

Comunicando a morte a um ente querido: checklist para profissionais de saúde ao realizar ligações telefônicas

PREPARE-SE	<ol style="list-style-type: none">1. Afora a comunicação sobre a morte, há outras coisas que você precisa dizer e/ou perguntar à pessoa com quem você vai conversar?2. Busque saber se a notícia da morte é algo mais ou menos previsto por essa pessoa.3. Informe-se acerca dos procedimentos seguintes sobre os quais você precisará tratar ao final da ligação.4. Esteja pronto para conduzir essa conversa de forma empática.5. Tenha claro para si mesmo que você está conduzindo essa conversa como um profissional que representa uma equipe maior, e que você está dando o seu melhor em circunstâncias muito difíceis.
BUSQUE INFORMAÇÕES SOBRE A PESSOA COM QUEM VOCÊ VAI CONVERSAR	<ol style="list-style-type: none">6. Apresente-se a essa pessoa: quem você é, qual a sua função.7. Busque saber quem é a pessoa com quem você vai conversar e qual é a sua relação com o paciente.8. Agora é um momento bom (e seguro) para essa pessoa conversar? (Por exemplo, ela está trabalhando ou dirigindo?)9. Diga-lhe o nome do paciente a respeito de quem você está ligando, pergunte/confirme a sua relação com a pessoa com quem você está falando.10. A pessoa com quem você está conversando está sozinha? Há alguém disponível que poderá lhe oferecer algum amparo ao longo e/ou ao final dessa conversa?
SINALIZE O QUE ESTÁ POR VIR	Com empatia, inicie a conversa reportando que você tem uma notícia triste – algo como “eu estou ligando com um notícia triste” ou “eu lamento demais...”. Evite chamá-la de “notícia ruim” ou de “má notícia”.
COMUNIQUE A NOTÍCIA	<p><i>Se, neste momento, o ente querido lhe perguntar se o paciente morreu:</i> responda que sim, mas com empatia, e então prossiga com um resumo do que aconteceu.</p> <p><i>Se ele não lhe perguntar se o paciente morreu:</i> inicie com um resumo que culminará na comunicação da notícia.</p> <p>Não se force a seguir exatamente os enunciados abaixo, mas busque, de forma geral, organizar a conversa na seguinte ordem:</p> <ol style="list-style-type: none">11. “Eu sei que você já sabe que ele estava muito doente com...”.12. Use “nós” ou “a gente” à medida que você resume o tratamento e o cuidado fornecidos.13. Antes de comunicar que a pessoa faleceu, procure falar coisas como “nas últimas horas/nos últimos minutos, as coisas pioraram”.14. Diga, claramente e com empatia, que a pessoa faleceu.15. Inclua informações como: quando o falecimento ocorreu e como, informe que o paciente não estava sofrendo [se isso for verdade], e comunique quem estava com ele no momento do falecimento.16. Não use jargão médico. Fale devagar, faça pausas e até mesmo silencie para deixar que a pessoa com quem você está falando absorva cada parte de sua conversa. Demonstre empatia – tanto ao longo dos silêncios como após a comunicação da notícia.
ENCERRE A CONVERSA	<ol style="list-style-type: none">17. Oriente a pessoa com quem você está conversando para “o agora”: “O que você fará agora? Há alguém para quem você precisa contar a notícia? Com quem você vai poder contar para lhe dar uma força depois que terminarmos a ligação?”18. Se possível, ofereça: “Você quer que nós liguemos para alguém por você?”19. Fale sobre os procedimentos futuros, incluindo a feitura do atestado de óbito.20. Demonstre empatia novamente. Diga o seu nome mais uma vez para que essa pessoa se lembre com quem falou. Despeça-se.21. Registre por escrito essa conversa assim que terminá-la, pois o próximo profissional a ligar para essa pessoa precisará desenvolver sua fala com base na conversa que você acabou de ter.
AUTOCUIDADO	Faça uma pausa, fale com alguém capacitado em sua instituição para ouvi-lo. Sessões regulares de acompanhamento/supervisão lhe ajudarão a fazer um debriefing e a refletir.