.

coltar dins meu el retrò de totes i cadascuna de les paraules del meu cap al que és ara l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, de percebre l'olor del dia fresc portat per la tronada i de visualitzar cada instant que vaig viure a càmera lenta, amb el temps fragmentat... segon a segon. En resum els diré que ho recordo tot i és que la nostra ment per a algunes coses té una memòria eterna.

Jo els vull parlar en primera persona, obviant tecnicismes, del que representa per a un agent de trànsit afrontar la gestió d'un accident i en particular, el tema que desenvoluparé en aquest article: la comunicació de les males notícies. I, per tal de crear una visió al més entenedora possible, si m'ho permeten, començaré pel principi... per quan arriba l'avís, per quan els equips d'emergències som activats per assistir a un accident de trànsit.

## 2. L'ACCIDENT: L'HORA 0

Quan succeeix un accident de trànsit, la nostra intervenció —la dels agents de trànsit i la dels altres equips d'emergències— s'inicia normalment amb una trucada, un avís al telèfon d'emergències, és a dir al 112. Llavors, una volta fet el recull de dades dels fets, «112» ens comissiona i ens coordina. La seva tasca és importantíssima per a tots nosaltres des del primer moment però, una vegada al lloc, ells com a veritables gestors de les nostres sol·licituds formen part de tot l'engranatge de les emergències i m'atreveixo a dir que, sense ells, no podríem entendre el model de treball que ara utilitzem.

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Emergències, el 112, és creat per la *Decisió 91/396/CEE del Consell de Comunitats Europees*, on es determina la creació d'un número de trucada d'emergència únic europeu i l'obligació d'introduir el número telefònic 112 en les respectives xarxes telefòniques dels Estats membres de la Unió Europea (UE). Ja a Catalunya, és la Llei 9/2007, de 30 de juliol, la que estableix com a competència exclusiva de la Generalitat la implantació definitiva i la regulació del servei públic d'atenció a les trucades d'emergència dintre del territori català.

Aquest servei pretén aconseguir com a prestació bàsica una resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada a les peticions urgents d'assistència de la ciutadania i està organitzat bàsicament per un Servei d'Atenció de Trucades d'Urgències 112, que a través dels seus operadors s'encarrega de gestionar la trucada per derivar-la posteriorment a qui correspongui: bombers, serveis sanitaris, mossos, forestals, etc.

Aquí, cal afegir que l'edifici de Servei d'Atenció de Trucades d'Urgències 112 té diversos departaments de gestió de les trucades d'emergència ocupades exclusivament per un sol cos d'emergències.

Per exemple, en el cas d'un accident de trànsit i depenent de la gravetat dels fets, el 112 derivarà la trucada als operadors de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra de Trànsit que treballen dins del mateix complex, a la Sala Regional de Comandament (SRC), i a tots els equips d'emergències necessaris per gestionar al més eficaçment l'incident: bombers, sanitaris, policies locals, etc.

### 3. LA INTERVENCIÓ EN L'ACCIDENT

Ja des de la perspectiva de l'agent de trànsit que treballa a peu de carretera, rebem l'avís de l'accident a través de les emissores que portem als nostres vehicles. La veu del company del 112 «brama» el succés i ens comissiona al lloc. Llavors, la patrulla que s'hi adreça, i ja mentre s'hi acosta, comença a coordinar la seva acció depenent del recull de dades que *Sala* (en el nostre argot de treball, anomenem així els companys que treballen a la SRC de l'edifici 112) ens va actualitzant: carretera tallada, persones atrapades o ferides, incidències importants com si s'ha produït un incendi, si hi ha un vehicle de mercaderies perilloses implicat, etc.

Una vegada al lloc de l'accident, i després de donar avís a la nostra *Sala* que hi hem arribat, abans de res hem de gestionar la protecció del lloc i la nostra autoprotecció perquè no hi hagi un segon accident i perquè tots els equips d'emergències puguin treballar amb la màxima seguretat possible. És a dir, bàsicament el que fem és senyalitzar al millor possible el perímetre de l'accident utilitzant valises de llum, cons, senyals, rotatius, etc.

