

Capítulo 5

Comunicação efetiva no cuidado à pessoa idosa institucionalizada

Moniky Keuly Marcelo Rocha Lima, Mayara Priscilla Dantas Araújo, Vilani Medeiros de Araújo Nunes, José Felipe Costa da Silva, Luciana Araújo dos Reis, Kamilla Sthefany Andrade de Oliveira e Thaiza Teixeira Xavier Nobre.

APRESENTAÇÃO

O envelhecimento da população trouxe mudanças no perfil demográfico e epidemiológico no Brasil e no mundo, levando a adaptações e novas formas de cuidado em saúde, produzindo demandas que requerem respostas das políticas sociais envolvendo o Estado e a sociedade. Essa realidade mundial implica em novas formas de atenção à saúde, em especial aos cuidados realizados em Instituições de Longa Permanência para Pessoas Idosas (ILPIs) (OLIVEIRA, 2019).

Nas ILPIs, existem cuidados especiais e específicos que devem ser ofertados diariamente às pessoas institucionalizadas. Nesses espaços, podem ocorrer erros na oferta de cuidados e serviços, como acontecem em unidades hospitalares ou ambulatoriais (ALVES-SILVA; SCOSOLINI-COMINI; SANTOS, 2013).

Os maiores erros no cuidado em saúde ocorrem por falta de comunicação efetiva entre equipes de diferentes unidades de saúde ou com pacientes (LEMOS *et al.*, 2018). Isso pode gerar tanto pequenos conflitos administrativos, como diagnósticos e procedimentos incorretos, haja vista que os problemas na comunicação podem interferir na continuidade e qualidade do trabalho e na satisfação das necessidades dos profissionais e do paciente (MOREIRA, 2019). Desse modo, a comunicação efetiva é imprescindível para a qualidade do serviço prestado e para a segurança na prestação de cuidados aos indivíduos.

No Brasil, a importância da comunicação efetiva em serviços de saúde foi difundida após publicação da Portaria Ministerial nº 529/2013, que consagrou a comunicação efetiva como meta de segurança do paciente (BRASIL, 2013). A comunicação efetiva exige uma escuta qualificada, a compreensão de uma mensagem e a união de todos os membros da equipe (MOREIRA, 2019). Quando se fala em humanização nos cuidados de saúde prestados à pessoa idosa, pressupõe-se a agregação de atitudes de comunicação, afeto, confiança e empatia (SILVA, 2019).

Nas ILPIs existe uma grande necessidade na qualificação dos serviços e implantação de uma comunicação efetiva, mas, para que isso ocorra, são necessárias várias mudanças organizacionais e assistenciais. Dentre algumas características que devem ser observadas, destacam-se uma gestão acolhedora, recursos humanos e materiais de assistência suficientes para as demandas locais, ambiente harmonioso e que os profissionais envolvidos na assistência possam perceber suas potencialidades e fragilidades (FARIAS *et al.*, 2018).

COMUNICAÇÃO EFETIVA COMO META DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA PESSOAS IDOSAS (ILPIs)

Nos processos assistenciais de saúde podem ocorrer problemas que proporcionam riscos à saúde dos indivíduos que necessitam de assistência, os chamados eventos adversos, definidos como incidentes de segurança que provocam dano ao paciente durante o cuidado de saúde. Esses eventos são caracterizados como todas as circunstâncias que causam complicações indesejadas no atendimento ao paciente e não são atribuíveis à progressão da doença de base, mas sim a um evento imprevisível, indesejado ou ofensivo à saúde do paciente nos serviços de saúde (PENA; MELEIRO, 2018). Como estratégia para mitigar esses problemas, podem ser melhoradas as formas de comunicação entre a equipe de saúde e com os pacientes.

