

Toolkit de Comunicação para profissionais de saúde

O tempo investido numa comunicação adequada é tempo ganho na adesão e cumprimento das medidas recomendadas.

Lembre-se que a utilização de EPI pode ser uma nova barreira à comunicação.

5

PONTOS FULCRAIS NA COMUNICAÇÃO COM A PESSOA

1

Comunique de forma **clara, compreensível, recordável e credível**

2

Ajuste a mensagem às necessidades de informação da pessoa naquele momento

3

Mantenha o **contacto visual** e utilize as mãos para gesticular e ilustrar a linguagem verbal

4

Reveja com a pessoa as medidas preventivas, assegurando que a informação foi compreendida

5

Torne a **informação pessoalmente relevante**, envolvendo a pessoa no conceito de responsabilidade social

Durante o processo de comunicação, forneça conteúdos de informação que sirvam de suporte (folhetos, cartazes) com as recomendações sobre medidas de prevenção e controlo da infeção e cuidados a ter em casa e na rua.

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO



Perante a atual pandemia de COVID-19, é normal que as pessoas percecionem a situação como algo que se “desvia” do normal. Enquanto que algumas já aceitaram que estamos perante uma nova realidade, outras ainda têm dificuldades em “desligar-se” da realidade anterior.

A COVID-19 é uma doença nova, com características ainda desconhecidas, o que leva as pessoas a sentir incerteza face à doença e às medidas a tomar. Sendo os níveis de confiança nos profissionais de saúde muito elevados em Portugal, a informação por estes dada será igualmente vista como de confiança.

Neste documento delineiam-se estratégias de comunicação que visam facilitar a prevenção da doença, promoção e proteção da saúde. Sabemos que perante esta crise os profissionais de saúde estão sobrecarregados quer emocionalmente quer fisicamente, sendo confrontados diariamente com novos desafios para lidar com esta nova doença.

NOVA DOENÇA, NOVOS DESAFIOS

- ◇ Reorganização do local de trabalho
- ◇ Necessidade de realizar mais turnos/carga horária
- ◇ Maiores cuidados de prevenção e controlo da infeção
- ◇ Distanciamentos dos seus familiares
- ◇ Necessidade de atualização permanente da informação



Estas estratégias representam um ganho quer para o próprio profissional quer para a pessoa, ao contribuir para aumentar a literacia em saúde, promover a adesão às medidas preventivas e combater as informações erradas de fontes não oficiais, a que as pessoas podem estar expostas (e.g. redes sociais).

ALGUMAS SUGESTÕES DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO

- ◇ Comunicar informação clara, compreensível, recordável e credível;
- ◇ Adaptar a linguagem para que seja acessível, assertiva, clara e positiva;
- ◇ Repartir a informação fornecida e discutir sobre a mesma ao longo da conversa;
- ◇ Ajustar às necessidades de informação da pessoa naquele momento;
- ◇ Encorajar à colocação de dúvidas – através das dúvidas conseguem perceber-se se a informação foi compreendida;
- ◇ Demonstrar interesse, empatia e disponibilidade face às preocupações da pessoa;
- ◇ Fornecer conteúdos de informação (folhetos, cartazes) preferencialmente em formato digital, com as recomendações sobre medidas de prevenção e controlo da infeção e cuidados a ter em casa e na rua;
- ◇ Utilizar exemplos práticos e demonstrar ações (ex: colocação e remoção de máscara);
- ◇ Rever as medidas preventivas a ter em isolamento ou distanciamento social pelos utentes;
- ◇ Manter contacto visual;
- ◇ Utilizar as mãos para gesticular e ilustrar a linguagem verbal;
- ◇ Usar alternativas aos números, como imagens, infográficos ou fazer desenhos, se necessário (uma imagem pode valer mais que 1000 palavras);
- ◇ Tornar a informação pessoalmente relevante, envolvendo o utente no conceito de responsabilidade social (o problema de um, é um problema de todos).

BARREIRAS À COMUNICAÇÃO

- ◇ Comunicação unidirecional: assumir o que a pessoa precisa de ouvir, sem ouvir primeiro e compreender as suas preocupações e necessidades;
- ◇ Indisponibilidade de tempo para falar sobre a situação e tirar dúvidas;
- ◇ Informação insuficiente, imprecisa ou ambígua recolhida a partir de fontes não oficiais;
- ◇ Informação excessivamente técnica e com uso de jargão científico;
- ◇ Utilização de EPI.