

HOSPITAL ESTADUAL DE CAMPANHA COVID-19 IBIRAPUERA

EIXO TEMÁTICO
AVALIAÇÃO E QUALIDADE DO CUIDADO
PROTOCOLO - 335

APOIO E ACOLHIMENTO ÀS FAMÍLIAS EM TEMPOS DE PANDEMIA: A EXPERIÊNCIA DO HOSPITAL ESTADUAL DE CAMPANHA COVID-19 IBIRAPUERA

HOSPITAL DE CAMPANHA PANDEMIA HUMANIZAÇÃO

Salua Nazareth Simões Rampanelli
Anne Elise de Oliveira Candal

INTRODUÇÃO

Já durante a implantação do Hospital Estadual de Campanha COVID-19 Ibirapuera foi evidenciada a necessidade de planejar ações para o acolhimento e apoio às famílias a fim de estabelecer e manter o vínculo e a aproximação, mesmo com a distância imposta pela internação em um ambiente isolado e desconhecido.

METODOLOGIA

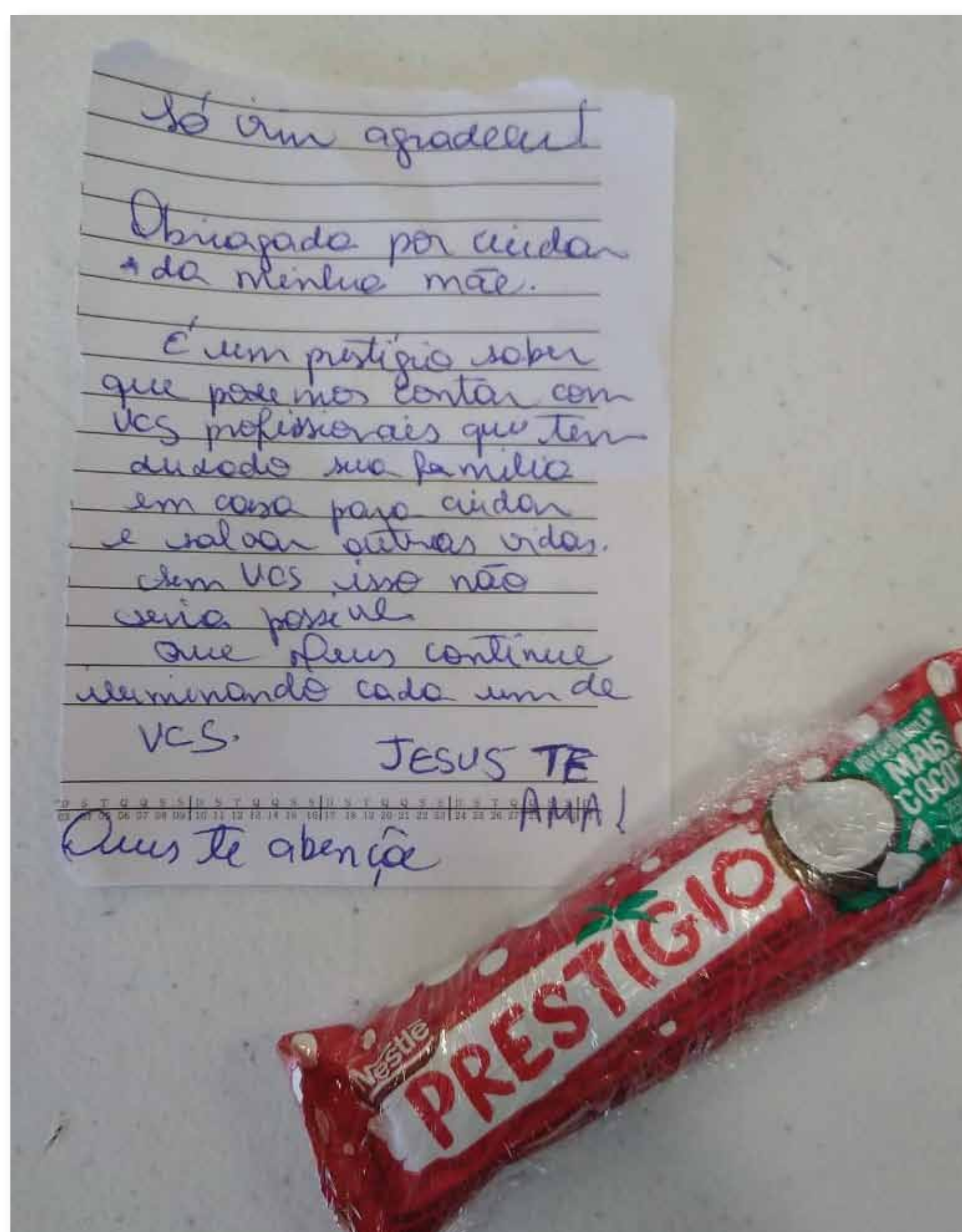
Uma estrutura existente no complexo, fora da tenda foi adaptada e ambientada para que as famílias recebessem de forma segura, o apoio e acolhimento necessários para garantir a sua participação no processo de cuidado.

As famílias eram recepcionadas por profissionais treinados e capacitados para estabelecer escuta ativa e mediar precocemente conflitos gerados por condições emocionais fragilizadas, devido ao processo da nova e pouco conhecida doença.

Os atendimentos à distância eram realizados por celular com aplicativo de mensagem que possibilitava o envio de texto, áudio e a realização de chamadas.

