

Portal de Boas Práticas em  
Saúde da Mulher, da Criança  
e do Adolescente

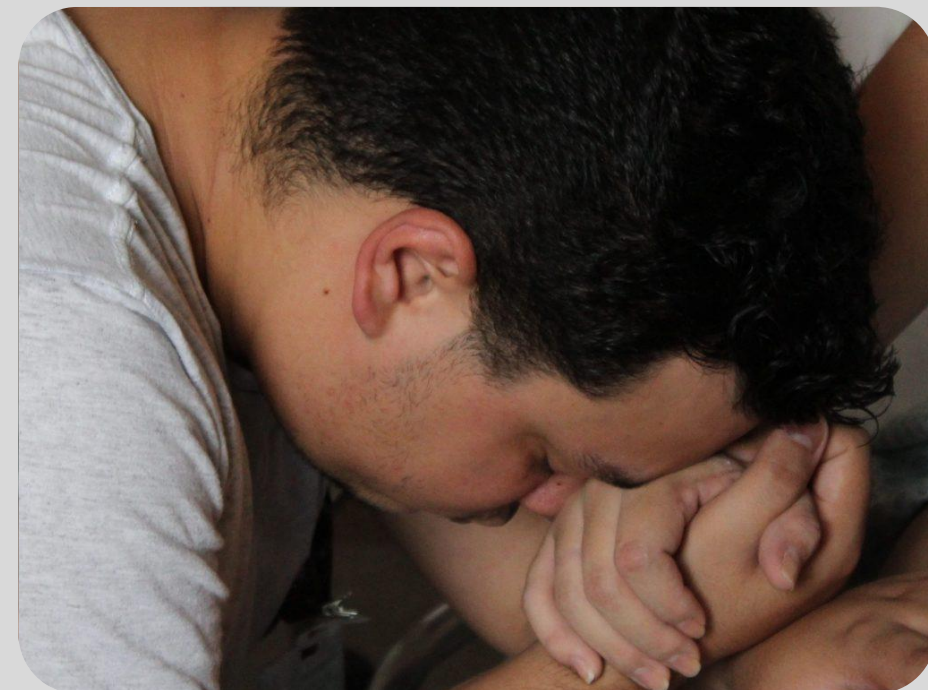


ATENÇÃO AO  
RECÉM-NASCIDO

# QUANDO NEM TUDO VAI BEM: A COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS



A forma como a comunicação de uma notícia difícil é realizada terá repercussão na relação entre profissional - paciente/familiar e influenciará no enfrentamento e compreensão do adoecimento, no processo de tratamento e no grau de sofrimento dos envolvidos.





## Objetivos dessa apresentação

- Demonstrar, segundo a perspectiva dos pais e familiares, os principais aspectos envolvidos na ida do bebê para a unidade neonatal.
- Abordar a relação profissional de saúde – paciente/familiar
- Discutir sobre o que são más notícias (notícias difíceis), tanto na perspectiva do profissional quanto do paciente/familiar.
- Apresentar um protocolo de comunicação de notícias difíceis.



## A Chegada do bebê em uma unidade neonatal

- Tecnologia de alta complexidade
- Separação imediata do binômio mãe-filho
- Outros cuidadores
- Pais → ambivalência e sentimento de culpa
- Insegurança, vontade de se aproximar, receios ao fazê-lo
- Dificuldade no estabelecimento de vínculo.

### **Conflitos:**

**Bebê imaginário x Bebê real**

**Luto antecipado**



## **Relação profissional de saúde-paciente: dificuldades**

- Avanço tecnológico na medicina contemporânea: a relação profissional de saúde-paciente é cada vez mais intermediada por aparelhos e exames que darão o diagnóstico.
- Consequência: o diagnóstico tende a se distanciar da coleta de informações subjetivas e clínicas que são colhidas a partir do olhar, tocar, ouvir e sentir.
- Formação do profissional voltada principalmente para a dimensão biológica do sujeito, com ênfase na doença. A singularidade do paciente pode ser deixada de lado.
- As pessoas envolvidas nessas relações tem crenças e valores diferentes (diferenças sociais, econômicas e culturais).



## Relação profissional de saúde-paciente: possibilidades

- Acolher aspectos subjetivos e singulares do paciente e sua família
- Levar em consideração as diferenças socioculturais
- Colocar em prática a capacidade de empatia, escuta, compreensão e interesse
- A partir da empatia, o paciente e sua família se sentirão mais seguros e dispostos a informar sobre os seus problemas, sintomas e dúvidas
- Comunicação como aspecto primordial: ela permeará todo o processo de cuidado do paciente e, dependendo da forma como ocorra, pode diminuir o sofrimento e prevenir agravos



## **E quando nem tudo vai bem?**

- Nos dias atuais, a dor, a doença e a morte foram interditas num pacto de costumes.
- Os profissionais de saúde lidam com questões que são reprimidas em nossa sociedade.

