



CREMEB

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DA BAHIA

VI Seminário Segurança do Paciente



O que é mais difícil na transmissão de más notícias? É a notícia?

Tatiana Maíta

Delivering bad news to patients

Kimberley R. Monden, PhD, Lonnie Gentry, MTh, and Thomas R. Cox, PsyD

Proc (Bayl Univ Med Cent) 2016;29(1):101–102



50% dos indivíduos doentes receberam poucas explicações da Equipe de Saúde, em linguagem acessível, sobre a doença que tem.

95% dos pacientes desejam ser informados sobre seu estado de saúde.

87% destes querem saber com DETALHES

5% não desejam saber na verdade já sabem!

Leram entrelinhas ou souberam de maneira muito traumática.

70% dos que receberam informações consideraram a forma de transmissão inadequada

PERCEPÇÃO DE FAMILIARES E PACIENTES EM ASSISTÊNCIA DOMICILIAR SOBRE A TRANSMISSÃO DE MÁS NOTÍCIAS POR PROFISSIONAIS DE SAÚDE.

MAÍTA, T*; SECHLER, L*; SOUZA, D.**; PEREIRA, L.***; LIMA, M.***; BARRETO, M.***; LIMA, L.****; GUEDES, E*****; SELIGMANN, S.*****; MOTA, P.*****

Jun.2019

85 entrevistados. 32 pacientes (38%), familiares de pacientes (62%)

Pior notícia já recebida

Há quanto tempo recebeu a má notícia	Em que serviço recebeu a má notícia	
0 a 06 meses	14%	Hospital 58%
06 meses a 01 ano	40%	Clínica/consultório 10%
> que 1 ano	46%	Home Care 32%

- 42 (49%) diagnóstico de uma doença grave e incurável
- 32 indivíduos (38%) mencionaram a necessidade de gastrostomia, traqueostomia, a necessidade do uso continuo do ventilador mecânico, e a incapacidade funcional permanente como as piores notícias já recebidas.
- 11 (13%) dos entrevistados mudanças no plano de assistência domiciliar incluindo desmames e mudanças na modalidade assistencial e a necessidade de internamento hospitalar

Qual foi o aspecto considerado como mais difícil ao receber uma má notícia?

(o que é pior no processo de receber uma má notícia?)

- 31 (36%) dos entrevistados: o pior do processo de ser um receptor de uma má notícia estava na forma como o profissional de saúde transmitiu a informação
- 25 (30%) dos participantes do estudo a noticia propriamente dita (o conteúdo da informação em si)
- 18 (21%) dos entrevistados a percepção de que sua vida iria mudar completamente após a má notícia foi o evento mais impactante nessa conversa
- 11 (13%) o próprio despreparo para receber uma má notícia ,foi o aspecto mais impactante desse contexto.

How to Break Bad News

*A Guide for Health
Care Professionals*

ROBERT BUCKMAN, M.D.
with contributions by Yvonne Kason, M.D.