Gairebé al mateix temps, el cap de la patrulla és el qui, després de fer una primera valoració de l'accident, comunica les dades més urgents a la *Sala*: carretera tallada, persones atrapades —*per confirmar la necessària presència de bombers*—, nombre de persones ferides, si hi ha infants, sol·licitar grues, etc.

Evidentment, a grans trets, podríem dir que la nostra principal tasca és, per damunt de tot, garantir la seguretat de tots els que hi intervenim i la gestió de tots els que treballen en l'accident. Del rescat de les persones i l'atenció a les víctimes són els altres grans equips de treball —bombers i sanitaris— qui se n'encarreguen.

Però, evidentment, això no sempre pot ser així i tant els agents policials com els bombers i sanitaris a voltes fem de tot i el que la urgència requereix, depenent de qui arriba primer i dels recursos operatius al lloc.

Tal com he comentat, una de les nostres tasques principals és la gestió de tots els qui treballem en el sinistre, i que poden ser molts depenent de la gravetat de l'accident. Per exemple, posem per cas un accident greu *tipus* entre dos vehicles, com pot ser una col·lisió frontal entre un turisme i un camió. Com a resultat d'aquest xoc, la via està totalment tallada i hi ha una persona morta i diverses persones ferides. En el sinistre podrien perfectament treballar-hi els equips següents:

#### a) Bombers

Normalment en els accidents de trànsit solen arribar-hi com a mínim dues unitats, però depenent de la magnitud de l'accident poden ser-ne moltes més. La seva intervenció és vital quan hi ha persones atrapades entre la ferralla dels vehicles, per tal d'actuar en l'excarceració i treure'n les víctimes.

#### b) Sanitaris

Des del Servei d'Emergències Mèdiques (SEM) d'una banda arribaran al lloc el nombre d'ambulàncies segons el nombre de persones ferides que hi hagi; d'altra banda, arribarà també la Unitat Medicalitzada, on viatja un metge, un infermer

i el conductor. Ells són part importantíssima en la intervenció i la seva metodologia de treball consisteix en l'estabilització de les persones ferides abans d'evacuar-les al centre mèdic. La seva actuació, professionalitat i metodologia sens dubte salva moltes vides.

#### c) *Policia*

Si l'accident és com el de l'exemple, hi ha moltes tasques a fer i seran diverses les unitats que hi intervindran: equips d'atestats, patrulles de regulació del trànsit, cap de dispositiu que gestionarà les patrulles, patrulles de seguretat ciutadana per desviar el trànsit cap a vies secundàries o alternatives, policies locals si l'accident té incidència en el seu nucli urbà, etc.

#### d) *Altres grups de treball*

Aquests altres equips de treball són els serveis de manteniment de carreteres per senyalitzar i netejar la via afectada; els serveis de grues per rescatar els vehicles accidentats; els taxis per recollir persones afectades per l'accident; l'helicòpter, si el metge actuant determina que la seva evacuació és molt urgent; els serveis funeraris si hi ha persones que hi han perdut la vida; una comissió judicial si el jutge de guàrdia (sempre que hi ha una persona morta tenim el deure d'informar-ne el jutjat afectat dels fets) vol estar present al lloc de l'accident, etc.

Com hom es pot imaginar, gestionar tot aquest dispositiu humà i logístic és a voltes força complex i la coordinació entre els principals actors que hi intervenim —bombers, SEM i policia de trànsit— és fonamental. Per això, en data 5 de juny del 2010 es va signar un *Protocol Operatiu d'Intervenció en Accident de Trànsit* entre aquests tres serveis d'emergències, amb tres objectius principals:

- a) facilitar la *coordinació* dels serveis actuants
- b) millorar la *qualitat* del servei a les persones afectades
- c) millor la *seguretat* en l'entorn de l'accident durant la intervenció

Evidentment, com abans he mencionat, no podem oblidar un actor principal en les tasques de l'accident: la SRC, la nostra *Sala*, que ens facilitarà la feina amb les múltiples gestions que realitzarà com ara sol·licituds de grues, coordinació entre els altres equips de rescat, avis als taxis, gestions de persones, etc.

