



...um apoio diferenciado...

A Quem estamos ligados? Perfil de utilização do contacto móvel de uma Unidade de Cuidados Paliativos



Introdução

A comunicação é um dos pilares básicos dos Cuidados Paliativos, envolvendo de uma forma mais estreita a equipa com a pessoa e sua família. A formação e treino nesta competência possibilita comunicar eficazmente adotando a estratégia adequada, considerando que aquela pessoa e aquele momento são únicos. O atendimento telefónico 24 horas por dia garante um apoio em continuidade e deve ser uma valência disponível nas unidades de internamento especializadas (UCP). Pouco se sabe quanto ao perfil de utilizadores das linhas de atendimento das UCP portuguesas.

Metodologia

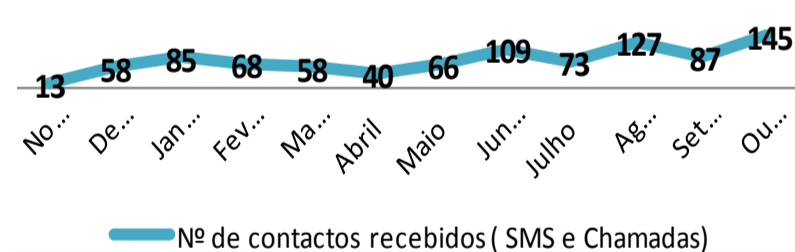
Estudo retrospectivo de 1 ano de actividade, com análise quantitativa dos registos de atendimento telefónico (contactos recebidos e efetuados) através de um número móvel, independente do número direto da UCP, caracterizando interlocutor, motivo e horário (expediente / fora de horas).

Por Quem?

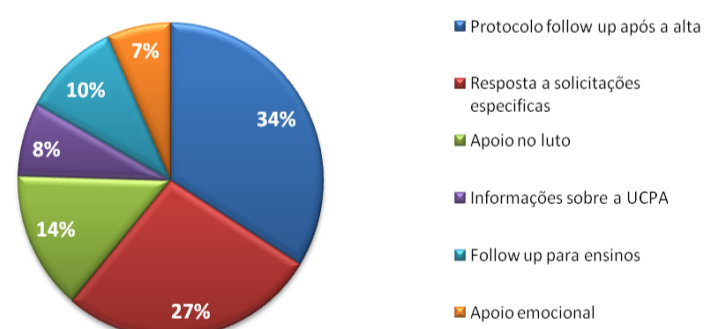
- ✓ Enfermeira Especialista em Saúde Mental e Psiquiatria;
- ✓ Experiência e formação avançada em Cuidados Paliativos;
- ✓ Formação em atendimento telefónico;
- ✓ Elemento fixo disponível 24h.

Os nossos resultados

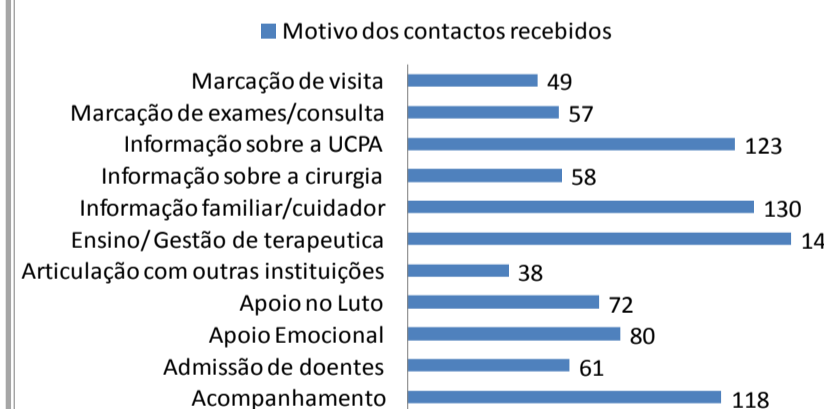
Nº de contactos recebidos (SMS e Chamadas)



Contatos efetuados com o exterior



Motivo dos contactos recebidos



Horário dos contactos recebidos



Conclusão

Comunicar é uma necessidade básica na atenção diária ao doente/família em cuidados paliativos. O apoio disponibilizado pelo contato móvel da UCP é um recurso complementar, usado neste período sobretudo como forma de disponibilizar informação e oferecer segurança de acompanhamento à pessoa e família mesmo após a alta.

Bibliografia: BARBOSA, António; NETO, Isabel – *“Manual de Cuidados Paliativos”*, Lisboa, Núcleo de Cuidados Paliativos do Centro de Bioética da FML, 2010, ISBN: 978-972-9349-22-5; Corney Roselyn. O desenvolvimento de perícias de comunicação e aconselhamento em medicina. 2ª ed. Climepsi, 2000. TWYXCROSS, Robert, *“Cuidados Paliativos”*, 2ª edição, Lisboa, editores Climepsi, 2003, ISBN: 972-796-093-6

Elaborado por: Ana Luísa Gonçalves; Filipa Veiga; Joana Daniel; Mariana van Innis; Sónia Santos
Enfermeiras da Unidade de Cuidados Paliativos Agudos do Hospital CUF Infante Santo