



NOTÍCIAS DE ÓBITO
DURANTE A PANDEMIA DO
COVID - 19

Recomendações práticas para comunicação e acolhimento
em diferentes cenários da pandemia

Douglas Crispim
Maria Júlia Paes da Silva
Walmir Cedotti
Millena Câmara
Sarah Ananda Gomes

Notícias de óbito durante a pandemia COVID-19

Dicas para adaptação de condutas para diferentes cenários na pandemia

Sumário

<i>Os autores</i>	07
<i>Natureza do Documento</i>	07
<i>Introdução</i>	08
<i>Objetivo</i>	08
<i>Método</i>	08
<i>Comunicação do óbito por Covid-19</i>	09
<i>Fluxo: noticiar óbito Covid-19 durante pandemia 2020</i>	10
<i>Comunicação em cenários específicos</i>	11
<i>Cenários de Óbito</i>	11
<i>Morte em pacientes adultos idosos ou não</i>	11
<i>Morte de colegas de profissão: “meu colega de trabalho morreu”</i>	11
<i>A morte da criança e informar a morte para a criança</i>	12
<i>Informar a morte para a criança</i>	13
<i>Abordando pacientes internados sobre morte de familiares</i>	14
<i>Considerações finais</i>	15
<i>Referências</i>	16

Os autores:

Douglas Crispim é médico geriatra e paliativista. Doutorado em cuidados paliativos. Ministra a disciplina de comunicação difícil para a residência multiprofissional de Cuidados Paliativos do HCFMUSP. Fundador e líder do IBCS (Instituto Brasileiro de Comunicação em Saúde)

Maria Júlia Paes da Silva é enfermeira, doutorado e docência na área de comunicação. Professora titular aposentada da Escola de Enfermagem da USP. Pesquisadora na área de comunicação interpessoal.

Walmir Cedotti é psicanalista clínico, atua no desenvolvimento de líderes e equipes no HCFMUSP e no ICESP, consultor de desenvolvimento humano para instituições. Ministra treinamentos em comunicação, liderança e desenvolvimento humano no IBCS.

Millena Câmara é psicóloga, mestre em psicologia, especialista em Psicologia do Luto, Psicologia hospitalar e Terapia familiar. Membro do IWG (International Working group on death, dying and bereavement), fundadora do Núcleo Apego e Perdas e consultora no IBCS.

Sarah Ananda é médica clínica. Residência em cuidados paliativos pelo HCFMUSP, atual presidente da SOTAMIG, vice-presidente do comitê de Bioética do Grupo Oncoclínicas e coordenadora do serviço de Cuidados Paliativos do Hospital Felício Rocho em Belo Horizonte-MG.

Natureza do Documento

Este documento não é um protocolo. É de livre iniciativa dos autores para que possa oferecer recomendações adaptáveis aos diferentes serviços.

Introdução

Em janeiro de 2020, teve início uma epidemia pelo novo coronavírus. Em pouco tempo atingiu mais países, sendo considerada pandemia em 11 de março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde. O vírus possui rápida disseminação e, apesar de uma taxa de mortalidade variando de 2 a 15%, o elevado número de casos e a evolução rápida dos casos graves, gerou um aumento massivo das internações hospitalares, da utilização dos recursos de terapia intensiva e das mortes.

No Brasil, o estado com maior número de casos atuais e projetados é o estado de São Paulo, onde também ocorreram as primeiras mortes pela doença, este estado teve decretado estado de Calamidade Pública a partir do dia 20 de março. Seguem a ele, o maior município do Brasil, São Paulo capital e o restante dos estados brasileiros.

Em uma situação de crise grave como a atual, diversos cenários devem ser traçados e não há apenas um caminho possível. No manejo das situações de crise, devemos considerar o enorme potencial de sofrimento dos diversos personagens envolvidos, desde pacientes e familiares até profissionais e líderes do sistema de saúde, e pautar a comunicação com vistas a prevenir e antecipar eventos além de reduzir danos dos eventos já instalados.