Importante conhecer uma
metodologia: SPIKES

Processos seguros, fluxos definidos

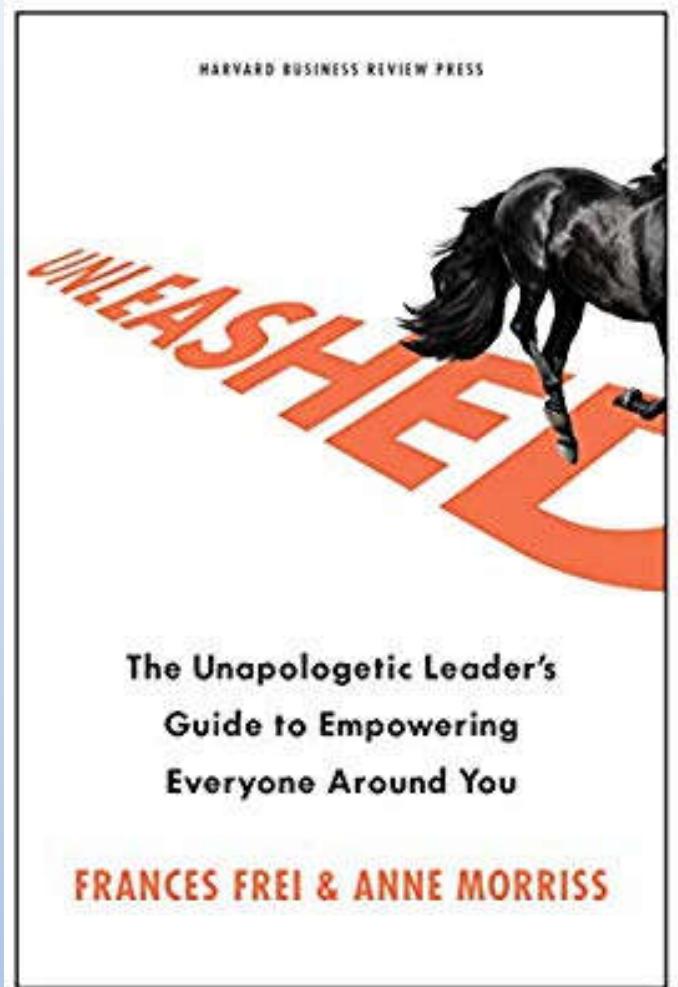
[The importance of health professionals
communication for patient safety](#)

[Hilaine Cristina Batistini, Camila Bianchini,](#)
[Nurse Care Open Access J. 2017;4\(2\):382–383](#)