As atividades diárias incluíam:

- O recebimento de roupas, celular e pertences pessoais;
- O atendimento de demandas das famílias, como emissão de declarações;

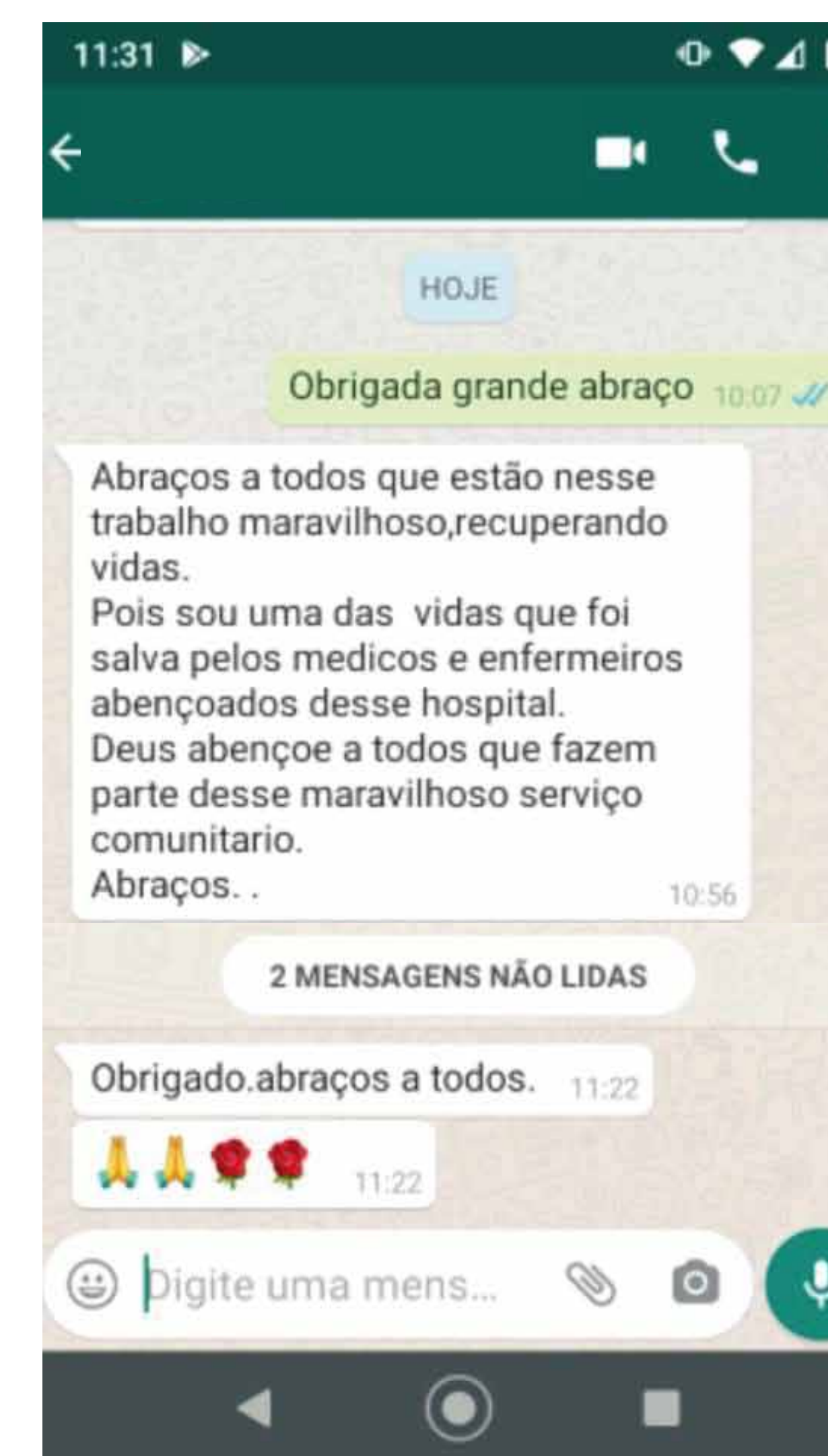


MENSAGEM DE AGRADECIMENTO

- O apoio à família, com escuta ativa, empatia e disponibilidade para o suporte e diálogo;
- O estímulo a manutenção do contato da família com o paciente em novos formatos – ligação, bilhetes carinhosos e vídeo chamadas, que buscavam sempre amenizar o sentimento de impotência, enfatizando nos atendimentos realizados a importância da participação no processo de cuidado;
- A orientação multiprofissional para alta;
- E a orientação sobre a estrutura e o funcionamento da tenda – utilizando fotos e até mesmo a planta baixa para localizar o leito do paciente, desconstruindo assim as ilusões associadas à insegurança de um hospital de campanha, assegurando ao familiar que o hospital estava preparado para acolher e prestar atendimento adequado e seguro ao paciente.

RESULTADO

O espaço de Apoio e Acolhimento foi o elo físico de ligação da família com a equipe assistencial, onde todas as reuniões, encontros e tratativas aconteciam. A vinculação proporcionada por esta estratégia é verificada nas inúmeras mensagens de agradecimentos recebidas no telefone da equipe, contribuindo assim para o alcance de níveis de satisfação acima de 98%.



DIÁLOGO ENTRE EQUIPE E FAMILIAR

REFERÊNCIA

CRISPIM, D.; SILVA, M. J.; CEDOTTI, W.; CÂMARA, M.; GOMES. Recomendações práticas para comunicação e acolhimento em diferentes cenários da pandemia. 2020.

RODRIGUES, Kelly. A era da experiência dos pacientes; disponível em: pcc - patient centricity consulting em 24/01/20.