Em situações de crise ou desastre, são considerados 3 níveis de comunicação essenciais: 1- UP: líderes e sociedade geral, 2- Across: Profissionais diretamente envolvidos na solução e combate, 3- Down: pessoas que sofrem as consequências do desastre, no caso atual, pacientes e seus familiares. Este documento priorizará as ações direcionadas para nível 3 e 2, nessa ordem de prioridade.

Outro conceito importante utilizado para elaborar este documento, é o de “meta-lideranças”, que considera, em momentos de desastre, que devem ser desenvolvidas novas lideranças direcionadas a tratar com eficácia determinado problema dentro da crise. Em nosso caso, a intenção é fornecer orientações para redução do sofrimento de pacientes, familiares e profissionais por meio da comunicação efetiva.

Ao analisar a situação atual, basearemos nos cenários possíveis de evolução da pandemia, nas experiências coletadas de outros países vítimas da mesma, na literatura e na experiência prática dos autores.

Considerando estes diferentes cenários, serão propostas medidas para otimizar a comunicação e acolhimento dos pacientes e familiares afetados pela doença.

Objetivo

Fornecer um conjunto de recomendações para organização dos serviços e atendimento dos funcionários de saúde voltado para as melhores práticas de comunicação durante a pandemia do Covid-19, em 2020.

Método

Foram traçados diferentes cenários com as necessidades de atuação dos profissionais de saúde para a comunicação com pacientes, familiares, colegas e líderes durante a pandemia Covid-19 em 2020. Baseado nestes cenários, na literatura e na realidade brasileira, foram elaboradas recomendações de fluxos de atendimento aos mesmos, além de princípios práticos para o dia a dia dos profissionais.

Comunicação do óbito por Covid-19

O óbito durante a pandemia por Covid-19 tem algumas características importantes:

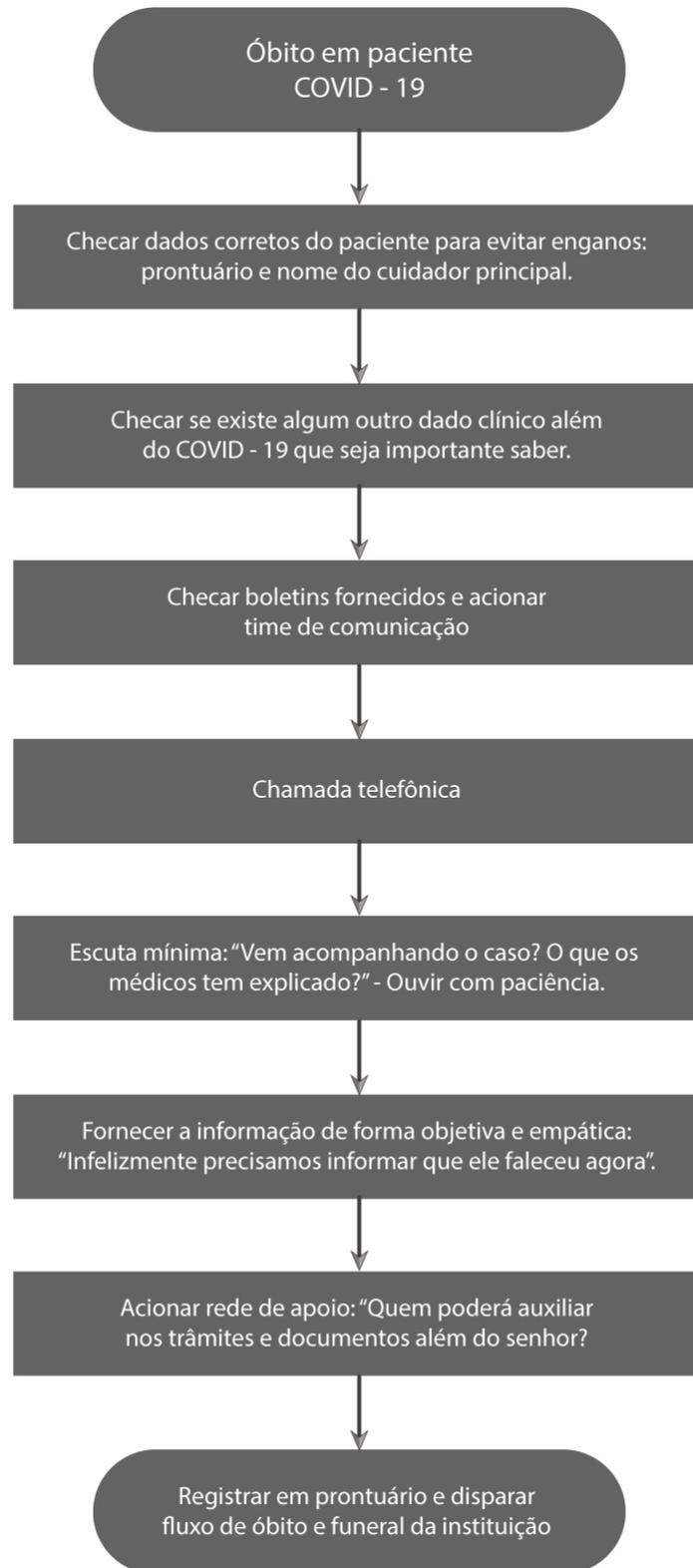
Tabela1: Características do óbito na Pandemia Covid-19 em 2020