## 4. POSTERIORMENT A L'ACCIDENT

Quan tot gairebé ha passat, molts dels actuants en la intervenció encara tenim molta feina per endavant.

Centrant-me en la feina policial dels agents de trànsit, els equips d'atestats encarregats d'instruir les diligències de l'accident són els qui començaran una veritable labor d'investigació i de recollida de dades per determinar, amb la màxima objectivitat possible, com va passar l'accident. Aquesta labor la puc resumir en els punts següents:

- a) *Identificació de totes les persones —implicades i víctimes—* de l'accident, esbrinar la posició que ocupaven en el vehicle i el seu estat i quines lesions tenen, etc.
- b) *Identificació dels vehicles implicats*: titular, totes les característiques tècniques, companyia asseguradora, incidències, etc.
- c) *Prendre manifestació a implicats i testimonis*: què ha passat, com ha passat, què ha vist, d'on venia, on anava, etc.
- d) *Fer la inspecció ocular als vehicles*: estat dels pneumàtics, si els ocupants portaven els cinturons, si els coixins de seguretat (*airbags*) s'han activat, etc.
- e) *Fer un examen de la via*: determinar el punt de col·lisió (PC) i posicions finals, amidar empremtes dels vehicles, mesurar la via on s'ha produït l'accident, etc.

Evidentment, no podem passar per alt moltes feines com poden ser: el reportatge fotogràfic que s'ha de fer i *adjuntar a l'atestat* —cal mencionar que moltes de les imatges es prenen quan encara els vehicles i les restes *no* han estat retirats de la via—; o la inspecció extraordinària que es fa quan en l'accident intervé un vehicle de mercaderies o autobús que porti un aparell tacògraf (aparell que registra entre altres coses la velocitat, els temps de descans i conducció), o les obligatòries proves d'alcoholèmia, etc. I a tot això encara caldria afegir les diferents actes i documents que també s'han d'emplenar i adjuntar al cos de l'atestat.

Finalment, s'ha d'elaborar formalment l'atestat per presentar-lo al més aviat possible al jutjat competent. Una tasca complexa que sol durar diversos dies de feina o, fins i tot, setmanes. Evidentment, això denota la importància de la confecció de l'atestat, ja que s'hi recullen totes les dades cercades de l'accident, totes les anàlisis i les proves que s'han fet i els vestigis trobats, i on, resumidament, en la *diligència de valoració tècnica policial* es determina al més objectivament possible com va passar l'accident.

## 5. LA COMUNICACIÓ DE MALES NOTÍCIES

Si malauradament en l'accident hi ha hagut una o més víctimes mortals, en la majoria dels casos som els cossos policials qui tenim el deure d'informar la família de què ha passat. Aquest punt té l'excepció quan la persona mor en el trasllat a l'hospital o en el mateix centre mèdic. Llavors és el centre sanitari, a través dels seus serveis assistencials, qui comunica als familiars el terrible succés.

Tot i així, el cos de Mossos d'Esquadra i, més concretament la SRC, han d'estar molt pendents d'aquest últim punt i que la comunicació es faci, ja que evidentment *no* es pot passar per alt per la gran importància i rellevància que té per a tota la família del finat.

Puntualment, resta mencionar el cas on la víctima mortal és estrangera i viatja sola. Llavors la comunicació es fa a través d'una notificació telefònica al consolat del país del súbdit que ha perdut la vida i ells activaran el seu protocol de treball.