Elementos da Comunicação

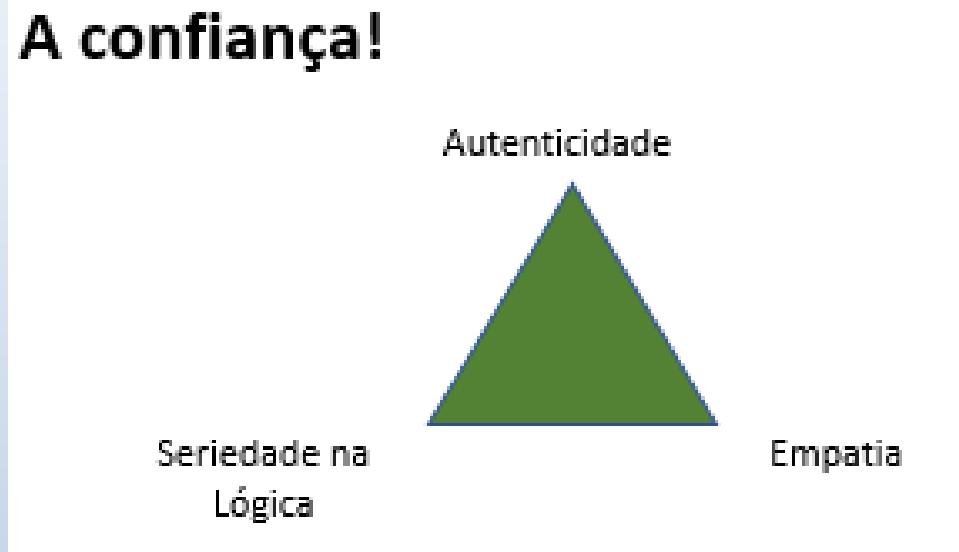
Competências para boa Comunicação

Elementos da Comunicação Assertiva



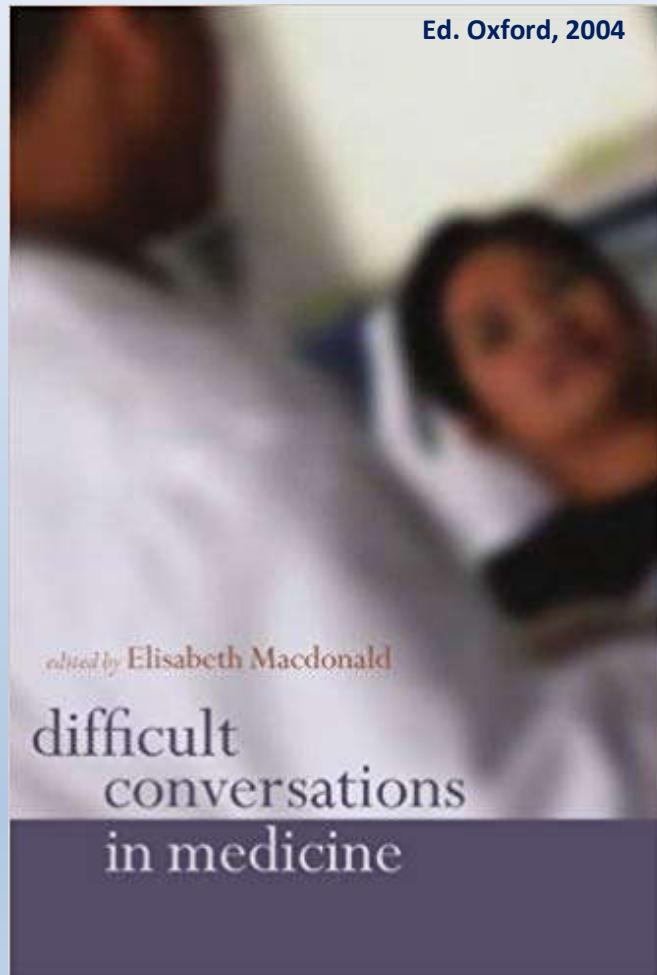
Frances Frei, 2020 Gerencia de serviços da UPS Foundation e Diretora Sênior de Educação da Harvard Business School .

A confiança!



Os Estereótipos:
O que ama explicar bem tecnicamente ...
Tá tudo normal...
O que adora diminutivo...
O otimista...

Elementos da Comunicação

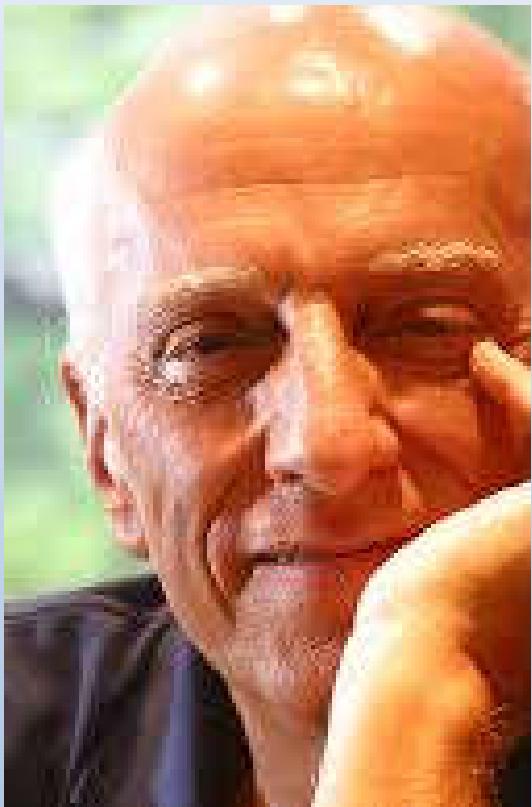


Durante a fala ...

In the past, many doctors have received no training in communication skills and have not been skilled at eliciting the full scope of a patient's agenda. Research indicates that physicians frequently choose a patient problem to explore rather than determining the patient's full spectrum of concerns (Marvel *et al.* 1999). This study shows that, although most physicians (75%) did enquire about patient concerns, these initial statements listing problems were only fully completed by the patient in 28% of interviews. Doctors tended to redirect the patient's opening statement after an average time lapse of 23 seconds. It is interesting, and in practical terms helpful, to note that those patients who were allowed to complete their statement about their list of concerns used a further 6 seconds on average only compared with those who were redirected before completing their list.

Elementos da Comunicação

A Escuta...



**Sempre vejo anuncio dos
cursos de ORATORIA.
Nunca vi anunciado curso
de ESCUTATORIA. Todo
mundo quer aprender a
falar...
Ninguém quer aprender a
ouvir...**

Rubem Alves

Sendo dele, os pensamentos não são meus. São-me estranhos. Comida que é preciso digerir. Digerir leva tempo. É preciso tempo para entender o que o outro falou. Se falo logo a seguir são duas as possibilidades.

Primeira: "Fiquei em silêncio só por delicadeza. Na verdade, não ouvi o que você falou. Enquanto você falava eu pensava nas coisas que eu iria falar quando você terminasse sua (tola) fala. Falo como se você não tivesse falado.

