

SUGESTÕES PARA GESTÃO DOS CONTEÚDOS **COMUNICACIONAIS DESAFIANTES**

Durante visitas virtuais de famílias/amigos a doentes internados durante a Pandemia COVID-19

Desenvolvidas por profissionais das Equipas de Apoio Psicossocial (EAPS) e da Direção Científica do Programa Humaniza - Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas da Fundação "la Caixa"



As medidas adoptadas pelos serviços de saúde para responder à pandemia COVID-19 têm impactos psicossociais importantes. Para minimizar estes impactos, a **facilitação de visitas virtuais entre os doentes internados e as suas famílias/amigos** pode ser muito útil (ver documento com recomendações para facilitação destas visitas).

Esta forma de contacto deve ser mediada por profissionais de saúde que atuem de forma a promover interações positivas e, sempre que necessário, ajudem a gerir temas complexos e desafiantes. Para facilitar esta atuação, apresentamos um conjunto de sugestões para gerir conteúdos comunicacionais desafiantes durante as visitas virtuais, nomeadamente:

- Lidar com as emoções é mais importante que transmitir muita informação;
- A informação é mais facilmente retida se entregue em pequenas quantidades e após uma pequena introdução;
- Recorrer a facilitadores comunicacionais (por exemplo, perguntas abertas, uma pergunta de cada vez, reformular, clarificar, resumir);
- Evitar obstáculos comunicacionais (por exemplo, culpabilizar, criticar, estereotipar);

De seguida, apresentamos alguns **exemplos de frases recomendadas** (por facilitarem a comunicação) **e de frases que deve evitar** (por acrescentarem tensão à comunicação).

UTILIZAR



"Tento colocar-me no seu lugar e imagino que sinto muito a falta da sua família"

"Compreendo que se sinta ansioso/a, irritado/a e triste neste momento"

"Ajude-me a perceber melhor o que mais o/a preocupa neste momento"

"Não sei se entendi bem... ajude-me a perceber melhor como se sente"

"É comum que as pessoas se sintam dessa forma em situações difíceis como esta que estamos a viver"

"Pode chorar, não há problema"

"Talvez, depois de conversarmos, as coisas possam parecer um pouco menos complicadas"

"Se se lembrar de outras questões, pode sempre voltar a ligar"

EVITAR



"Não está a pensar de uma forma clara"

"Não tem razão no que diz"

"As pessoas não se preocupam com a saúde dos outros"

"Não pense nisso"

"Não se preocupe, as coisas resolvem-se"

"Não tem razões para estar triste, está aqui a ser tão bem tratado"

"Tem de ser forte, estar triste prejudica a sua saúde"

"Aqui ao lado está uma pessoa num estado muito pior que o seu"

"Assim a chorar não se ajuda a si, nem à sua família, nem a nós"

"Estamos todos a sacrificar-nos para ajudá-lo e o Sr. sempre triste, sempre triste"

De seguida, apresentamos exemplos de situações desafiantes e sugestões de gestão:

SUPORTE

(explorar, validar, responder de forma empática)

O doente diz:

“Estou com medo”

O profissional diz:

“Esta é, de facto, uma situação difícil. Qualquer pessoa sentiria medo. Diga-me o que o/a preocupa...”

“Vocês são uns incompetentes!”

“Vejo que está irritado/a e triste com a forma como as coisas estão actualmente. A equipa fará o possível para que se sinta melhor. Ajude-nos a perceber como podemos ajudá-lo/a”

“Preciso despedir-me da minha mulher/ do meu marido...”

“Entendo que a sua esposa/seu marido é muito importante para si e que gostaria de vê-la/o. Vamos pensar em formas de estarem mais próximos”

DECISÃO

O doente diz:

“Quero tudo o que for possível. Eu quero viver”

O profissional diz:

“Compreendo o seu desejo de recuperar. Esteja certo/a que estamos a fazer tudo o que está ao nosso alcance para ajudá-lo/a”

“Não sei o que o meu pai/minha mãe quereria... nunca falámos sobre isso”

“Lamento que a sua família esteja nesta situação. Dada a condição geral do seu pai/da sua mãe, se tentarmos reanimá-lo/a ele/a não sobreviverá. A nossa recomendação é que aceitemos que ele/a não viverá muito mais tempo e que se despeçam pacificamente. Estaremos aqui para vos apoiar”

RECURSOS

O doente diz:

“A minha avó/O meu avô precisa de cuidados intensivos ou então vai morrer!”

O profissional diz:

“Sei que é uma situação assustadora, e também estou preocupado com a sua avó/o seu avô. Vamos pensar em conjunto sobre a situação actual, as várias possibilidades e os prós e contras de cada uma delas...”

“E se o meu pai/a minha mãe precisar de um ventilador e não houver?”

“Compreendo a sua preocupação. Nesta fase da doença do seu pai/da sua mãe, essa necessidade não se coloca. Vamos acompanhando a evolução da situação e decidiremos à medida que as questões se colocarem. Estejam certos que estamos a fazer o melhor possível pelo seu pai/pela sua mãe e que vos envolveremos nas decisões que tivermos de tomar”

NOTIFICAÇÃO DO ÓBITO

(diálogo simulado)



“Sim, eu sou a filha/o filho”

“Sou o médico que acompanha o seu pai/a sua mãe. Preciso falar consigo sobre o estado do/a Sr./a X. Está nalgum lugar que possa falar?”

“O que se passa?
Aconteceu alguma coisa?”

“Estou a ligar porque o estado do seu pai/da sua mãe agravou-se nas últimas horas. Ele/a morreu há pouco tempo. A causa foi COVID-19”

(Reação: choro...)

“Sinto muito a sua perda”
(Silêncio)
(Espere algum tempo e diga
“Pode chorar, eu estou aqui”)

“Não posso acreditar, como é possível?
Eu sabia que isso ia acontecer,
mas não tão rápido”

“Entendo que é uma notícia muito triste para a vossa família”
(Silêncio)
(Espere que o familiar retome o diálogo.
Escute. Assegure que todos os cuidados foram prestados)

**Esperamos que os exemplos apresentados vos sejam úteis
na gestão da comunicação com doentes e familiares.**

*Sugestões produzidas pela **EAPS do Centro Hospitalar Universitário do Algarve** (Giovanni Cerullo, Cátia Martins, Catarina Alexandre, Maria Silva e Raquel Alves) e a **EAPS do Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil de Coimbra** (Piedade Leão, Ana Madeira, Célia Oliveira, Elisa Miranda, Iza Carvalheira), com coordenação pela Direção Científica (Bárbara Gomes) do **Programa Humaniza - Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas da Fundação “la Caixa”**.*

*Tiveram como base orientações publicadas pela **Ordem dos Psicólogos Portugueses** e pela **VitalTalk**, uma organização sem fins lucrativos especializada em ajudar profissionais de saúde a comunicar de forma clara e compassiva sobre doenças graves.*