Però en la sinistralitat en el trànsit, quan parlem de víctimes, des de la vessant geogràfica, podem dir que afecta majoritàriament persones del lloc, viatgers que

feien rutes anant o tornant de la feina, d'oci o que treballaven amb el transport, i quan això succeeix som els cossos policials competents qui tenim el deure i l'obligació d'anar a comunicar la mort.

Evidentment, és el servei que menys ens agrada, el que mai faríem, però s'ha de fer. Molt probablement, un expert en el tema els diria que l'ideal per anar a comunicar un fet que trasbalsarà i impactarà exponencialment la família seria que hi anés un metge o un psicòleg, tal com es fa, normalment, quan una persona mor a un hospital.

Llavors? Per què ho fa un policia?

La motivació podem trobar-la en l'excepcionalitat de la situació de l'accident de trànsit, on trobem una proximitat temporal i espacial amb l'incident. En aquests casos, l'agent de policia actua com a paraprofessional de la psicologia intentant crear un *llaç d'humanitat*<sup>4</sup> ja que nosaltres en el procés de dol que s'iniciarà no som més que figurants que acomplim la nostra tasca.

Com acabo de dir més amunt, anar a comunicar la mort traumàtica i sobtada d'una persona estimada és el servei que mai voldries fer, però necessari i importantíssim per a la família de la persona que ha perdut la vida.

En l'especialitat de trànsit, la comunicació de males notícies és part de la nostra feina, ja que malauradament hem d'afrontar-ho massa sovint al llarg de la nostra carrera professional. De fet, en el Curs bàsic de trànsit tracten aquesta matèria per mirar d'afrontar-la de la millor manera possible quan arribi el moment. Però, com gairebé tot en aquesta vida, la teoria, tot i necessària, poc té a veure amb la pràctica... amb la realitat del dia a dia. Allà un experimenta sensacions diferents i noves. Llavors un «sent» moltes coses que no s'expliquen enlloc.

*Accident: sortida de via a l'AP-7 (desembre, 9 h)*<sup>5</sup>

Aquell dissabte, la carretera anava de gom a gom. Sobretot en sentit sud. Estàvem en les vigílies del Nadal i, com cada any, molta gent anava a visitar per aquestes dates els seus orígens, els seus familiars, els seus amics.

Com es va produir l'accident, ara no ens importa. Potser va ser una distracció o el cansament al portar ja hores a cavall del vehicle. Però, en el sinistre van morir dues persones, dues persones plenes d'il·lusions i ganes d'abraçar aquells familiars: néts, fills, germans, amics... Encara ara, quan penso en aquell accident no puc esborrar la visió de les restes del vehicle, barrejades entre joguines, regals i pastissos típics del lloc tacats de sang, que portaven com a presents per a la família.

I després de molt temps, encara ara m'horroritza pensar en el Nadal que van haver de passar aquella pobra gent, aquells familiars que van sobreviure a l'accident.

Personalment sempre dic que comunicar una mort és un servei que, per molt bé que un el faci, mai el farà prou bé. I és que el nostre interlocutor, aquell pare, mare o familiar que rebrà la notícia no voldrà escoltar allò que li estem comunicant.

4. Concepte comentat en l'article anterior d'aquest dossier, de Ferran Lorente (p. 39 i 42).

5. Relat extret de BORT, M. 2007, p. 30.

I un és conscient d'això i que el que està a punt de dir-los crearà un impacte emocional molt fort i que el teu rostre, les teves paraules, d'alguna manera restaran per a sempre lligats a la mort d'aquest ésser estimat.

Realment és difícil i dur afrontar per a tots nosaltres aquest servei...

*Accident: xoc frontal, carretera secundària (desembre, 14.30 h)<sup>6</sup>*

Abans d'adreçar-me cap a la porta, vaig agafar aire no sé quantes vegades. Feia fred però jo tenia les mans i la cara suades, el cor em bategava de pressa i em resultava impossible engolir saliva. Tenia la boca seca. Finalment, després d'agafar coratge, vaig plantar-me davant la porta. A dintre s'escoltava xivarri, hi havia festa, hi havia molta gent... Vaig treure'm la gorra i, sense pensar-m'ho, vaig tocar el timbre.