Segunda: "Ouvi o que você falou. Mas isso que você falou como novidade eu já pensei há muito tempo. É coisa velha para mim. Tanto que nem preciso pensar sobre o que você falou."

Em ambos os casos estou chamando o outro de tolo. O que é pior que uma bofetada.





O que as pessoas mais desejam é alguém que as escute de maneira calma e tranquila. Em silêncio. Sem dar conselhos.

A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa. É na não-escuta que ele termina.

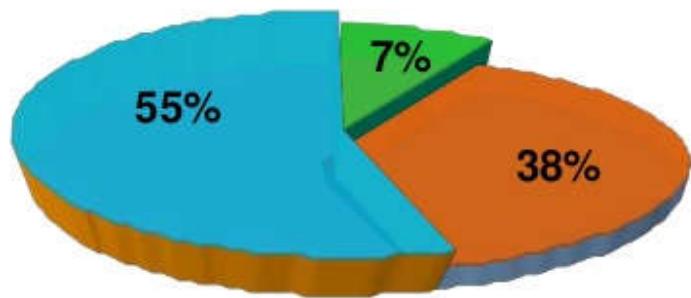
Esse é o absurdo segredo da escuta: é preciso não escutar o que se diz para se poder ouvir o que ficou não-dito.

Rubem Alves

Elementos da Comunicação Assertiva

Impacto da comunicação

Uma comunicação não só transmite **informação referencial**, mas também **relacional**.



Fonte: Albert Mehrabian (1981)
Universidade da Califórnia - UCLA

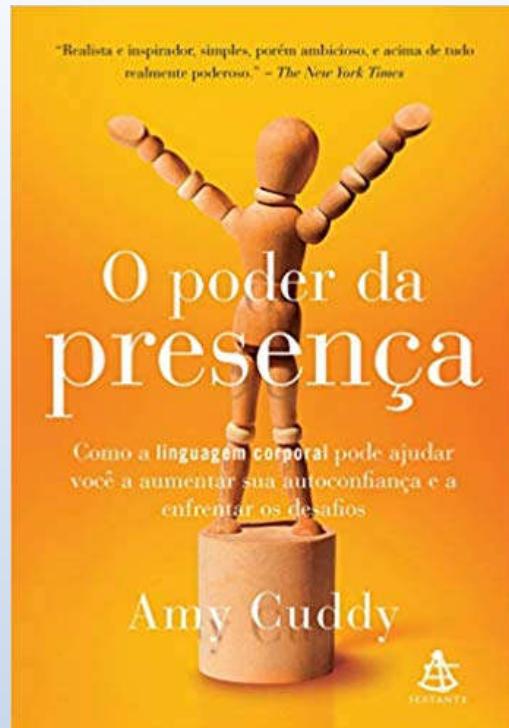
Componente verbal da Comunicação
Palavra falada 7%

Componentes não verbais da Comunicação:

Paralinguagem 38%

Tacênsica, Proxêmica, Cinésica 55%

Não verbal...



How your body language affects patient care

Current Psychiatry. 2017 July;16(7):41-42

By Khushminder Chahal, MD

Patient Attitudes towards Physician Nonverbal Behaviors during Consultancy: Result from a Developing Country

Fahad Hanif Khan,¹ Raheela Hanif,² Rumina Tabassum,³
Waris Qidwai,⁴ and Kashmira Nanji⁴

Hindawi Publishing Corporation

Volume 2014, Article ID 473654, 6 pages

*Ouve-me,
ouve o meu silêncio
O que falo nunca é o que falo
e sim outra coisa.
Capta essa outra coisa
de que na verdade falo
Porque eu mesma não posso.*

(Clarice Lispector)

Silences in palliative care-the primacy of human presence

Hospice & Palliative Medicine International Journal

2018;2(3):161–164.

Competências para Comunicação

Você não é imune ao processo....

Não existe neutralidade na maneira como nos comunicamos.