**Como comunicar aquilo que não se quer ouvir nem falar?**

**Como dar uma notícia difícil e promover o acolhimento?**



## Comunicação

- Processo complexo e subjetivo que envolve crenças e valores, percepção e compreensão e também expectativas: comunicação interpessoal
- Não se trata apenas de transmissão e recepção de mensagens
- Ferramenta continuamente utilizada no cotidiano dos profissionais de saúde
- Diz respeito ao ato de se exprimir, mas também de permitir que o interlocutor se exprima





## Comunicação de más notícias

- “Má notícia” é qualquer informação que possa afetar seriamente a visão de um indivíduo sobre seu futuro
- A dimensão do impacto da má notícia só pode ser avaliada ao se conhecer a compreensão e as expectativas de quem a recebe
- O modo como a má notícia é dada afeta diretamente a relação profissional de saúde – paciente/familiar



## Comunicação de más notícias

- A comunicação influenciará a forma como o paciente/familiar enfrentará o adoecimento, a compreensão do mesmo e o processo de tratamento.
- Comunicação realizada de modo empático não apenas facilitará a relação profissional – paciente/familiar, mas também motivará o esclarecimento de dúvidas e o encorajamento para lidar com a má notícia
- Esta abordagem poderá reduzir o sofrimento e a ansiedade provocados pelo tratamento

**Comunicar uma má notícia é uma função difícil do cotidiano do profissional de saúde, devido ao impacto psicológico envolvido.**



## **Comunicação: perspectiva do profissional**

- Ausência de suporte e de formação para comunicar más notícias
- Sentimentos possivelmente presentes: medo de culparem-no pelo ocorrido, de ser questionado sobre aspectos que não sabe responder, de deixar suas emoções transparecerem
- Ter que lidar com seus próprios medos acerca da doença e da morte
- Sensação de fracasso e impotência
- Em função dos sentimentos envolvidos ao se comunicar uma má notícia, é preciso estar atento para possíveis formas de agir que dificultarão a comunicação e a relação profissional-paciente/familiar:
  - ✓ Omissão de informações
  - ✓ Utilização de linguajar difícil e técnico
  - ✓ Comunicar a notícia de forma negligenciada
  - ✓ Transferir a responsabilidade para outra pessoa
  - ✓ Afastamento do paciente/familiar devido a sentimentos de incerteza e desconforto



## **Comunicação: perspectiva do familiar/pais**

- A má notícia poderá dificultar a adaptação ao nascimento de um bebê que não é o sonhado
- Os pais terão que passar por um processo de luto pela perda do bebê idealizado para poderem se aproximar do bebê real
- Podem se sentir incapazes de gerar uma vida saudável
- Ambivalência quanto aos sentimentos em relação ao filho: proteção x rejeição
- Reações possivelmente presentes ao se receber uma má notícia:
  - ✓ Choque
  - ✓ Negação
  - ✓ Descrença
  - ✓ Frustração
  - ✓ Raiva ou irritabilidade
  - ✓ Culpa, tristeza e luto



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

1. Setting up the interview - Planejando a entrevista
2. Perception - Avaliando a percepção do familiar
3. Invitation - Avaliando o desejo de saber do familiar
4. Knowledge - Transmitindo a notícia e informações
5. Emotions - Validando a expressão de sentimentos e oferecendo respostas afetivas às emoções
6. Strategy and Summary - Resumindo e traçando estratégias com os familiares



### Como dar uma má notícia?

#### Protocolo SPIKES

- Um Protocolo em seis etapas para transmitir más notícias

#### *Setting up*

- Planejando a entrevista

#### *Perception*

- Avaliando a percepção do familiar

#### *Invitation*

- Avaliando o desejo de saber do familiar

#### *Knowledge*

- Transmitindo a notícia e informações

#### *Emotions*

- Validando a expressão de sentimentos e oferecendo respostas afetivas às emoções

#### *Strategy and Summary*

- Resumindo e traçando estratégias com os familiares



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### Objetivos

- Recolher informações dos pacientes
- Transmitir as informações a respeito do adoecimento
- Proporcionar suporte ao paciente
- Induzir a sua colaboração no desenvolvimento de uma estratégia ou plano de tratamento para o futuro.



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### 1) Planejando a entrevista (Setting up the interview)

- Rever os dados que fundamentam a má notícia
- Discutir com a equipe multiprofissional o prognóstico: informações relevantes
- **Avaliar seus próprios sentimentos**
- Preparar ambiente acolhedor e com privacidade
- Planejar o tempo disponível para a comunicação
- Envolver pessoas importantes, de acordo com o desejo da família
- Sentar-se e colocar-se disponível para o paciente/familiar





## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### 2) Avaliando a percepção do familiar (Perception)

- Favorecer vínculo de confiança que permita ao familiar fazer perguntas, expressar expectativas e temores
- Estabelecer diálogo inicial, procurando saber o que sabe a respeito do estado de saúde do bebê
- Estimulá-lo a fazer perguntas
- Perceber se o familiar apresenta alguma negação da doença: pensamento mágico, omissão de detalhes médicos relacionados à gravidade da doença, expectativas não realistas
- Respeitar valores e crenças da família.
- Adequar a má notícia para a capacidade de compreensão do familiar



