

## **INTERVENÇÃO MULTIPROFISSIONAL EM PACIENTES COM INSUFICIÊNCIA COMUNICATIVA: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Letícia Kelly de Macedo; Adriana Maria dos Santos Mendonça; Carla Mariana Sousa de Jesus;  
Ludmila Anjos de Jesus; Isabela Cristina Silva Santos.

Obras Sociais Irmã Dulce. [leticiakelly\\_89@hotmail.com](mailto:leticiakelly_89@hotmail.com)

### **INTRODUÇÃO**

O paciente idoso, ao buscar assistência à saúde, espera algo além da atenção à doença. Ele busca acolhimento e vínculo com a equipe de saúde. É importante compreender o idoso frente as suas necessidades individuais, avaliando os aspectos biopsicossociais<sup>13</sup>. A saúde do idoso se relaciona com a sua funcionalidade global, definida como a capacidade de gerir a própria vida ou cuidar de si mesmo. Sendo assim, ele é considerado saudável quando é capaz de funcionar sozinho, de forma independente e autônoma, mesmo que seja acompanhado de comorbidades. Portanto, a saúde do idoso é determinada pelo funcionamento harmonioso de quatro domínios funcionais: cognição, humor, mobilidade e comunicação, quem devem ser rotineiramente avaliados<sup>4</sup>.

A comunicação faz parte do ser humano, é a partir dela que o indivíduo compreende e expressa seu mundo. Possibilita também estabelecer um relacionamento produtivo com o meio, trocar informações, manifestar desejos, idéias e sentimentos que estão relacionados com a habilidade de se comunicar. Na temática da saúde, a comunicação torna-se essencial para obtenção de valiosas informações para a condução terapêutica, embora, no cotidiano, muitas pessoas tenham dificuldade de se expressar ou de interpretar a linguagem utilizada<sup>14</sup>.

Os problemas na comunicação no idoso podem resultar em perda de independência e sentimento de desconexão com o mundo. A incapacidade comunicativa pode ser considerada importante causa de perda ou restrição da participação social (funcionalidade), comprometendo a capacidade de execução das decisões tomadas, afetando diretamente a independência do indivíduo. Aproximadamente um quinto da população com mais de 65 anos apresenta problemas de comunicação<sup>4</sup>.

O vínculo de confiança entre o paciente e o profissional de saúde pode se comprometer, devido aos problemas na comunicação. Estudos demonstram que 55% dos sentimentos são

expressos através da comunicação não verbal; 38%, pela voz, e somente 7% são representados por palavras, sendo a comunicação não verbal uma alternativa para compreender esse paciente, facilitando o trabalho e viabilizando uma melhor assistência ao idoso, podendo ampliar as possibilidades de produzir bem estar e qualidade de vida<sup>2</sup>. O gerenciamento do cuidado ao idoso exige do profissional de saúde conhecimento técnico, assistencial, capacidade na resolução de problemas, bem como habilidades comunicacionais que compreendem uma multiplicidade de *nuances* que merecem e precisam ser estudadas para serem aplicadas no cotidiano. Existe a necessidade evidente do aprofundamento nas questões ligadas ao envelhecimento e comunicação não verbal, proporcionando lidar com conceitos ora desconhecidos, uma vez que os idosos correspondem a uma clientela com representatividade relevante nos serviços de saúde.

Acredita-se que os profissionais de saúde ao utilizarem recursos que contribuam para a comunicação, terão condições de reconhecer precoce e amplamente as necessidades individuais do idoso e incluí-lo ao planejar, executar e avaliar a assistência a ser prestada, garantindo-lhe sua autonomia<sup>5</sup>. Esse estudo tem o objetivo de descrever os mecanismos encontrados pelas residentes multiprofissionais para atender o paciente idoso que possui insuficiência na comunicação, afim compreender suas necessidades biopsicossociais.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um relato de experiência, descritivo, acerca dos mecanismos encontrados pelas residentes multiprofissionais (enfermeira, psicóloga e fisioterapeuta) na sua atuação diante da insuficiência comunicativa dos idosos. As residentes fazem parte do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção a Saúde da Pessoa Idosa, essa experiência ocorreu durante um rodízio na unidade de Agudos em um Centro Geriátrico e Gerontológico de um hospital filantrópico, referência no atendimento à saúde da pessoa idosa em Salvador-Bahia, entre os meses de setembro/2016 a fevereiro/2017. Esta unidade recebe paciente acima de 60 anos, em fase aguda da doença ou para investigação, dispõe de 16 leitos e o índice de rotatividade de paciente é alto.