Vaig escoltar les passes, algú s'apropava mentre deia «Deuen ser ells!!!». Al moment es va obrir la porta. Una porta que m'amagava molt de caliu i que em va deixar veure, al fons, una taula ben parada, decorada amb espelmes i motius nadalencs, amb moltes generacions al seu voltant. Tots anaven ben mudats. Em vaig quedar glaçat uns instants, tothom em mirava, tothom havia callat, només s'escoltava el plor d'un nadó que s'avançava als altres... Seguidament, després d'identificar-me, vaig demanar pels pares i vaig dir la notícia.

Sens dubte, va ser aquella situació, tal com reconeixia el meu company, una de les més dures viscudes a la feina. Va ser la diada de Nadal, un 25 de desembre. Un accident de trànsit va tallar la vida d'una parella jove que s'adreçava al dinar familiar... Més tard, el meu company, com a responsable del torn, va anar a comunicar a la família el que acabava de passar.

Quan un afronta la fredor de la porta on s'ha de comunicar una mort, viu situacions puntuals semblants a aquest últim relat: el xoc emocional, l'impacte de la mala notícia és realment fort. Però el policia, tot i la duresa del moment, tot i les seves sensacions i emocions, ha de demostrar fortalesa i transmetre seguretat, qualitats compatibles amb la humanitat necessària en aquest difícil moment, ja que la comunicació de males notícies és un acte purament humà i ètic.

En el meu cas, abans d'anar a fer la comunicació, intento esbrinar les màximes dades possibles de la família a qui he de comunicar la mala notícia.

I el primer que cal saber és que hem d'estar absolutament segurs del que anem a dir, a qui li anem a dir i que totes les dades ens concorden, com per exemple si el domicili del finat encara és el mateix. Això ho podem consultar amb els companys de les policies locals o fent una visita al centre d'atenció primària del barri si no tenim al 100% la seguretat d'alguna dada.

Crec que és important tenir aquest punt molt en compte, ja que podem obtenir informació molt valuosa a l'hora de transmetre el que ha passat, com per exemple, saber si hi ha una persona amb una malaltia cardíaca, si té un familiar pròxim que és metge o psicòleg, si hi ha canalla al pis, etc.

6. Relat extret de BORT, M. 2007, p. 30.



Quan ja abordem el domicili amb les màximes dades aconseguides, hem de tenir cura d'apagar el nostre mòbil o posar-lo en silenci i el mateix amb el portàtil. Seguidament, després d'identificar-nos i demanar pel familiar més adient —per exemple, el pare o la mare si és una persona jove—, hem de demanar permís per passar dins del seu domicili amb la finalitat de cercar intimitat, fora de les mirades curioses.

Així mateix és important tenir cura de la nostra posició físicament i espacialment a l'hora de parlar, ja que aquesta també ens ajudarà. Per això, és millor posar-nos a la seva altura, si pot ser asseguts i a una distància de 50 a 100 centímetres.

El nostre llenguatge ha de ser senzill, emprar frases més o menys curtes i clares, i evitar tecnicismes. La nostra parla ha de ser pausada i hem de tenir cura del nostre to i volum. Hem de permetre el plor si aquest arriba.

Crec que és necessari iniciar la mala notícia explicant què ha passat: «*Aquesta nit hi ha hagut un accident...* », seguidament donar la informació del seu familiar finat. Iniciar la conversa d'aquesta manera —si em permeten l'expressió— ens aplanarà la comunicació, ja que estem donant un seguit d'indicis que, acompanyats d'un cert llenguatge no verbal, ajuden a comunicar la mala notícia d'una forma més adient i sense gastar contemplacions. Evidentment en el nostre comunicat hem d'obviar al màxim possible detalls que poden ferir encara més el familiar, ni tampoc hem de caure en l'engany al familiar, per no ferir la seva sensibilitat. Per damunt de tot, els fets són els fets.

