

## Uso do protocolo *Spikes* na comunicação de más notícias pela enfermagem no serviço de urgência<sup>1</sup>

Mayra Suanne Costa DUARTE<sup>2</sup>

Bruna ALMEIDA<sup>3</sup>

Faculdade Laboro, MA

### RESUMO

A comunicação de más notícias é um processo delicado que os profissionais de enfermagem enfrentam, devido ao impacto psicológico causado no usuário/família. Para orientar esses profissionais, foi criado protocolo *Spikes*, uma estratégia facilitadora e humanizada que permite o acolhimento de quem recebe a mensagem negativa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação; Enfermagem; Más notícias; Urgência; Protocolo *Spikes*.

Segundo Carneiro (2017), o processo de comunicação é essencial no contexto da saúde, pois o cliente e a família têm o direito à informação e é dever dos profissionais informá-los sobre a real situação clínica. Porém, essa é, provavelmente, uma das tarefas mais delicadas que os profissionais de saúde têm que enfrentar, pelo forte impacto psicológico para o cliente/família que as recebe e também para o profissional que as transmite (CALSAVARA; COMIN; CORSI, 2019).

Para ajudar os profissionais de saúde a comunicarem más notícias, foi criado em 1992 o Protocolo *SPIKES* por Robert Buckman, abordando diretrizes básicas, como: postura do profissional (*setting*), percepção do paciente (*perception*), troca de informação (*invitation*), conhecimento (*knowledge*), explorar e enfatizar as emoções (*explore emotions*), estratégias e síntese (*strategy and summary*) (NETO et al., 2013)

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é descrever o Protocolo *SPIKES* e abordar seu uso pelo profissional de Enfermagem<sup>1</sup> no serviço de urgência.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com artigos publicados, predominantemente, na base de dados SciELO (Scientific Electronic Library Online),

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 14 de junho de 2022

<sup>2</sup> Aluna de Enfermagem em Urgência e Emergência. e-mail: mayra.suanne@gmail.com

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

utilizando tais descritores: “comunicação”, “enfermagem”, “más notícias”, “urgência” e “protocolo *Spikes*”. Após mapear as referências, serão descritos o Protocolo *Spikes* e a utilização desta ferramenta pelo profissional de enfermagem dentro do serviço de urgência.

Apesar da sistematização, o protocolo *Spikes* é considerado uma estratégia e não um roteiro, contendo seis etapas:

**S – *Setting up*:** Preparando-se para o encontro. É fundamental manter a calma, pois as informações dadas podem ajudar o paciente a planejar seu futuro. Procure um lugar calmo e privado. O paciente deve estar acompanhado. Escute com atenção o que o cliente diz e demonstre carinho.

**P – *Perception*:** Percepção. Antes de transmitir a má notícia, o profissional deve verificar o quanto o enfermo sabe acerca da sua situação de saúde. Para essa prática, torna-se ideal o uso de perguntas abertas, por exemplo: “quais informações você já recebeu sobre seu quadro clínico?”

**I – *Invitation*:** Convidando para o diálogo. Observe se o paciente quer saber o que está acontecendo ou se prefere que um familiar tome as decisões por ele. Caso não queira saber, esteja à disposição no momento que ele mudar de ideia.

**K – *Knowledge*:** Transmitindo as informações. Introduza o assunto aos poucos verificando o entendimento do receptor periodicamente. Começar com “infelizmente não trago boas notícias” e usar sempre palavras adequadas ao vocabulário do paciente. Pergunte como o paciente está e o que está entendendo. Se o prognóstico for ruim, evitar termos como “não há mais nada que possamos fazer”.

**E – *Emotions*:** Expressando emoções. Espere a reação que pode vir, respeitando o tempo do paciente. O ideal é que os sentimentos apresentados sejam respondidos de forma empática e que as respostas demonstrem o lado humanizado do profissional de saúde.

**S – *Strategy and Summary*:** Resumindo e organizando estratégias. Nesta etapa, é importante deixar claro para o paciente que existe uma alternativa ou tratamento, curativo ou não. O profissional aborda um plano de tratamento após realizar um resumo de tudo que foi comunicado ao paciente, permitindo que o mesmo exponha suas dúvidas e garantindo esclarecimentos a respeito da notícia transmitida (CRUZ; RIERA, 2016; GESSER; DOS SANTOS; GAMBETTA, 2021).

