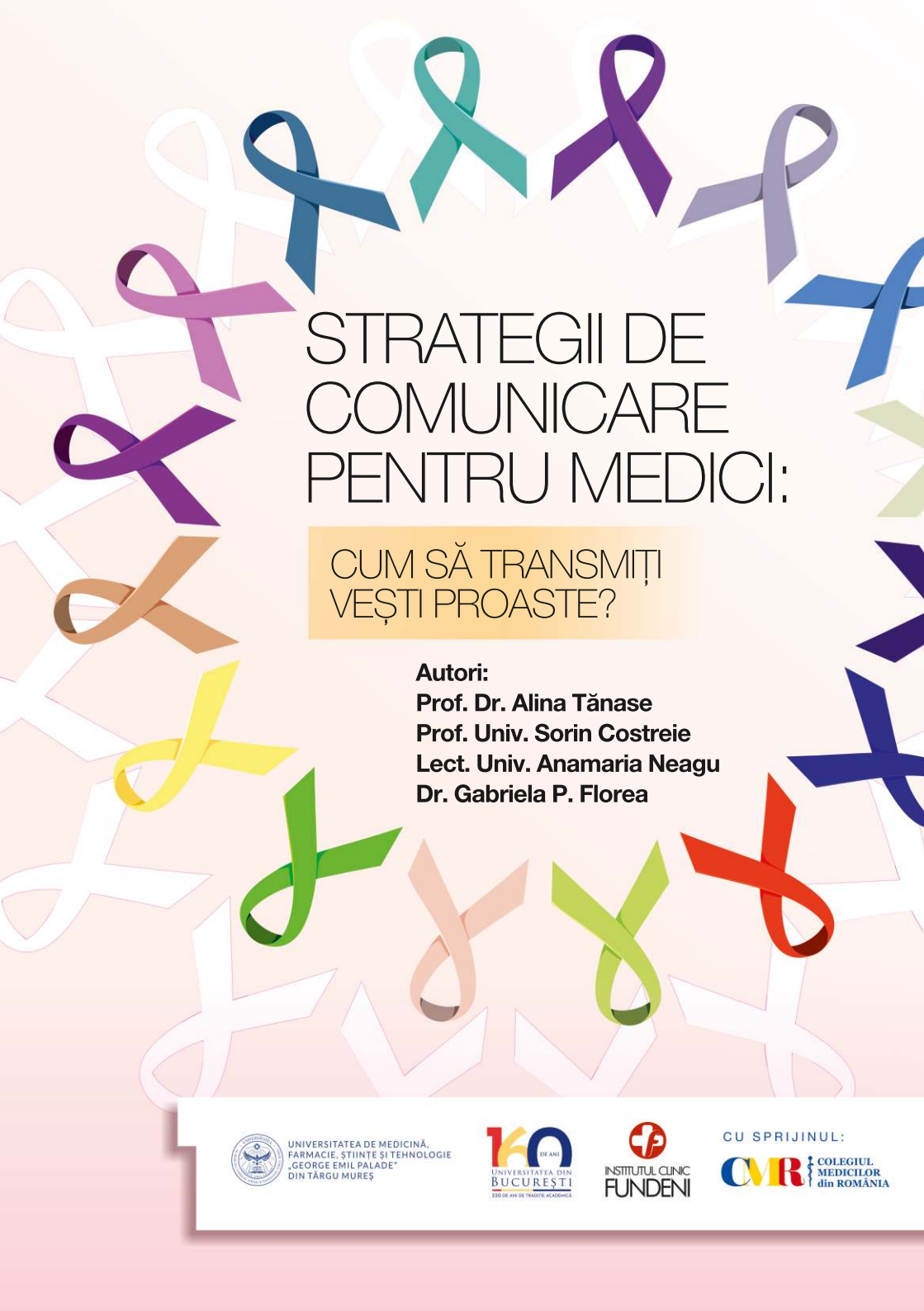




STRATEGII DE COMUNICARE PENTRU MEDICI:

CUM SĂ TRANSMIȚI
VEȘTI PROASTE?

Autori:

Prof. Dr. Alina Tănase

Prof. Univ. Sorin Costreie

Lect. Univ. Anamaria Neagu

Dr. Gabriela P. Florea



UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ,
FARMACIE, ȘTIINȚE ȘI TEHNOLOGIE
„GEORGE EMIL PALADE”
DIN TÂRGU MUREȘ



INSTITUTUL CLINIC
FUNDENI

CU SPRIJINUL:

CVR COLEGIUL
MEDICILOR
din ROMANIA

STRATEGII DE COMUNICARE PENTRU MEDICI: CUM SĂ TRANSMIȚI VEȘTI PROASTE PACIENȚILOR

! Acest ghid este dedicat nu doar celor care primesc veștile dificile, ci și celor care trebuie să le transmită – medici care, adesea, duc povara emoțională a acestor momente. Recunoaștem complexitatea și durerea acestei misiuni și oferim acest ghid ca sprijin pentru a transforma aceste conversații în acte de umanitate și grijă reciprocă.

