

COMUNICAÇÃO - Guia Prático

Comunicar más notícias - PINCELAR*	
Preparação	<p>Rever os registos clínicos e listagem dos problemas atuais (p.e. história, prognóstico e opções terapêuticas)</p> <p>Preparar o ambiente – local calmo, com privacidade; lenços de papel; cadeiras suficientes; minimizar interrupções; telefones em silêncio. Convidar a estarem presentes as pessoas relevantes. Se necessário, arranjar um tradutor.</p> <p>Reunião preparatória da equipa, anterior à presença da família</p> <p>Determinar que membros da equipa deverão estar presentes (limitar a 2-3)</p> <p>Consensualizar as opiniões entre os membros da equipa</p> <p>Estabelecer os objetivos da reunião (p.e. que decisões se esperam tomar?)</p> <p>Decidir quem irá liderar a reunião</p> <p>Discutir / coordenar o plano para o seguimento</p> <p>Apresentar todas as pessoas presentes, identificando a sua relação com o doente</p>
Informação	<p>Clarificar o que sabem sobre a situação clínica (<i>O que sabe sobre o problema de saúde do seu filho? ou O que lhe disseram outros profissionais sobre a doença do seu filho?</i>)</p> <p>Perguntar-Responder-Perguntar: pedir para descrever o que sabem</p> <p>Não interromper</p> <p>Colher informação sobre os conhecimentos/emoções enquanto respondem</p> <p>Estar preparado para repetir informação e dar informações adicionais</p>
Nomeação	<p>Explorar que informação desejam receber</p> <p><i>Podemos conversar agora sobre o resultado dos exames?</i></p> <p><i>Na vossa família como é que preferem falar sobre informações médicas?</i></p> <p><i>Algumas famílias desejam ter apenas uma ideia geral do que está a acontecer, enquanto outras querem saber todos os detalhes. Digam-nos o que preferem.</i></p>
Conhecimento Explicação	<p>Transmitir a informação médica de forma sucinta e aguardar</p> <p>Usar um “tiro de alerta” para ajudar a preparação emocional (<i>Precisamos de conversar sobre um assunto sério ... ou Os exames efetuados não mostram o que esperávamos...</i>)</p> <p>Sumarizar a situação global em poucas frases, de forma simples e clara. Depois ESPERAR (<i>O cancro espalhou-se para o fígado e parece estar a agravar-se, apesar dos tratamentos.</i>)</p> <p>Perguntar-Responder-Perguntar: dar a informação em pequenas parcelas, reservando maiores detalhes de acordo com as perguntas que fizerem. Evitar termos técnicos; usar linguagem ao nível da compreensão e educação da família.</p>
Linguagem Apoio	<p>Responder às emoções; antecipar que tenham uma reação emocional às notícias recebidas (ver REVER)</p> <p>Usar afirmações empáticas para responder a estas emoções (<i>Calculo que isto seja um choque para si...</i>)</p> <p>Responder e validar as emoções (<i>Não consigo imaginar o quão difícil isto deve ser... ou Eu sei que isto não é o que estariam à espera de ouvir hoje...</i>)</p> <p>Reconhecer as emoções, estando atento à comunicação não verbal (<i>Apercebo-me que está preocupado / triste / etc...</i>)</p> <p>Usar frases do tipo “Eu gostaria” (<i>Eu gostaria que tivéssemos melhores notícias...</i>)</p> <p>Ficar em silêncio e mostrar estar atento</p> <p>Usar pausas e aguardar as respostas em silêncio</p>
Resumo	<p>Discutir os próximos passos e o plano de seguimento</p> <p>Perguntar-Responder-Perguntar: verificar o que compreenderam (<i>Conversámos muito hoje. Pode, por favor, dizer-me o que compreendeu sobre a situação atual?</i>)</p> <p>Rever as diferentes opções e, com base nos objetivos definidos, pedir autorização para dar orientações terapêuticas (<i>Posso fazer uma recomendação?... Tendo em conta o que expressou como objetivo para... eu recomendaria...</i>)</p> <p>Resumir as decisões e os próximos passos (<i>Vamos combinar o seguimento. Eu estarei aqui de novo amanhã, mas se, entretanto, precisar de falar com alguém da equipa, esta é a forma de entrar em contacto connosco...</i>)</p>

*Adaptação para português, seguindo a adaptação para espanhol (PINCELES), do original SPIKES em inglês

COMUNICAÇÃO - Guia Prático

Responder às Emoções com Empatia – REVER*	
Reconhecer	<p>Nomear a emoção (<i>Parece-me muito triste... ou Parece-me que está preocupado...</i>)</p> <p>De um modo geral, diminui a intensidade da situação ao fazê-lo</p>
Entender	<p>Reconhecer e valorizar a situação (<i>É perfeitamente compreensível que se sinta devastado com tudo o que está a acontecer</i>)</p> <p>Evitar dar garantias prematuras</p> <p>Evitar sugerir que se percebe tudo o que estão a sentir</p>
Valorizar	<p>Expressar preocupação e determinação em ajudar; estabelecer este compromisso é muito importante</p> <p>Reconhecer os esforços da família para lidar com a situação (<i>Vamos fazer o melhor que pudermos para garantir que têm o apoio de que necessitam</i>)</p> <p>No entanto, não prometer o impossível</p>
Explorar	<p>Deixar que fale sobre o que estão a passar (<i>Como é que se têm sentido?</i>)</p> <p>Explorar fontes de conflito (por exemplo, culpa, tristeza, cultura, família, confiança na equipa médica, etc.)</p> <p>Explorar os valores por detrás das decisões (<i>Conte-me mais sobre ...</i>)</p> <p>Colocar questões mais dirigidas para confirmar suposições (<i>Quando me diz... poderia dizer-me algo mais sobre isso?</i>)</p>
Respeitar	<p>Reconhecer e respeitar as emoções</p> <p>Fazer elogios sempre que apropriado (<i>Vejo que têm tentado seguir as nossas recomendações e penso que estão a fazer um ótimo trabalho</i>)</p>