Em geral, os eventos adversos estão relacionados a falhas na passagem das informações entre os profissionais que compõem a equipe interdisciplinar, associados a longas jornadas de trabalho e registros de saúde realizados de maneira ilegível e incompleta (SOUSA *et al.*, 2020). A comunicação efetiva é um dos determinantes da qualidade ofertada e da segurança do paciente em serviços de saúde (OLINO *et al.*, 2019). Nas ILPIs, falhas na comunicação podem levar a sérios problemas à saúde dos residentes tendo em vista a maior vulnerabilidade apresentada por esses indivíduos, o que requer grande atenção dos profissionais que nelas atuam.

Ressalta-se que as consequências decorrentes da falha na comunicação estão geralmente relacionadas com os eventos adversos, como a dispensação incorreta de medicamentos, quedas, acidentes com os pacientes ou com os equipamentos médicos e surgimento de infecções (CARLESI *et al.*, 2017). Tais eventos são, em sua maioria, evitáveis caso sejam adotadas medidas de segurança como a comunicação efetiva proporcionando, conseqüentemente, melhorias na assistência prestada às pessoas idosas.

O Programa Nacional de Segurança do Paciente surge como uma estratégia, ou ferramenta, que pode padronizar a assistência prestada aos usuários dos serviços de saúde, minimizando a incidência de agravos e eventos adversos. A comunicação efetiva, enquanto uma das metas, é um item de maior atenção, devido à extrema necessidade de haver comunicação precisa, clara e objetiva entre profissionais, setores e paciente/familiar/cuidador, a fim de dar continuidade aos serviços de saúde com maior segurança (SOUSA *et al.*, 2020).

A efetividade da comunicação se dá quando os envolvidos no processo de cuidado compartilham informações de forma precisa e completa, registrando-as e revisando-as entre eles, a fim de verificar a precisão dos dados (OLINO *et al.*, 2019). A comunicação é fundamental para garantir a segurança do paciente independente do âmbito no qual ele está sendo atendido. Porém, nas ILPIs, a comunicação entre

a equipe que atua direta e indiretamente com os residentes é fundamental, não devendo se limitar aos profissionais da saúde devido aos aspectos que compreendem essas instituições, que estão ligadas à assistência social, mas que também ofertam assistência à saúde.

Nos processos de trabalho, os profissionais de saúde têm dificuldade em manter uma comunicação que favoreça o trabalho em equipe e a continuidade da assistência dentro e fora dos serviços. Uma das características que influenciam esse resultado pode ser a falta de padronização, incompetência ou falta de consciência da importância da comunicação efetiva como um preditor de qualidade na assistência (BAGNASCO *et al.*, 2013). A capacidade de se comunicar com eficácia, transmitindo informações precisas, oportunas, claras e sem ambiguidades, e que sejam compreensíveis pelo receptor, ajuda a reduzir as ocorrências desses erros. Para isso, é necessário que sejam implementados protocolos nas ILPIs visando a redução de incidentes e erros decorrentes de falhas na comunicação entre a equipe multiprofissional.

Para tanto, é necessário que cada profissional reconheça suas fragilidades e esteja emocionalmente preparado para atuar na assistência à saúde. Ademais, buscar uma linguagem clara é fundamental para uma relação respeitosa, sugerindo o fortalecimento de vínculo da equipe interdisciplinar e pacientes. A atuação profissional exige, então, humanização, habilidade, responsabilidade, comprometimento e por parte da gestão, a educação permanente em saúde (SOUSA *et al.*, 2020).

COMUNICAÇÃO EFETIVA NA RELAÇÃO DA EQUIPE COM A PESSOA IDOSA INSTITUCIONALIZADA

No cuidar da pessoa idosa, em especial aquelas que se encontram em situações mais vulneráveis, deve-se objetivar promover e estimular a sua independência, participação, autoestima e autocuidado. Porém, para cuidar, é necessário uma boa comunicação, uma vez que ela, nas suas diferentes formas, serve para legitimar comportamentos e ações. Comunicar é um processo dinâmico, verbal ou não verbal, permitindo que duas pessoas se tornem acessíveis uma à outra e que consigam pôr em comum sentimentos, opiniões, experiências e informações (PROCHET; SILVA, 2012).

