

ACOLHIMENTO E ESCUTA QUALIFICADA DE IDOSOS E CUIDADORES POR MEIO DO TELEMONITORAMENTO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA¹

Mariana Mozzaquatro², Melissa Lampert³, Ana Cristina Gularte⁴, Christine Grellmann Schumacher⁵, Hiasmin Acosta Alves⁶, Kayla Araújo Ximenes Aguiar Palma⁷

¹ Projeto de ensino da Universidade Federal de Santa Maria Projeto de extensão da Universidade Federal de Santa Maria

² Aluna do curso de Graduação em Terapia Ocupacional da Universidade Federal de Santa Maria, mozzaquatromariana@gmail.com - Santa Maria/RS/Brasil.

³ Professora Associada do Curso de Graduação de Medicina da Universidade Federal de Santa Maria, Doutorado em Medicina e Ciências da Saúde, melissa.a.lampert@gmail.com - Santa Maria/RS/Brasil.

⁴ Aluna do curso de Mestrado em Gerontologia da Universidade Federal de Santa Maria, crisgularte@gmail.com - Santa Maria/RS/Brasil.

⁵ Aluna do curso de Graduação em Fonoaudiologia da Universidade Federal de Santa Maria, christine.schuma@gmail.com - Santa Maria/RS/Brasil.

⁶ Aluna do curso de Graduação em Medicina da Universidade Federal de Santa Maria, hiasmin.alves@acad.ufsm.br - Santa Maria/RS/Brasil.

⁷ Professora Orientadora e associada ao Departamento de Terapia Ocupacional da Universidade Federal de Santa Maria, Doutorado em Gerontologia Biomédica pelo Instituto de Geriatria e Gerontologia, kaylaguiar@gmail.com - Santa Maria/RS/Brasil.

Introdução: Devido o distanciamento social imposto pela *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-CoV-2)*, causadora da *Corona Virus Disease-19 (COVID-19)*, as ações de assistência à saúde presenciais precisaram ser adaptadas ao formato *online*. Os cuidadores de idosos vivenciam em seu cotidiano o cuidado de forma contínua e, muitas vezes, sem nenhum apoio, o que pode vir a ocasionar sobrecarga. Esta, caracterizada por sinais de cansaço físico, emocional e psicológico. Assim, esta realidade agravada durante a pandemia, devido a interrupção ou diminuição de redes de suporte do cuidador informal, pode gerar diversos tipos de adoecimentos, dentre estes, possíveis perdas funcionais, cognitivas, emocionais e psicológicas. Diante do que foi exposto, o telemonitoramento constitui uma alternativa eficiente para obter a continuidade de contato com o público, uma vez que permite com que se mantenha o vínculo com os indivíduos através das técnicas. O telemonitoramento não se configura como substituição da telemedicina, isto é, não é um meio de atendimento, mas sim, um espaço de escuta e acolhimento para com os indivíduos, assim como, a possibilidade de troca de informações e direcionamento dos envolvidos. Dessa forma, a telessaúde perante o cenário de distanciamento social proporciona a garantia de cuidado aos pacientes que necessitam de assistência. Portanto, o Programa de Apoio a Cuidadores da Terapia Ocupacional (PACTO) e a Liga Acadêmica de Geriatria e Gerontologia (LAGG), ambos projetos da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), desenvolveram estratégias de cuidado e

assistência à distância para idosos e cuidadores. **Objetivo:** O objetivo da atividade foi compreender acerca das necessidades de idosos e de seus cuidadores; promover a escuta qualificada com ênfase nos desejos pessoais; identificar as principais queixas e demandas individuais (físicas, funcionais, emocionais ou cognitivas) do idoso e assim encaminhá-las para voluntários das diferentes áreas de conhecimento em saúde que realizaram orientações de manejo e suporte ao cuidador. **Metodologia:** A ação descrita foi desenvolvida por uma equipe multidisciplinar formada por estudantes da área dos cursos de fisioterapia, fonoaudiologia, medicina e terapia ocupacional. Foram realizados telemonitoramentos semanais ou quinzenais durante o período de outubro de 2020 a fevereiro de 2021 com idosos e cuidadores formais e informais vinculados ao PACTO por meio de ligações telefônicas convencionais e ligações pelo *WhatsApp*. A partir da identificação das demandas, a equipe realizou mensalmente reuniões remotas pelo *Google Meet* com discussões de casos com o objetivo de elaborar estratégias de assistência e cuidado a fim de minimizar as demandas apresentadas pelos idosos e cuidadores. Além disso, foram criados relatórios individuais dos atendimentos, no *Google Drive*, com acesso restrito aos estudantes e professores. **Resultados:** Participaram da atividade seis indivíduos, sendo estes, três idosos, dois cuidadores idosos informais e um cuidador formal, residentes no município de Santa Maria - RS. Foram realizados em média 10 telemonitoramentos ao total, os quais eram individuais. Os idosos relataram dificuldades em lidar com a privação de tarefas ocupacionais e recreativas, principalmente as religiosas, além de sentirem falta de atividades de estimulação cognitiva. Os estudantes identificaram problemas no acesso à internet, baixo comprometimento com a execução das atividades propostas por parte de alguns cuidadores e dificuldade na elaboração do plano terapêutico pela impossibilidade de realizar uma avaliação mais precisa do paciente, por meio de exame físico e avaliação cognitiva, e do ambiente domiciliar. Além destes, foram identificadas a falta de um local apropriado por parte dos idosos para atendimento e a dificuldade de adaptação dos mesmos aos recursos tecnológicos. Dentre as práticas de assistência realizadas, destacam-se atividades que estimulam a manutenção e estimulação cognitiva; discussão e entrega de material sobre as doenças de interesse do público-alvo da ação e, principalmente, a escuta qualificada perante o idoso ou cuidador. **Conclusão:** A ação relatada sugere a importância do acolhimento e do tele monitoramento de cuidadores e idosos por uma equipe multiprofissional durante o período de pandemia e distanciamento social. É possível compreender que há desafios e dificuldades na adesão dos idosos e cuidadores ao atendimento remoto e na formulação de estratégias de cuidado à distância. Por outro lado, a telessaúde permite que os profissionais e estudantes alcancem indivíduos com dificuldade de acesso aos serviços de saúde, o que contribui para a diminuição das desigualdades sociais durante o período de enfrentamento da pandemia.

Palavras-chave: Isolamento Social; Assistência Integral à Saúde; Equipe Multiprofissional.