



# XXX JORNADA PARANAENSE DE GERIATRIA E GERONTOLOGIA

## VIII SIMPÓSIO IDOSO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

O IDOSO NA EMERGÊNCIA



REALIZAÇÃO

Sociedade Brasileira de  
Geriatria e Gerontologia

PARANÁ 40 ANOS



evento on-line

## ACOLHIMENTO FAMILIAR DO IDOSO NA ADMISSÃO HOSPITALAR

**Autoras – Assistentes Sociais:** ROSANGELA LÍDIA GEQUELIN | Gisele de Lourdes Vorobi,  
Leticia A. Cesar, Valéria P. Azevedo, Vivian Berte Leite.

**Instituição:** Hospital Municipal do Idoso Zilda Arns

**INTRODUÇÃO** – Com o início da Pandemia por Covid-19, não sendo possível o acompanhamento presencial da família durante o internamento, foi observada a crescente necessidade do acolhimento familiar dos pacientes recém internados na Instituição. Visando o atendimento humanizado, foi incluída nos processos de trabalho uma ação que viabilizasse o direito em relação a comunicação, entre família, paciente e equipe assistencial. Através de atendimentos diários utilizando da tecnologia telefônica, é realizado acolhimento familiar pelas Assistentes Sociais, buscando acolher as demandas familiares diante da angústia do internamento hospitalar em tempos de Pandemia, com ações que visam a garantia de direito à informação e respeito para com os usuários e seus familiares em um momento de fragilidade da saúde do idoso.

**OBJETIVOS** – Prestar acolhimento através do contato telefônico, visto a impossibilidade de realizar o acolhimento presencial, ação que era parte dos fluxos de atendimentos do Serviço Social, antes da Pandemia.

**MÉTODOS** – Esta articulação profissional é realizada, com base em um relatório específico, impresso diariamente, composto por nome e contatos telefônicos dos pacientes admitidos no hospital nas últimas 24 horas. No primeiro contato telefônico com esses, o objetivo é (1) identificar o responsável pelo internamento, principal cuidador e rede de apoio familiar; (2) verificar os contatos telefônicos disponíveis; (3) orientar sobre a importância do familiar responsável pelo recebimento das informações médicas; (4) orientar o fluxo dos boletins médicos, agendamento de visitas especiais, entrega de pertence, recebimento de materiais de higiene e permanência de aparelho celular, além da permanência de acompanhante durante o período de internamento da pessoa idosa, para aqueles que estejam internados por outros agravos clínicos, que não COVID-19.

**RESULTADOS** – Com base no fluxo de atendimentos é possível perceber que: a intervenção e comunicação do profissional do Serviço Social assume seu compromisso ético com o usuário e seus familiares, possibilitando a práxis profissional de forma humanizada e acolhedora. Durante a intervenção o Assistente Social, identifica demandas sociais que serão trabalhadas durante o internamento, garantindo assim os direitos do idoso no que diz respeito a saúde, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar. Na intervenção social, observa-se as dificuldades frente ao processo de comunicação com os familiares e entre eles, devido conflitos intrafamiliares e vínculos fragilizados ou rompidos, que interferem diretamente na comunicação efetiva e segura repassada pelos profissionais, tornando este processo por vezes incansável na busca de que a informação chegue a todos de forma segura e precisa. As demandas sociais, quando identificadas no início do internamento do idoso, proporciona tempo hábil para o profissional de Serviço Social trabalhar com intervenções ligadas a orientações, encaminhamentos e ações que busquem o fortalecimento de vínculos entre família e idoso, proporcionando assim o processo de alta hospitalar seguro e organizado.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS** – Através desta intervenção social, observa se as dificuldades frente ao processo de comunicação com os familiares e entre eles, devido conflitos intrafamiliares e vínculos fragilizados ou rompidos, que interferem diretamente na comunicação efetiva e segura repassada pelos profissionais, tornando este processo por vezes incansável na busca de que a informação chegue a todos de forma segura e precisa. Com a implantação deste processo de trabalho na admissão do paciente, observamos que as intervenções sociais ligadas a orientação e acolhimento consideravelmente diminuem a angústia e ansiedade da família por informações e por notícias do idoso no processo de internamento.