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### 3) Avaliando o desejo de saber do familiar (Invitation)

- Perceber se ele/ela está em condição de receber a notícia
- Procurar saber se ele deseja informações detalhadas sobre diagnóstico e prognóstico ou se prefere pedir informações gradativamente
- Oferecer-se para responder qualquer pergunta ou para falar com outros familiares/amigos
- Negociar a transmissão de informação quando se pede exames: fornecer detalhes dos resultados ou apenas esboço que possibilite a discussão do plano de tratamento



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### 4) Transmitindo a notícia e informações (Knowledge)

- Informar com clareza e delicadeza, sendo sincero
- Evitar termos técnicos e usar linguagem próxima à capacidade de compreensão do familiar
- Transmitir a notícia com segurança, **evitando detalhes desnecessários.**
- Evitar transmitir ansiedade, sem que isso signifique frieza



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### 5) Validando a expressão de sentimentos e oferecendo respostas afetivas às emoções (Emotions)

- Favorecer a expressão dos sentimentos frente ao impacto da má notícia
- Acolher a legítima expressão de sentimentos de ansiedade, raiva, tristeza ou inconformismo: **buscar proximidade sincera, mas não se envolver emocionalmente em demasia**
- Buscar respostas de reconhecimento e sintonia afetiva
- Suportar o incômodo da situação, tolerando momentos de silêncio e esperando recuperação do impacto da notícia



## Protocolo SPIKES

### Como dar uma má notícia?

#### 6) Resumindo e traçando estratégias com os familiares (Strategy and Summary)

- Resumir as principais questões abordadas
- Antes de discutir um plano de tratamento, perguntar se eles estão prontos para essa discussão
- Traçar uma estratégia ou plano de tratamento para ajudá-los a sentirem-se menos ansiosos e inseguros
- Compartilhar responsabilidades na tomada de decisão
- Avaliar o não entendimento e se colocar disponível para orientações
- **Ser honesto sem destruir a esperança**



**A tarefa de transmitir más notícias pode ser melhorada pela compreensão dos aspectos subjetivos envolvidos e de sua abordagem como um processo passo-a-passo, aplicando-se princípios bem estabelecidos de comunicação e aconselhamento.**



## Referências bibliográficas

1. Pereira, A., Fortes, I., & Mendes, J. (2012). Communication of bad news: systematic literature review. *Journal of Nursing UFPE on line* – ISSN: 1981-8963, 7(1), 227-235.
2. Filho, João Macêdo Coelho. (2007). Relação médico-paciente: a essência perdida. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 11(23), 631-633.
3. Helman CG, Cultura, Saúde e Doença/ Cecil G. Helman; trad. Claudia Buchweitz e Pedro M. Garcez. – 4.ed. – Porto Alegre: Artmed, 2003.
4. Costa, Fabrício Donizete da, & Azevedo, Renata Cruz Soares de. (2010). Empatia, relação médico-paciente e formação em medicina: um olhar qualitativo. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 34(2), 261-269.
5. Afonso, Selene Beviláqua Chaves, & Minayo, Maria Cecília de Souza. (2013). Notícias difíceis e o posicionamento dos oncopediatras: revisão bibliográfica. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(9), 2747-2756.
6. Pitta A. Hospital: dor e morte como ofício. São Paulo: Hucitec, 1990
7. Araujo JA, Leitão EMP. A comunicação de más notícias: mentira piedosa ou sinceridade cuidadosa. *Revista Hospital Universitário Pedro Ernesto*. 2012;11(2):58-62.
8. Baile WF, Buckman R, Lenzi R, Gliner G, Beale EA, Kudelka AP. SPIKES-A six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *Oncologist*. 2000;5(4):302-11. PubMed PMID: 10964998.
9. Buckman R. Breaking bad news: a guide for health care professionals. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1992:15
10. Victorino AB, Nisenbaum EB, Gibello J, Bastos MZN, Andreoli PBA. Como comunicar más notícias: revisão bibliográfica. *Rev. SBPH [Internet]*. 2007 Jun [citado 2019 Jan 21] ; 10( 1 ): 53-63.
11. Borges MS, Freitas G, Gurgel W. A Comunicação Da Má Notícia Na Visão Dos Profissionais De Saúde. *Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva*, v.6, n.3, 2012.

Portal de Boas Práticas em  
Saúde da Mulher, da Criança  
e do Adolescente



ATENÇÃO AO  
RECÉM-NASCIDO

## QUANDO NEM TUDO VAI BEM: A COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS

Material de 05 de fevereiro de 2019

Disponível em: [portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br](http://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br)

Eixo: Atenção ao Recém-nascido

**Aprofunde seus conhecimentos acessando artigos disponíveis na biblioteca do Portal.**