1- <i>Pode ser muito frequente</i>
2- <i>Deve ser comunicado a distância</i>
3- <i>É considerado agudo, com pouca história prévia significativa</i>
4- <i>Possui particularidades quanto ao funeral</i>

Sendo assim, seguem algumas recomendações práticas e uma sequência de ações possível:

- 1- *Checar prontuário do paciente, observar se existe algum detalhe a mais que seja importante ser dito;*
- 2- *Conferir dados corretos do paciente e cuidador. Haverá pouco tempo de fala, portanto não erre nomes;*
- 3- *Checar rotinas de boletins e visitas com o Time de Comunicação;*
- 4- *Realizar chamada ao cuidador principal listado no prontuário;*
- 5- *Checar se ele se encontra em local e condições para esta conversa, de preferência pergunte se ele tem mais alguém ao lado, pois é desejável;*
- 6- *Realizar escuta mínima com familiar: Ex: "O senhor está acompanhando o caso dele? Vem recebendo os boletins?"*
- 7- *Realize escuta mais objetiva, porém deixe que ele fale o que sabe ou sente;*
- 8- *Fornecer a notícia de forma clara e objetiva, em tom acolhedor e suave: Ex: "Infelizmente precisamos dizer que seu pai faleceu agora pela doença"*
- 9- *Dar tempo para emoções: tente empatizar `a distância, doe silêncio e respeito, aguarde uma manifestação dele para seguir;*
- 10- *Solicitar e acionar redes de apoio. Solicite apoio de alguém para documentação e trâmites funerários, nem sempre a pessoa terá condições: Ex: "Da família de vocês, ou pessoas próximas, quem poderíamos falar para nos ajudar com os documentos daqui pra frente?"*
- 11- *Encerrar a ligação e dar direcionamento aos trâmites funerários conforme protocolo local;*
- 12- *Registrar chamada telefônica em prontuário do paciente.*

Fluxo: noticiar óbito Covid-19 durante pandemia 2020



Comunicação em cenários específicos

Casos de Óbito	Morte em pacientes adultos idosos e não idosos
	Morte de colegas de profissão: “meu colega de trabalho morreu”
	A morte da criança e a morte informada para a criança
	Abordando pacientes internados sobre morte de familiares

Cenários de Óbito

1- *Morte em pacientes adultos idosos ou não*

Este será o mais frequente cenário de mortes. Aqui iremos lidar com mortes de idosos e mortes de adultos jovens. Lembre-se que a maioria das mortes por Covid-19 são inesperadas e agudas. O fato de uma pessoa ser idosa, não significa que ela tenha critérios de terminalidade, especificamente no caso do Covid-19, isto significa maior risco de morrer. Devemos lidar com maturidade a respeito das mortes e estarmos preparados para muitas que podem ocorrer. Profissionais que estarão na linha de frente devem ser cuidados para evitar colapso físico e mental. Seguem as recomendações:

Tabela 2: Recomendações de comunicação para mortes de adultos e idosos

1- <i>Tenha um time de comunicação formado na instituição, mesmo que executem outras funções, designe pessoas para esta linha de frente</i>
2- <i>Siga o fluxo de notícia de óbito por telefone com atenção aos detalhes</i>
3- <i>Atenção a saúde mental dos colegas, alterne a pessoa que dará as notícias</i>
4- <i>Estabeleça um fluxo de trâmites funerários para facilitar e designe uma equipe para tal</i>

2- *Morte de colegas de profissão: “meu colega de trabalho morreu”*

Esta situação já ocorreu em outros países e a taxa de infecções entre profissionais vai de 20 a 40%. Existe uma chance significativa de que sejamos infectados, uma chance menor, mas presente de óbito. Não existe uma forma protocolar de lidar com esta situação, seguem as recomendações:

Tabela 3: Recomendações sobre lidar com a morte de colegas de trabalho por Covid-19

1- <i>Reconheça e valide o seu próprio sentimento, seja honesto consigo</i>
2- <i>Lembre-se de que podemos ser corajosos e partilhar nossa vulnerabilidade ao mesmo tempo</i>
3- <i>Recupere e reafirme o seu propósito diariamente: tenha certeza de sua presença ali não é por acaso</i>
4- <i>Procure ajuda se estes sentimentos afetarem suas capacidades profissionais e humanas</i>
5- <i>Tenha esperança, esta situação irá passar</i>

3- **A morte da criança e informar a morte para a criança**

A morte de uma criança é muito mobilizadora, tanto para os familiares como para a equipe que acompanha. Fomos educados a acreditar que a morte pertence apenas a última fase do ciclo vital, a velhice, mas sabemos por mais que seja difícil e por isso, muitas vezes negamos, que a morte é parte da vida e não há critérios lógicos para acontecer. Muitos questionamentos acompanham os familiares quando uma criança morre e os sentimentos podem ser intensos e destruturantes, sendo a culpa frequente e voltada para si ou para a equipe que a acompanhou. Considerando que a criança, por ainda estar em desenvolvimento, precisa dos cuidados de um adulto, os mesmos tendem a sentir que falharam no seu papel. Como parte do processo de luto, este sentimento tenderá a ir amenizando e pode desaparecer quando as primeiras reações de impacto e choque forem sendo substituídas pelo significado que aos poucos vai sendo construído. Lidar com a ausência é um aprendizado difícil e conviver com o vazio passa a ser o grande desafio.

Tabela 4: Recomendações aos profissionais de saúde sobre morte de criança na pandemia Covid-19:

1- <i>As reações dos familiares poderão ser direcionadas para vocês;</i>
2- <i>Acolha com empatia e respeito, alguns argumentos não farão sentido nesse momento;</i>
3- <i>Cuidado para não falar sobre suas crenças, elas podem não servir para outras pessoas e até gerar um efeito contrário, levando-os a se sentir agredidos;</i>
4- <i>Reconheça a dor, diga que é difícil mesmo e só quem vive sabe o quanto. Nós não sabemos o quanto dói no outro, a dor é dele;</i>
5- <i>Pergunte de que maneira pode ajuda-lo nesse momento. Perguntar ajuda a não fazer o que não é importante para o outro;</i>
6- <i>Cuide de você! Algumas mortes impactam mais pois tocam em nossas questões. Reserve um tempo para você, deixe seus sentimentos saírem, converse com alguém.</i>
7- <i>Permita-se se indignar, ficar triste, com raiva, ou que sentir. Ninguém da conta de tudo!</i>

Informar a morte para a criança

Muitas vezes, a criança é deixada de lado de certos assuntos e acontecimentos familiares, como se não fosse parte desse sistema familiar, e a morte é um deles. Falar sobre a morte para uma criança é uma dificuldade do adulto, que muitas vezes não sabe o que fazer com sua impotência diante do sofrimento da mesma. Entendemos que o mundo infantil deve ser apenas de alegria e boas notícias e isso é impossível. O que de fato fazemos, tentando proteger as crianças de notícias difíceis e ruins é não permitir que vivenciem sua dor e a mensagem que passamos é de que ela não pode falar sobre alguns assuntos, levando-as a se sentirem sozinhas e desamparadas. Ajudar uma criança diante de uma morte é dizer-lhe a verdade e dar-lhe o direito de se enlutar e receber apoio e suporte.