Hem de transmetre seguretat, serenitat, empatia, i també afavorir l'ambient d'interès i respecte envers la informació que estem donant. Cada gest, cada paraula, cada frase, juntament en la nostra actitud inserida en la relació assumirà el valor de comunicació.

Després, les reaccions dels familiars poden ser molt diverses: confusió, desorientació, reaccions violentes (crits, plors, cops, insults...), atordiment, mareig, desmai, etc.

El policia ha de comptar amb això, ha d'aguantar la descàrrega del xoc emocional el temps necessari per, després d'aquest impacte, parlar amb els familiars i donar la informació necessària.

Passat un temps (que pot anar de dies a setmanes) crec que —i no només ho dic com a policia de trànsit que ha comunicat la mala notícia, sinó com a familiar que sóc d'una víctima del trànsit que ha rebut la mala notícia—, és molt important fer un seguiment a la família. Això pot consistir a fer una visita o, simplement, una trucada telefònica per preguntar en què els podem ajudar. Fer aquest darrer pas diu molt de nosaltres, humanitzem la nostra feina; a més ajudem i molt els familiars en informar-los d'algunes gestions a fer envers l'accident i evitem una possible sensació de desemparament.

## 5.1 SITUACIONS PUNTUALS EN LA COMUNICACIÓ DE MALES NOTÍCIES

No vull passar per alt, abans d'acabar aquest apartat, situacions no tan habituals, però a les quals, a voltes, els policies de trànsit hem de fer front:

*a) Accident amb persona ferida greu que viatja sola*

Quan ens trobem davant una situació com la descrita i seguint el protocol operatiu, farem correctament la nostra feina si deixem en mans de l'hospital la comunicació als familiars de la persona ferida ingressada. Tot i així, crec que nosaltres, si som sabedors que la persona està, per exemple, inconscient, farem el correcte si podem avisar la família del que acaba de passar... A continuació explico una vivència personal que poso com a exemple d'aquesta circumstància:

*Accident. Xoc frontal en una carretera secundària. Diumenge 13.35 h.*

En un dels vehicles implicats en aquest accident, hi viatjava únicament un noi jove de vint-i-quatre anys que va resultar ferit molt greu i va ser traslladat a l'hospital amb un helicòpter, atesa la seva extrema gravetat.

Finalitzades les tasques en el lloc de l'accident, conscient de la situació crítica del noi i del patiment que, possiblement, podria tenir la família, en vaig adreçar al domicili del noi —vivia a tan sols uns 25 km del lloc de l'accident— per donar l'avis als familiars del que acabada de passar feia un parell d'hores.

Quan vaig arribar allí, em vaig adonar que havia fet el correcte, ja que l'estaven esperant per dinar i el seu patiment era més que evident perquè no tenien cap notícia del noi, després de trucar-li diverses vegades al seu mòbil.

Afortunadament, el noi va sobreviure. Dies després va sortir de l'UCI i, assabentat que ja estava en planta, vaig anar a visitar-lo per prendre-li manifestació. Allà, la mare presa de l'emoció, es va fondre en una llarga abraçada, mentre em donava les gràcies més sinceres. Aquelles que surten del cor.

*b) Accident on hi ha persones mortes i/o ferides de gravetat i familiars al lloc*

A voltes hi ha accidents que tenen lloc prop de la vivenda de la persona ferida greu o morta. I, de tant en tant, alertats per les sirenes o per un veí que ha vist el cotxe, arriben al lloc els familiars dels finats o ferits greus. Evidentment, seran moments molt tensos i la nostra feina serà fer un cordó de seguretat perquè els altres equips d'emergències puguin treballar sense una pressió externa que no facilitaria gens la seva difícil tasca.