Cuprins

1	Introducere	3
2	Ce este o veste proastă?.....	3
3	Importanța comunicării corecte.....	3
4	Protocole utile pentru comunicarea veștilor proaste	6
5	Barriere întâmpinate de medici și cum le depășim	9
6	Exemple de formulări empaticе	10
7	Gestionarea emoțiilor medicului	11
8	Concluzii și mesaje cheie	12
9	Referințe	13
10	Protocolul ABCDE	14
11	Protocolul SPIKES	15



1 Introducere

Transmiterea veștilor proaste este o provocare frecventă în cariera unui medic. Comunicarea eficientă poate influența profund răspunsul pacientului, aderența la tratament și calitatea relației medic-pacient. Acest ghid oferă bune practici bazate pe protocoale consacrate, susținute de exemple și strategii utile.

2 Ce este o veste proastă?

Orice informație care afectează negativ și grav viziunea unui individ asupra viitorului său. Impactul este subiectiv și contextual: ceea ce pentru un pacient poate fi devastator, pentru altul poate fi o confirmare a bănuielilor.

3 Importanța comunicării corecte

- Crește încrederea în medic
- Îmbunătățește relația medic-pacient



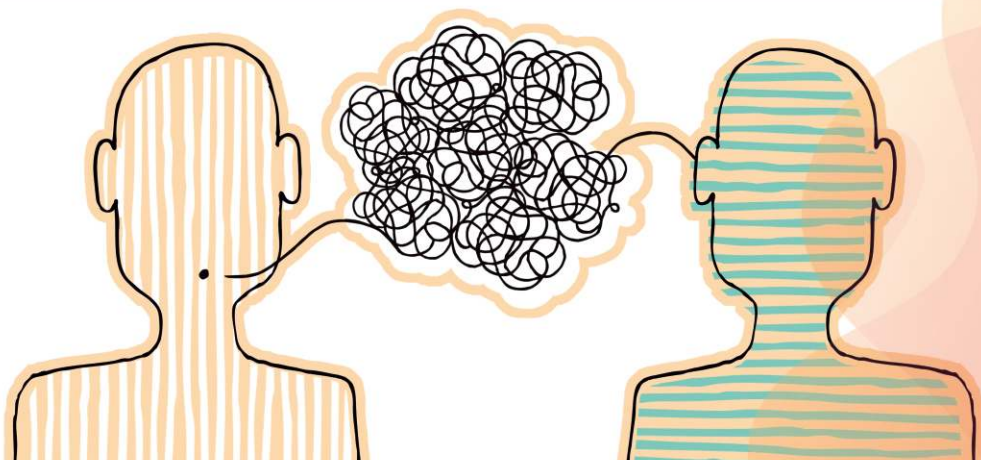
Suntem aici pentru tine!

- Crește nivelul de înțelegere a tratamentului
- Previne neînțelegerile și așteptările nerealiste
- Reduce anxietatea și izolarea emoțională
- Contribuie la adaptarea psihologică a pacientului și familiei

Asumarea responsabilității de a comunica direct vești proaste

Transmiterea veștilor proaste este un act medical dificil, dar esențial în relația cu pacientul. Medicul curant are responsabilitatea de a comunica personal și empatic informațiile dificile, fără a delega această sarcină altor persoane și fără a apela la alte mijloace indirecte (bilet de externare, e-mail, telefon rezultat de investigație).

Comunicarea unei vești proaste necesită **prezența directă a medicului**, într-un spațiu adecvat, cu disponibilitate reală de ascultare și deschidere autentică pentru reacțiile și nevoile pacientului și familiei.



Evitarea acestei comunicări sau externalizarea ei către alte persoane sau documente scrise poate produce efecte negative importante:

- pierderea încrederii pacientului și familiei;
- apariția de neînțelegeri, incertitudini și confuzii;
- accentuarea suferinței psihologice și emoționale.
- deteriorarea relației terapeutice

Asumarea acestui rol de a comunica o veste proastă nu înseamnă doar furnizarea unei informații, ci presupune a **fi prezent uman și profesional într-un moment extrem de vulnerabil pentru pacient**. Această responsabilitate face parte integrantă din rolul medicului și reflectă respectul față de demnitatea și nevoile pacientului.