O que eu sinto com relação ao outro muda o meu jeito de estar, falar e me relacionar com ele



Maria Julia Paes

Competências para Comunicação

Research Article

iMedPub Journals

www.imedpub.com

DOI: [10.4172/2472-1654.100148](https://doi.org/10.4172/2472-1654.100148)

Journal of Healthcare Communications

ISSN 2472-1654

2018

Vol.3 No.3:38

Occupational Burnout of Health Care Professionals in Hospitals

Tachtsoglou K¹, Lera M²,
Iliadis Ch³, Frantzana A⁴ and
Kourkouta L^{4*}

Vol. 53 No. 6 June 2017

Journal of Pain and Symptom Management 1091

Special Article

Addressing Palliative Care Clinician Burnout in Organizations: A Workforce Necessity, an Ethical Imperative

Krista L. Harrison, PhD, Elizabeth Dzeng, MD, PhD, MPH, Christine S. Ritchie, MD, MSPH,
Tait D. Shanafelt, MD, Arif H. Kamal, MD, MHS, Janet H. Bull, MD, Jon C. Tilburt, MD, MPH, and
Keith M. Swetz, MD, MA



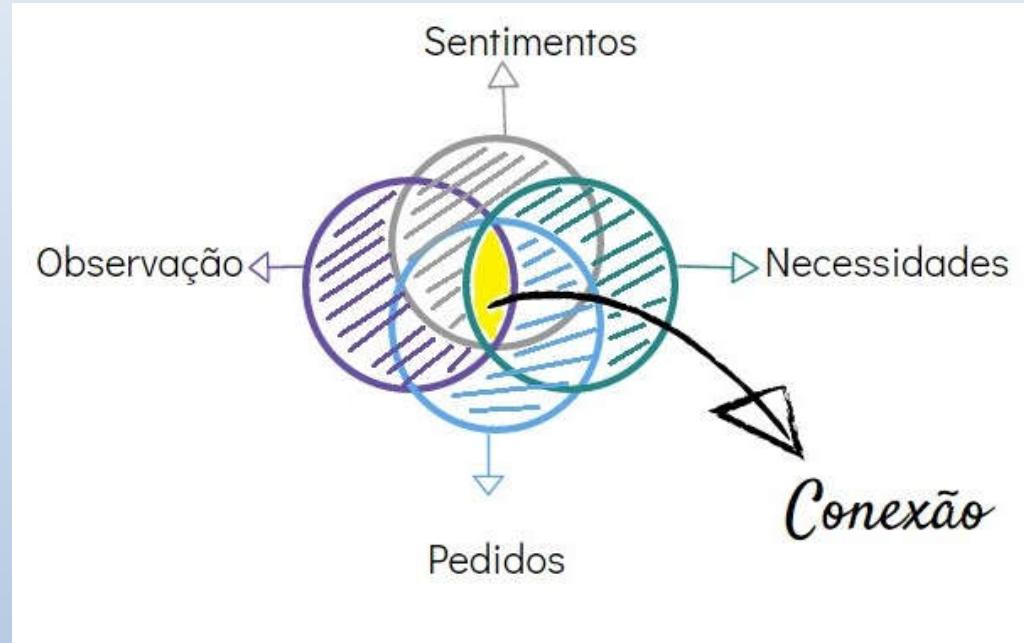
CrossMark

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTE

TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS
PESSOAIS E PROFISSIONAIS



Marshall B. Rosenberg



PALAVRAS SÃO JANELAS (OU SÃO PAREDES)

*Sinto-me tão condenada por suas palavras,
Tão julgada e dispensada.
Antes de ir, preciso saber: Foi isso que você quis dizer?
Antes que eu me levante em minha defesa,
Antes que eu fale com mágoa ou medo,
Antes que eu erga aquela muralha de palavras,
Responda: eu realmente ouvi isso?
Palavras são janelas ou são paredes.
Elas nos condenam ou nos libertam.
Quando eu falar e quando eu ouvir,
Que a luz do amor brilhe através de mim.
Há coisas que preciso dizer,
Coisas que significam muito para mim.
Se minhas palavras não forem claras,
Você me ajudará a me libertar?
Se pareci menosprezar você,
Se você sentiu que não me importei,
Tente escutar por entre as minhas palavras
Os sentimentos que compartilhamos.*

RUTH BEBERMEYER



tatianamaita@assistevida.com.br