Tal com dic, llavors els policies tenim el deure de no deixar passar ningú fins que el metge i/o el cap dels bombers ens autoritzi a fer-ho.

Si malauradament la víctima ha mort, actuarem de la mateixa manera i esperarem fins a les ordres del col·legiat per deixar passar i/o comunicar la mort del seu ésser estimat.

## 6. ELS ACCIDENTS EN L'ACTUALITAT. LES VÍCTIMES DEL TRÀNSIT

Els accidents de trànsit en els últims anys han agafat una importància social que abans no tenien. I això ha coincidit amb un descens important de persones mortes i ferides greus a les nostres carreteres.

Això ha estat gràcies a la feina feta per molts: equips d'emergència, polítics

(reforma del Codi penal, permís per punts), jutges, associacions de víctimes, mitjans de comunicació, etc. Tothom hi ha posat el seu granet de sorra.

Ara el Servei Català del Trànsit anuncia,<sup>7</sup> per a aquest inici del 2012, el funcionament d'una nova eina adreçada a les víctimes del trànsit. Un Servei d'Informació i Atenció a les Víctimes (SIAV). Un servei que informarà i donarà orientació a totes les persones afectades pels accidents a través d'un número de telèfon i d'una pàgina web.

És una bona notícia que ajudarà molt els milers d'afectats pel drama diari que té lloc a les nostres carreteres. Però la nostra societat ha de seguir lluitant, ja que no ens podem permetre que encara hi hagi tantes vides trencades a la carretera.

## BIBLIOGRAFIA

- VILLA LÓPEZ, Beatriz. «Recomendaciones sobre cómo comunicar malas noticias». *Nure Investigación. Revista Científica de Enfermería*, 31 (novembre-desembre 2007). Disponible en línia a: <[http://www.nureinvestigacion.es/protocolos\\_detalle.cfm?ID\\_protocolo=83&Filalncio=25](http://www.nureinvestigacion.es/protocolos_detalle.cfm?ID_protocolo=83&Filalncio=25)>.
- FERNÁNDEZ TRESPALACIOS, José Luis. *Iniciación a la psicología*. Madrid: Sanz y Torres, 1998.
- *Procesos básicos de psicología general*. Madrid: Sanz y Torres, 1998.
- GÓMEZ SANCHO, M. *Cómo dar las malas noticias en medicina*. Madrid: Arán, 1998.
- BORT JUAN, Miquel. *Com evitar un accident de trànsit*. 4a ed. Tarragona: Silva Editorial, 2007.
- CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA —112— CAGTU 112 Reus (2010).
- LLEI 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra.
- PROCEDIMENT NORMALITZAT DE TREBALL (PNT) Intervenció en accidents de trànsit - PNT 302/03/06, 2006.
- PROTOCOL OPERATIU D'INTERVENCIÓ EN ACCIDENTS DE TRÀNSIT entre el SEM, Cos de Bombers de la Generalitat i Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, 2010.
- STOP ACCIDENTES. *Guia d'ajuda als afectats per accidents de trànsit*, 2010. Amb la col·laboració del Servei Català de Trànsit. Disponible en línia a: <[http://stopaccidentes.org/uploads/file/ATENCION%20ON%20LINE/Guia%20STOP%20accidents%20\(baja\).pdf](http://stopaccidentes.org/uploads/file/ATENCION%20ON%20LINE/Guia%20STOP%20accidents%20(baja).pdf)>

## BIBLIOGRAFIA WEB

- SERVEI CATALÀ DE TRÀNSIT: <http://www.gencat.cat/portal/site/transit>  
 DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO: <http://www.dgt.es>  
 SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CUIDADOS PALIATIVOS: <http://www.secpal.com>  
 REANIMOVIL: <http://www.reanimovil.com>

7. Vegeu l'aportació anterior, del director del Servei Català de Trànsit, Joan Aregio.