A melhoria na comunicação durante os cuidados ofertados em ILPIs é uma questão que deve envolver todos os profissionais que atuam direta ou indiretamente na atenção às pessoas idosas. Isso se deve a possíveis comprometimentos nessa comunicação em decorrência de trocas de plantões, horários de trabalho, informações incorretas e incompletas acerca do uso de medicamentos, tipo de dieta, alergias, entre outros. Essa situação pode comprometer o acompanhamento, a administração correta das medicações e ainda, a observação quanto à alteração das prescrições em relação a suspensão ou substituição de medicamentos. Essas alterações devem ser informadas aos cuidadores, equipe multiprofissional e, quando possível, à família (MUNHOZ *et al.*, 2022).

Para além da comunicação interprofissional, existe a necessidade da comunicação interpessoal entre os cuidadores, as pessoas institucionalizadas e seus familiares. A família é um grande ponto de apoio no cuidado das pessoas idosas, melhorando ou aumentando os laços afetivos através de estratégias institucionais, fortalecendo os vínculos e melhorando a comunicação, que é uma variável de qualidade de assistência (CREUTZBERG *et al.*, 2019).

Por outro lado, a comunicação não efetiva, sobretudo com as pessoas idosas, pode apresentar ruídos, colocando em risco a qualidade da assistência prestada, pois o cuidado com a população idosa possui particularidades, tendo em vista a singularidade do processo de senescência. Com isso, torna-se imprescindível o fortalecimento da comunicação efetiva nas ILPIs, uma vez que a segurança das pessoas idosas depende do compartilhamento de informações precisas e claras, a fim de evitar possíveis desfechos adversos à saúde.

A qualidade assistencial voltada a essas pessoas exige diminuição da incidência desses eventos, incluindo a diminuição dos erros evitáveis, como a redução do risco de quedas e de iatrogenias. Isso porque os cuidados à pessoa idosa devem ser mais intensos, haja vista o fator idade, que os deixam mais vulneráveis a eventos adversos (SOUSA *et al.*, 2016). Além disso, a falta de comunicação clara e oportuna pode resultar em confusão e frustração por parte dos residentes e seus familiares, o que pode diminuir a confiança na equipe de saúde e levar a reclamações e processos judiciais.

A comunicação efetiva é uma das metas que embasam a segurança da pessoa idosa em ILPIs, sua ineficiência pode resultar em danos graves à saúde dessas pessoas. Ela envolve a comunicação verbal e não verbal e deve ser feita de forma clara, precisa e oportuna entre todos os profissionais que atuam nessas instituições. Isso ajuda a garantir que todos estejam cientes das necessidades e demandas das pessoas idosas e possam trabalhar juntos para fornecer um cuidado coordenado e eficaz.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação efetiva entre os profissionais de saúde e os pacientes é fundamental para evitar eventos adversos e é uma conduta primordial para a qualidade e segurança do serviço prestado no cuidado aos indivíduos. Além de ser um processo que visa garantir a compreensão e compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas, a comunicação requer um bom gerenciamento das emoções, pois sentimentos e posturas de sensibilidade, empatia, confiança e respeito mútuo auxiliam na tomada de decisões.

Nos cuidados em saúde prestados às pessoas idosas, a comunicação merece ainda mais destaque, tendo em vista as peculiaridades do processo de envelhecimento. Além das dificuldades e barreiras de comunicação decorrente de possíveis limitações físicas, psíquicas e cognitivas, ou até mesmo como resultado da diversidade cultural e das diferentes experiências de vida dessa população. Nesse sentido,

clareza e coerência são fundamentais para um relacionamento cooperativo, que garanta resultados positivos tanto para a equipe, como para as pessoas idosas, seja qual for o contexto no qual estiverem.