Prezența unui **psiholog** în cadrul discuției poate fi un sprijin important, contribuind la gestionarea mai eficientă a reacțiilor emoționale și la susținerea comunicării într-un mod empatic și structurat.



Suntem aici pentru tine!

Recomandare-cheie:

Niciodată o veste proastă nu se transmite în scris sau prin terți. Comunicarea trebuie să fie directă, clară, cu timp dedicat și disponibilitate reală de ascultare, plină de respect față de pacient.

4 Protocoale utile pentru comunicarea veștilor proaste**Protocolul SPIKES****1. S - Setarea scenei**

- Alegeți un loc liniștit și retras
- Închideți telefonul, evitați întreruperile
- Asigurați-vă că aveți contact vizual cu pacientul
- Întrebați pacientul dacă dorește să fie însoțit

2. P - Percepția pacientului

- Începe prin a evalua ce știe deja pacientul. "Ce ați înțeles până acum despre situația dumneavoastră medicală?"
- Ascultați cu atenție, fără întrerupere



3. I - Invitarea pacientului

- "Doriți să discutăm toate detaliile acum sau pe etape?"
- Respectați nivelul dorit de informație

4. K - Knowledge (Transmiterea informațiilor)

- Transmiteți informații clare, pe înțelesul pacientului

Exemple:

- Inadecvat: "Boala este metastatică."
- Adecvat: "Boala s-a extins în alte părți ale corpului."
- Introduceți vestea cu empatie: "Îmi pare rău că trebuie să vă spun acest lucru..."

5. E - Emoțiile și empatia

- Observați reacțiile, permiteți emoțiile
- „Îmi dau seama cât de greu este acest moment..."

6. S - Strategie și rezumat

- Discutați opțiunile de tratament, pașii următori
- Recapitulați: "Haideți să reluăm ce am discutat ca să fiu sigur că e clar."



Suntem aici pentru tine!

Protocolul ABCDE

- **A** (*Advance Preparation*) – Pregătiți-vă din timp, revizuiți dosarul pacientului, alegeți un cadru adecvat.
- **B** (*Build a Therapeutic Relationship*) – Crearea unui mediu sigur, bazat pe încredere
- **C** (*Communicate Well*) – Clar, empatic, fără jargon
- **D** (*Deal with Reactions*) – Permiteți pacientului să își exprime emoțiile și răspundeți cu compasiune.
- **E** (*Encourage and Validate Emotions*) – Încurajați pacientul să își exprime îngrijorările și validați sentimentele sale.



5 Bariere întâmpinate de medici și cum le depășim?

Bariere:

- Frica de reacția pacientului sau a familiei
- Teama de a distruge speranța
- Lipsa instruirii în comunicare
- Oboseala și stresul personal

Soluții:

- Creați un plan clar înaintea întâlnirii
- Folosiți expresii de tranziție („Este un moment greu...”)
care atenuează șocul veștii
- Concentrați-vă pe înțelegerea și sprijinirea pacientului,
nu doar pe livrarea veștii
- Încurajați deschiderea și exprimarea emoțiilor
- Evaluați retrospectiv, în mod conștient, astfel de
situații, pentru a ști unde pot fi aduse îmbunătățiri
pe viitor
- Exersați comunicarea empatică



Suntem aici pentru tine!

Checklist pre-conversație:

- Cunososc dosarul pacientului
- Am pregătit un loc liniștit și timp dedicat
- Pacientul poate fi însoțit
- M-am pregătit emoțional pentru întâlnire

6. Exemple de formulări empaticе**Afirmații empaticе:**

- „Îmi pare rău că trebuie să fiți în această situație“
- „Știu ca este greu de acceptat o astfel de veste“
- „Nu este o veste ușoară, sunt aici să vă ajut“

Întrebări exploratorii:

- „Ce vă îngrijorează cel mai mult acum?“
- „Doriți să discutăm despre ce urmează?“



Validarea emoțiilor:

- „Este normal să simțiți furie și teamă”
- „Mulți pacienți reacționează așa, e firesc”

Expresii utile

- Introducere: „Aș vrea să vorbim despre rezultate...”
- Vești dificile: „Din păcate, nu avem cele mai bune vești...”
- Emoție: „Sunt aici pentru a vă sprijini”
- Încheiere: „Ne putem revedea în câteva zile pentru a relua discuția”

7. Gestionarea emoțiilor medicului

- **Recunoaștere:** „Este greu și pentru mine să ofer aceste vești”
- **Reglare emoțională:** respirație conștientă, pauze scurte între consulturi



Suntem aici pentru tine!