Tabela 5: Recomendações sobre noticiar a morte a uma criança na pandemia Covid-19

- | |
|---|
| 1- <i>A notícia precisa ser dada por uma pessoa que a criança tenha vínculo seguro, essa é a prioridade! Oriente o familiar a falar a verdade para a criança na linguagem da criança;</i> |
| 2- <i>Perguntar o que ela sabe sobre o que está acontecendo, se começarmos a falar pode ser que daremos informações desnecessárias;</i> |
| 3- <i>Fale a partir do que a criança sabe e do que foi dito a ela;</i> |
| 4- <i>Não usar metáforas! Por mais que seja difícil para o adulto falar a palavra “morreu”, é necessário. A criança está em desenvolvimento cognitivo e sua capacidade de abstração não está completa, então os eufemismos podem gerar mais confusão e fantasias;</i> |
| 5- <i>Dê espaço para a criança expressar seus sentimentos e fazer seus questionamentos. Certifique-a que ela será cuidada e receberá apoio;</i> |
| 6- <i>Use uma linguagem coerente com a idade da criança, mas não deixe de usar a palavra “morreu”, mesmo que ela não compreenda totalmente ainda, ela precisa diferenciar os tipos de ausência.</i> |
| 7- <i>Questione se ela deseja perguntar algo, abra espaço para ela falar e diga que sempre que precisar poderá perguntar. Mas só diga o que pode de fato cumprir.</i> |

Importante

A criança assim como o adulto, também se enluta e receber informações adequadas e verdadeiras ajudarão em seu processo de luto e de adaptação a essa nova vida sem a pessoa amada. Os outros vínculos precisarão ser fonte de segurança e confiança, então se ela descobrir que informações não foram verdadeiras, pode comprometer a relação com essas outras pessoas.

4- **Abordando pacientes internados sobre morte de familiares**

Ao lidar com uma pandemia, existe a possibilidade de que uma pessoa internada tenha que receber uma notícia de morte de um familiar. A pessoa internada pela doença já estará em situação de fragilidade física e emocional. Esconder a morte de um ente querido pode não ser adequado, como já demonstrado em alguns estudos. Além disso, esta ação é apenas recomendada quando a notícia a ser dada puder prejudicar diretamente a pessoa que recebe. Para tanto seguem as recomendações específicas para esta situação:

Tabela 6: Recomendações sobre noticiar mortes dos familiares para pacientes internados com Covid-19

- | |
|--|
| 1- <i>Tenha em mente as situações em que informar pode ser danoso ao paciente: pessoas com doenças psiquiátricas como Transtorno Afetivo, Depressão Grave, Transtornos Psicóticos, pessoas em delirium, pessoas com demência mesmo leve, pessoas com histórico de ideação ou tentativa de suicídio, crianças sem acompanhantes (todas devem estar sem), pessoas com manifestações emocionais desproporcionais pelo próprio quadro. Nestes casos considere não informar neste momento</i> |
| 2- <i>Realize a paramentação completa para aerossóis conforme orientação da sua instituição</i> |
| 3- <i>Realize escuta mínima incluindo anseios, medos e preocupações. Não deixe de saber se a pessoa vinha tendo notícias do quadro de seu ente querido regularmente</i> |
| 4- <i>Informe a morte da pessoa de forma clara e objetiva, com empatia e em tom suave: “Infelizmente precisamos informar que seu familiar faleceu hoje”</i> |
| 5- <i>Esteja presente por um tempo maior para acolher as emoções desta pessoa. Não espere uma reação apenas de choro, pode haver raiva e reações explosivas. Entenda como compreensível, mantenha-se presente.</i> |
| 6- <i>Informe sobre os trâmites. Neste caso infelizmente a pessoa não poderá comparecer ao funeral.</i> |
| 7- <i>Pergunte se ela quer falar ou enviar alguma mensagem a alguma pessoa específica da família neste momento</i> |
| 8- <i>Reforce que cada caso é um caso. Uma pessoa pode falecer na família, independente da sua idade e riscos, e isto não tem relação direta com a chance de falecimento de outro familiar. Ex: “- Apesar de ser muito triste o que aconteceu, o caso dele não é o mesmo seu. Cada pessoa irá reagir de uma forma diferente, estaremos aqui com você neste tratamento”</i> |

Considerações finais

A pandemia pelo Covid-19 possui uma carga de situações em que a comunicação pode auxiliar muito os profissionais para o melhor cuidado aos pacientes, familiares e aos próprios profissionais. Este conjunto de dicas não responderá todos os questionamentos, mas trará ideias sobre o melhor caminho em um momento tão difícil.