As ILPIs devem priorizar a comunicação clara e precisa e implementar protocolos de comunicação padronizados, a fim de garantir que todas as informações sejam compartilhadas de maneira consistente e confiável. É importante que os profissionais de saúde sejam treinados regularmente em técnicas de comunicação eficazes, como escuta ativa, para garantir que a comunicação seja uma prioridade em todos os aspectos do cuidado às pessoas idosas institucionalizadas.

REFERÊNCIAS

- ALVES-SILVA, J. D.; SCORSOLINI-COMIN, F.; SANTOS, M. A. Idosos em instituições de longa permanência: desenvolvimento, condições de vida e saúde. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 26, p. 820-830, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prc/a/qqS5Cdp9JcWBgW4Q84MDwsD/>. Acesso em: 14 fev. 2023.
- BAGNASCO, A. *et al.* Identifying and correcting communication failures among health professionals working in the Emergency Department. **International Emergency Nursing**, v. 21, n. 3, p. 168-172, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2012.07.005>. Acesso em: 21 fev. 2023.
- CREUTZBERG, M. *et al.* A comunicação entre a família e a Instituição de Longa Permanência para Idosos. **Rev Bras Geriat Gerontol**, v. 10, p. 147-160, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1809-9823.2007.10022>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- FARIAS, E. S. *et al.* Comunicação efetiva: elo na segurança do paciente no âmbito hospitalar. **Cad Grad - Ciências Biológicas e da Saúde - UNIT - SERGIPE**, v. 4, n. 3, p. 139-139, 2018. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/5168>. Acesso em: 21 fev. 2023.
- LEMOS, G. C. *et al.* A cultura de segurança do paciente no âmbito da enfermagem: reflexão teórica. **Rev Enferm Centro-Oeste Mineiro**, v. 8, 2018. DOI: <https://doi.org/10.19175/recom.v8i0.2600>. Acesso em: 14 fev. 2023.
- MOREIRA, F. T. L. S. *et al.* Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Rev Gaúcha Enferm**, v. 40, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- MUNHOZ, N. C. *et al.* A importância do farmacêutico na adesão e conciliação medicamentosa de idosos residentes em instituições de longa permanência. **Rev Terra & Cultura: Cad Ensino e Pesquisa**, v. 38, n. especial, p. 377-388, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unifil.br/index.php/Revistateste/article/view/2785>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- OLINO, L. *et al.* Comunicação efetiva para a segurança do paciente: nota de transferência e Modified Early Warning Score. **Rev Gaúcha Enferm**, v. 40, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180341>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- OLIVEIRA, A.S. Transição demográfica, transição epidemiológica e envelhecimento populacional no Brasil. **Hygeia-Rev Bras Geografia Médica e da Saúde**, v. 15, n. 32, p. 69-79, 2019. DOI: <https://doi.org/10.14393/Hygeia153248614>. Acesso em: 18 fev. 2023.
- PENA, M. M.; MELLEIRO, M. M. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Rev Enferm UFSM**, v. 8, n. 3, p.616–625, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5902/2179769225432>. Acesso em: 18 fev. 2023.
- PROCHET, T. C.; SILVA, M. J. P. Fatores ambientais como coadjuvantes na comunicação e no cuidar do idoso hospitalizado. **Rev Bras Enferm**, v. 65, p. 488-494, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672012000300014>. Acesso em: 17 fev. 2023.
- SILVA, J. P. A. **Humanização e cuidados de enfermagem à saúde da pessoa idosa**. Monografia. Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, 2019. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/285>. Acesso em: 20 fev. 2023.

SOUSA, J. A. V. *et al.* Risco para quedas e fatores associados em idosos institucionalizados. **Revista Rede de Enfermagem do Nordeste**, v. 17, n. 3, p. 416-421, 2016. DOI: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.2016000300016>. Acesso em: 20 fev. 2023.

SOUSA, J. B. A. *et al.* Comunicação efetiva como ferramenta de qualidade: Desafio na segurança do paciente. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 3, p. 6467-6479, 2020. DOI: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n3-195>. Acesso em: 20 fev. 2023.