- **Sprijin:** colegi de încredere, grupuri de supervizare
- **Separarea emoțiilor personale de cele profesionale**
În timp ce empatia este esențială, este important să se stabilească limite pentru a evita epuizarea emoțională.
- **Reflecție:** jurnal de reflecție profesională sau feedback între colegi

8. Concluzii și mesaje cheie

- **Comunicarea veștilor proaste este un act medical esențial** care nu poate fi delegat și trebuie realizat direct, față în față, de către medicul curant.
- **Compasiunea, claritatea și ascultarea** activă sunt cheile unui dialog reușit.
- **Medicul poate influența profund** modul în care pacientul percepe și gestionează boala.
- **Aceste abilități se pot învăța și rafina** în timp.



- Medicul curant are responsabilitatea de a comunica pacienților veștilor medicale proaste. Niciodată această responsabilitate nu trebuie transferată altor persoane sau substituită prin documente scrise. Comunicarea trebuie să fie directă, față în față, cu timp dedicat și disponibilitate de ascultare.

Medicina înseamnă tratarea corpului la fel de mult precum înseamnă susținerea și compasiunea.

9. Referințe

- Baile, WF et al. (2000). SPIKES — A Six-Step Protocol for Delivering Bad News. *Oncologist* 5:302–311
- Monden, KR et al. (2016). Delivering Bad News to Patients. *Baylor University Medical Center Proceedings* 29:101–102
- Florea, GP (2025). Metacognition and Medical Humanities in Medical Education: The Missing Link in Medical Thinking Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-032-01070-4>



Suntem aici pentru tine!



COMUNICAREA VEȘTIOR

PROTOCOLUL ABCDE

ETAPĂ

PROTOCOLUL ABCDE

1. PREGĂTIRE

A*Advance preparation*

Pregătire prealabilă

- Verifică faptele și datele clinice.
- Asigură loc privat, timp suficient.
- Pregătește-te emoțional și planifică mesajul.

2. ÎNȚIEREA DISCUȚIEI

B*Build a therapeutic relationship/environment*

Construirea unei relații terapeutice / Crearea unui mediu de încredere

- Află preferințele pacientului.
- Creează un climat de încredere.
- Permite prezența unei persoane de sprijin.

3. NEVOIA DE INFORMAȚIE

C*Communicate well*

Comunicarea eficientă

- Află ce știe deja pacientul.
- Folosește limbaj simplu, fără jargon.
- Avansează în ritmul pacientului.

4. LIVRAREA VEȘȚII

D*Deal with patient and family reactions*

Gestionarea reacțiilor pacientului și familiei

- Răspunde empatic la reacțiile pacientului și familiei.
- Ascultă activ și validează sentimentele.

5. REACȚIA EMOȚIONALĂ

E*Encourage and validate emotions* / Încurajarea și validarea emoțiilor

- Oferă speranță realistă.
- Discută pașii următori, opțiunile.
- Ai grijă și de propria stare emoțională.

6. FINALIZARE

SCOPUL COMUN

O comunicare umană, clară și empatică, adaptată pacientului, care sprijină înțelegerea și decizia informată.



PRINCIPII ESENȚIALE COMUNE

- Respect pentru pacient și pentru valorile sale
- Empatia ca instrument central
- Informații clare, oferite în ritmul pacientului
- Plan concret și sprijin continuu



PROTOCOLUL SPIKES



S

Setting
Cadrul

- Asigură un spațiu privat, liniștit.
- Fără întreruperi.
- Include persoanele relevante, dacă este cazul.



P

Perception
Percepția
pacientului

- Află ce înțelege deja pacientul.
- Corectează informațiile greșite.



I

Invitation
Invitația

- Întreabă cât de multe detalii dorește să știe pacientul.
- Respectă preferințele privind nivelul informației.



K

Knowledge
Cunoștințele

- Furnizează informațiile clar, simplu și structurat.
- Verifică ce a înțeles pacientul.



E

Empathy
Empatia

- Răspunde empatic la emoțiile pacientului.
- Validează și arată înțelegere și susținere.



S

Strategy /
Summary
Strategia /
Rezumatul

- Rezumă punctele esențiale.
- Stabilește un plan de acțiune și următorii pași.
- Asigură accesul la sprijin și resurse.

DE REȚINUT!

ABCDE pune accent pe relație și susținere emoțională pe parcursul procesului. SPIKES oferă o structură secvențială pentru livrarea informației și planificarea următorilor pași.





NOTIȚE



Suntem aici pentru tine!



NOTIȚE



Suntem aici pentru tine!

*Pregătire și publicare: Cătălina Dinu¹ și Delia Grigoriu²
Grafica: Teodor Popa³*

*¹Președinta Asociației Împreună pentru Viață, ²Președinta
Asociației R.O.Z., ³Rainbow4U*