Foi possível identificar o uso do protocolo *Spikes* durante a atuação dos profissionais de enfermagem, porém de forma parcial e de acordo com as características e especificidades de cada usuário assistido, como demonstram os estudos de Andrade et al. (2014), Peel et al. (2019) e Mishelmovich; Arber; Odellius (2015).

Já Abbaszadeh (2014), apresentam dados divergentes, onde os profissionais de enfermagem atribuem a função de comunicar as más notícias aos médicos. Corroborando com o estudo de Pereira et al. (2017), que relata que os profissionais médicos possuem mais confiança para realizar a comunicação de más notícias do que os profissionais de enfermagem. Foi identificado que a maioria dos enfermeiros (60%) preferem relatar a má notícia com o paciente acompanhado de algum familiar ou acompanhante, outro ponto relevante a ser destacado foi que os enfermeiros usavam com maior frequência frases de incentivo do que as de acompanhamento (ARBABI et al. 2010).

Os profissionais de saúde que prestam cuidados no serviço de urgência, precisam manter uma boa comunicação e saber ouvir, para estarem a par do modo como o cliente e os seus familiares vivenciam a hospitalização, a doença, o tratamento, além de conhecerem as angústias, desejos e sentimentos dessas pessoas. Destaca-se a importância haver educação continuada fornecida pelas instituições hospitalares a esses profissionais

no contexto da comunicação de más notícias (ALMEIDA et al., 2020).

Portanto, em um momento de dor, a postura que o profissional apresenta ficará marcada na memória daquele cliente ou familiar, podendo gerar mais traumas psicológicos ou conforto. Diante do exposto, faz-se necessário a utilização de estratégias com embasamento científico, como o Protocolo *Spikes*, para realizar essa comunicação, tornando-a menos dolorosa possível, principalmente dentro do serviço de urgência.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Daniel Ribeiro et al. Avaliação da aplicabilidade do protocolo Spikes na comunicação de más notícias pelo profissional de enfermagem. 2020.
- ANDRADE, Cristiani Garrido et al. Comunicação de notícias difíceis para pacientes sem possibilidade de cura e familiares: atuação do enfermeiro [Nurses' role in breaking difficult news to incurable patients and their relatives]. *Revista Enfermagem UERJ*, v. 22, n. 5, p. 674-679, 2014.
- ARBABI, Mohammad et al. How to break bad news: physicians' and nurses' attitudes. *Iranian journal of psychiatry*, v. 5, n. 4, p. 128, 2010.
- CALSAVARA, Vanessa Jaqueline; COMIN, Fabio Scorsolini; CORSI, Carlos Alexandre Curylofo. A comunicação de más notícias em saúde: aproximações com a abordagem centrada na pessoa. **Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies**, v. 25, n. 1, p. 92-102, 2019.
- CARNEIRO, Ana Catarina Martins de Sousa. **Comunicação de más notícias no serviço de urgência**. 2017. Dissertação de Mestrado.
- CRUZ, Carolina de Oliveira; RIERA, Rachel. Comunicando más notícias: o protocolo SPIKES. *Diagn. tratamento*, p. 106-108, 2016.
- GESSER, Ana Maria; DOS SANTOS, Mirian Silva; GAMBETTA, Marcelo Vier. Spikes: um protocolo para a comunicação de más notícias Spikes: a protocol for communicating bad news. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 11, p. 103334-103345, 2021.
- MISHELMOVICH, Nina; ARBER, Anne; ODELIUS, Anki. Breaking significant news: The experience of clinical nurse specialists in cancer and palliative care. *European Journal of Oncology Nursing*, v. 21, p. 153-159, 2016.
- NETO, José Antonio Chehuen et al. Profissionais de saúde e a comunicação de más notícias sob a ótica do paciente. *Rev Méd Minas Gerais*, v. 23, n. 4, p. 518-525, 2013.
- PEEL, Rosemary et al. Great expectations? A qualitative study of health professionals' perspectives on breaking bad news about rehabilitation potential after traumatic brain injury or spinal injury. *Disability and rehabilitation*, p. 1-6, 2019.
- PEREIRA, Carolina Rebello et al. The PACIENTE Protocol: An instrument for breaking bad news adapted to the Brazilian medical reality. *Revista da Associação Médica Brasileira*, v. 63, n. 1, p. 43-49, 2017.