*Adaptação para português do original NURSE em inglês

Cinco Competências Fundamentais em Comunicação	
Conte-me mais	<p>Utilizar esta frase para esclarecer tudo aquilo de que não estiver seguro que tenham compreendido ou para incentivar que continuem a falar (<i>Fale-me mais sobre ...</i>)</p>
Perguntar-Responder-Perguntar	<p><i>O que é que já sabe sobre...?</i></p> <p><i>Os exames mostraram que...</i></p> <p><i>O que acabei de lhe dizer faz sentido para si?</i></p> <p><i>Tem alguma dúvida?</i></p>
Frases do tipo "eu gostaria"	<p>Estas frases permitem-nos sintonizar com o doente e família, ao mesmo tempo que reconhecemos a realidade da situação (<i>Eu gostaria de poder dizer-vos que a quimioterapia funciona sempre...</i>)</p>
Frases do tipo "pergunto-me"	<p>Estas frases permitem explorar diferentes opções sem ficar comprometido (<i>Pergunto-me sobre o que sentiriam em relação a... ou Pergunto-me se existirão outras opções que ainda não tenhamos considerado. Parece-lhe bem conversarmos sobre algumas dessas opções hoje?</i>)</p>
Incline-se e respeite o silêncio	<p>O silêncio é a chave!</p> <p>Se não souber o que dizer, simplesmente não diga nada: sente-se com o doente e família e mostre-lhes que está interessado e preocupado</p>

COMUNICAÇÃO - Guia Prático

Definição de Objetivos e Estabelecimento de um Plano Futuro – Discussão Sobre os Objetivos dos Cuidados	
Definir metas de cuidados centradas no doente – as cinco perguntas essenciais	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Fale-nos sobre o seu filho. Como é que ele é, do que gosta? O que é um dia bom para ele?</i>2. <i>O que é que lhe contaram sobre o que se passa com o seu filho? Como é que tem sido essa experiência para ele e para vós?</i>3. <i>Considerando o que sabe sobre a doença do seu filho, o que é mais importante para si? O que deseja? Que esperanças tem?</i>4. <i>O que o preocupa sobre a situação do seu filho? Qual é a sua maior preocupação?</i>5. <i>O que lhe dá força para enfrentar esta situação? Como é que esse apoio está a decorrer?</i>
Pedir autorização para fazer recomendações	<i>Tendo em conta o que me contou sobre o curso da doença do seu filho e atendendo aos objetivos a atingir e às suas esperanças e desejos, gostaria de ouvir a minha opinião sobre a situação?</i>
Estabelecer um plano baseado nos objetivos	Rever toda a terapêutica e programa de seguimento atuais; determinar se estão de acordo com os objetivos estabelecidos pelo doente e família. Fazer recomendações com base nesses objetivos. Certificar que se utilizam as mesmas palavras que o doente e família (<i>Considerando o que me contou sobre os objetivos para o seu filho, eu recomendaria...</i>)

Erros Mais Comuns e Obstáculos a uma Comunicação Eficaz
Transmitir demasiada informação e detalhes – deve-se começar com uma breve visão geral e a seguir permanecer em silêncio Assumir conhecer o que o doente e família sabem ou pretendem saber, sem procurar compreender as respetivas necessidades de informação Não incluir a criança na discussão e no processo de tomada de decisão Não incluir na discussão todas as pessoas relevantes para as tomadas de decisão Não dar tempo à família para processar a informação transmitida, forçando a tomada de uma decisão

Três Passos Para Dar e Receber Feedback Sobre Competências de Comunicação
<ol style="list-style-type: none">1. Revisão pré reunião - antes do encontro, o profissional sénior faz uma breve revisão com todos os intervenientes, para discutir os objetivos da reunião e ensaiar frases / atitudes que possam ser úteis (<i>Vamos ver o doente X. Quais são os objetivos de comunicação para o encontro? Vamos praticar diferentes formas de fazer essa pergunta ...</i>)2. Observação – o profissional sénior observa e, se necessário, fornece discretamente orientação durante o encontro; pode entrar na discussão para exemplificar competências de comunicação e/ou ajudar o profissional menos experiente (<i>Será que podia esclarecer-nos uma coisa: quando disse X, o que queria dizer com isso?</i>)3. Reflexão e feedback – o profissional sénior coloca aos intervenientes questões reflexivas (<i>Como é que se sentiu durante a conversa? O que funcionou bem? Qual foi a parte mais difícil para si? O que poderá ser feito de forma diferente, no futuro?</i>); de seguida dá feedback da sua observação, considerando os objetivos iniciais e promovendo a autorreflexão de quem está a aprender

COMUNICAÇÃO

- Guia Prático -



Grupo de Trabalho de Cuidados Continuados e Paliativos da Sociedade Portuguesa de Pediatria

Grupo de Apoio à Pediatria (Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos)

Tradução autorizada do

Quick Communication Reference Guide

St.Jude Children's Research Hospital

(QoLA team – Quality of Life for All),

baseado em materiais disponíveis em www.VitalTalk.org

1ª edição, novembro 2019