## **RESULTADO E DISCUSSÃO**

O contato com pacientes que possuem insuficiência comunicativa durante esse período na residência multiprofissional possibilitou a busca por essa temática que até então não fazia parte do cotidiano, permitiu a troca de saberes entre todas as residentes e a preceptoria. E com isso percebeu-se que toda a equipe de saúde precisa exercer a verdadeira comunicação com os pacientes e de

forma efetiva, devendo estar atenta ao usar as formas verbais e não verbais de comunicação, para atender as necessidades de saúde dos idosos, visando a integralidade, e que poderá ser viabilizada por meio de uma comunicação assertiva.

Vale ressaltar que, na comunicação não verbal, as expressões faciais podem denotar diversos sentimentos como: alegria, tristeza, raiva, indiferença, desprezo, vergonha, interesse, medo e que essas expressões todas podem auxiliar a perceber como está a interação do profissional de saúde e sua relação com o idoso. Dentre as expressões faciais, destaca-se o sorriso, que é capaz de revelar interesse, gentileza e simpatia, exercendo um fator estimulante nos idosos que estão internados.

Uma comunicação bloqueada pode ser percebida através de gestos de irritação, agressividade, assim como a ausência da escuta do profissional que levam o idoso ao constrangimento durante o atendimento e à descontinuidade do tratamento, interferindo na dinâmica da comunicação. No processo de comunicação interpessoal, o corpo expressa um sentimento inconsciente e percebido também de forma inconsciente, muitas vezes com maior clareza do que o verbalizado. O gesto de apoio é uma forma de comunicação não verbal que promove a comunicação assertiva, pois, assim como a expressão facial, o gesto de apoio reforça o uso da linguagem adequada, além de poder reforçar o vínculo<sup>1</sup>.

## CONCLUSÕES

Percebe que na prática clínica, a comunicação pode influenciar na satisfação, na adesão ao tratamento e nos resultados de saúde, sugerindo a necessidade de preparo técnico e humano dos profissionais envolvidos, visto que a comunicação não verbal tem a função de demonstrar sentimentos, complementar, substituir ou contradizer o verbal.

Dessa forma, essa experiência incentivou a busca e análise das formas de comunicação que existem, permitindo às residentes visualizar as ações da integralidade que nem sempre estão presentes nos serviços, fragilizando o cuidado integral ao idoso e constituindo um grande desafio para os profissionais da saúde na transformação da atitude do idoso que não adere ao tratamento.

**DESCRITORES:** Envelhecimento; Comunicação; Equipe de assistência ao paciente; Adesão a medicação.

## REFERÊNCIAS

1 ALMEIDA, Rita Tereza; CIOSAK, Suely Itsuko. Comunicação do idoso e equipe de Saúde da

Família: há integralidade. **Revista Latino-Americana de Enfermagem. jul.-ago. 2013. 21(4).**

2 FREITAS, Fabiana Ferraz Queiroga; et al..Comunicação não verbal entre enfermeiros e idosos à luz da proxêmica. **Revista Brasileira de Enfermagem. 2014 nov-dez;67(6):928-35.**

3 MACHADO, Ana Carolina Araújo; BRÊTAS, Ana Cristina Passarella. Comunicação não-verbal de idosos frente ao processo de dor. **Revista Brasileira de Enfermagem. 2006 mar-abr; 59(2): 129-33.**

4 MORAES, Edgar Nunes; MARINO, Marília Campos de Abreu; SANTOS, Rodrigo Ribeiro. Principais síndromes geriátricas. **Revista Médica de Minas Gerais, 20(1): 54-66. 2010.**

5 SCHIMIDT, Teresa Cristina Gioia; DUARTE, Yeda Aparecida de Oliveira; SILVA, Maria Julia Paes. Avaliação mediata na replicação do Programa de Capacitação em Comunicação Não Verbal em Gerontologia. **Revista da Escola de Enfermagem da USP.2015; 49(2):309-316.**