Nas situações de crise, devemos focar, além das medidas de combate, nas medidas de prevenção e planejamento. Organizar times focados em comunicação, visitas virtuais e outras soluções para reduzir o sofrimento destas pessoas pode reduzir muito a carga física, emocional e psíquica dos profissionais de saúde em caso de piora da situação.

Todas as medidas aqui propostas são de baixo custo, organização de recursos humanos factível e certamente terão impacto nas instituições.

Deixamos também nossa mensagem de esperança, entendendo que o espírito de unidade, solidariedade e prontidão, nos levará em breve a vencer estes desafios sustentados na construção de um grande e humano aprendizado. Estamos todos cheios de esperança, buscando oferecer o melhor para ajudar ao próximo. O que nos moverá será a luz do propósito verdadeiro, sigamos firmes!

Sofrer fará parte desta trajetória para todos os profissionais, mas temos a certeza de que temos muito honrando nossos juramentos profissionais. Estaremos lá até o fim. Somos criadores e criaturas: criemos a nossa melhor realidade para esta e as futuras gerações.

Contato:
comunicandomelhornacrise@gmail.com

**Este material foi desenvolvido levando em considerações aspectos do dia a dia e cultura brasileiros.*

Bibliografia consultada:

- 1- COLOMBO, Sandro; CHECCHI, Francesco. *Decision-making in humanitarian crises: politics, and not only evidence, is the problem*. **Epidemiologia e prevenzione**, v. 42, n. 3-4, p. 214-225, 2018.
- 2- CRISPIM, Douglas Henrique et al. *Comunicação em cuidados paliativos*. In: **Manual da residência de cuidados paliativos**. Manole, 2018.
- 3- CRISPIM, Douglas Henrique et al. *Conduzindo uma Reunião de Família*. In: **Manual da residência de cuidados paliativos**. Manole, 2018.
- 4- FARRA, Sharon L. et al. *Disaster management: Communication up, across, and down*. **Nursing management**, v. 48, n. 7, p. 51-54, 2017.
- 5- HIPPER, Thomas J. et al. *The disaster information needs of families of children with special healthcare needs: a scoping review*. **Health security**, v. 16, n. 3, p. 178-192, 2018.. Minnesota Department of Health Emergency Preparedness and Response. Disponível em <https://www.health.state.mn.us/communities/ep/surge/crisis/index.html>. Acessado em 21 de março de 2020
- 6- MICHEL-KERJAN, Erwann. *We must build resilience into our communities*. **Nature**, v. 524, n. 7566, p. 389-389, 2015.
- 7- NATIONAL RESEARCH COUNCIL et al. **Facing hazards and disasters: Understanding human dimensions**. National Academies Press, 2006.
- 8- NAZARETH, Rodrigo Trisoglino; DE ALMEIDA, José Júlio Gonçalves; BASTOS, Alder Thiago. **UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP E O PARECER CFM Nº 14/2017**. **Revista da Universidade Ibirapuera Jan/jun**, n. 19, p. 17-22, 2020.
- 9- SILVA, Maria Júlia Paes da. **Comunicação tem remédio**. Edições Loyola, 2013.
- 10- SVENDSEN, Erik R. et al. *Risk communication strategies: lessons learned from previous disasters with a focus on the Fukushima radiation accident*. **Current environmental health reports**, v. 3, n. 4, p. 348-359, 2016.
- 11- <https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills/>
- 12- WISNER, Ben et al. *Communication With Children and Families About Disaster: Reviewing Multi-disciplinary Literature 2015–2017*. **Currentpsychiatryreports**, v. 20, n. 9, p. 73, 2018.

