



# PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO SERVIÇO DE ATENÇÃO E REFERÊNCIA EM ÁLCOOL E DROGAS - SARAD

PRAS SARAD 005 ESCUTA ATIVA



PRAS SARAD 005 - PÁG.: 1/5 EMISSÃO: 20/06/2022 REVISÃO Nº :

## 1. INTRODUÇÃO

Escuta Ativa é definida como Atenção criteriosa e atribuição de significado às mensagens verbais e não verbais de um paciente.

A escuta ativa envolve o interesse pelo que está sendo dito, a aproximação corporal e o uso de expressões verbais de encorajamento à continuidade da fala deve buscar e identificar a real demanda do paciente. Essa prática requer concentração e energia por parte do profissional. É um método de cuidado leve, voltado para o acolhimento e à humanização da assistência em saúde. Essa escuta vincula o assistido ao sistema e aos profissionais tornando o tratamento mais resolutivo. A resolução e confiança são oferecidas ao paciente pela escuta de suas queixas e temores, direcionando-o a autorreflexão do processo de saúde doença.

## 2. OBJETIVO

Nortear as ações dos profissionais do SARAD no Cuidado do paciente que passa por desintoxicação devido a uso de álcool e outras drogas, através da **Escuta Ativa**.

## 3. PÚBLICO ALVO

**Equipe Multiprofissional:** Enfermeiro, Técnico de enfermagem, psicólogo, professor de educação física, Assistente social, Terapeuta ocupacional, médico clínico e psiquiatra, conselheiro, arteterapeuta.

## 4. DEFINIÇÕES/ CONSIDERAÇÕES

A Escuta Ativa é uma intervenção dinâmica, que exige habilidade por parte do ouvinte para identificar os aspectos verbais e não verbais da comunicação e pode ser definida como um método de incentivar uma melhor comunicação e melhor compreensão das preocupações pessoais do outro.

A escuta ativa exige técnica de escuta e é considerada uma das ferramentas mais importantes na comunicação. Consiste em escutar atentamente o interlocutor, não só com os ouvidos, mas com todos os sentidos em alerta.

Ao ouvir um discurso sobre um problema, focar atentamente no interlocutor e buscar compreender realmente o que está sendo dito, quais são suas intenções, as preocupações e os anseios contidos no discurso que se ouve.

Durante a fala, atentar-se para todas as expressões corporais, reações que a linguagem corporal pode trazer.

A escuta ativa é uma das habilidades mais importantes da inteligência emocional e se conecta de forma direta com a empatia de poder olhar nos olhos do outro e não deixar que suas experiências

Aprovação - Diretor Médico e Diretora de Enfermagem do SARAD: Dr. Fernando Cordeiro Pimentel e Enf.ª Nilza M. Ravazoli Brito

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2022



## PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO SERVIÇO DE ATENÇÃO E REFERÊNCIA EM ÁLCOOL E DROGAS - SARAD

PRAS SARAD 005 ESCUTA ATIVA



PRAS SARAD 005 - PÁG.: 2/5 EMISSÃO: 20/06/2022 REVISÃO Nº :

e histórias de vida promovam julgamentos de seu interlocutor durante o discurso. Escutar de forma ativa, em síntese, significa atender com respeito à outra pessoa, escutando-a com todos os sentidos focados no discurso.

É uma intervenção comprovadamente benéfica para o bem-estar do indivíduo. No entanto, é importante atentar para a necessidade da capacitação dos profissionais de saúde para a realização de tal atividade, visto que a falta de habilidades para a condução da Escuta ativa pode acarretar prejuízos ao paciente.

### 5. INDICAÇÕES PARA INCLUSÃO

A Escuta Ativa é uma intervenção que deve ser utilizada por todos os profissionais de saúde para todos os pacientes.

### 6. CONDUTAS A SEREM SEGUIDAS

- A abordagem do paciente precisa ser a mais cordial possível;
- O profissional deve ser empático, ou seja: Entender o ponto de vista do outro, se colocar no lugar do outro, compartilhar os sentimentos do outro, perceber que o paciente precisa de ajuda e se colocar à disposição;
- As informações obtidas durante a escuta ativa, devem ser discutidas com o paciente, registradas no PEP de forma adequada nas anotações ou avaliações e também discutidas com os outros profissionais;
- É importante que os profissionais façam a escuta ativa e na oportunidade o aconselhamento visando alcançar uma mudança no estágio motivacional (resposta do paciente), para que se possa construir uma assistência qualificada.

### 7. RESPONSABILIDADES DOS PROFISSIONAIS (ações concretas)

- Mostrar interesse pelo paciente;
- Usar perguntas ou declarações para encorajar a expressão de sentimentos, pensamentos e preocupações;
- Concentrar-se completamente na interação com o paciente;
- Usar comportamento não verbal para facilitar a comunicação (p.ex. Atentar para as atitudes físicas que transmitam mensagens não verbais)

Aprovação - Diretor Médico e Diretora de Enfermagem do SARAD: Dr. Fernando Cordeiro Pimentel e Enf.ª Nilza M. Ravazoli Brito

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2022



## PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO SERVIÇO DE ATENÇÃO E REFERÊNCIA EM ÁLCOOL E DROGAS - SARAD

PRAS SARAD 005 ESCUTA ATIVA



PRAS SARAD 005 - PÁG.: 3/5 EMISSÃO: 20/06/2022 REVISÃO Nº :

- Atentar para: sentimentos não expressados, palavras evitadas, tonalidade, tempo e inflexão da voz;
- Identificar os temas predominantes e verificar o significado da mensagem, refletindo com o paciente experiências passadas e situação atual;
- Responder depois de um tempo de modo a refletir e compreender a mensagem, esclarecer e verificar a compreensão das mensagens por meio de perguntas e feedback;
- Evitar barreiras à escuta, como, por exemplo, minimizar sentimentos, oferecendo soluções fáceis, interrompendo, encerrando prematuramente o assunto;
- Usar o silêncio/escuta para encorajar a expressão de sentimentos, pensamentos e preocupações.

### 8. NORMAS INSTITUCIONAIS OU EXTERNAS

8.1. RESOLUÇÃO COFEN-358/2009: Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a Implementação do Processo de Enfermagem (PE) em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem, O PE deve estar baseado em um suporte teórico que oriente a coleta de dados, o estabelecimento de diagnósticos de enfermagem e planejamento das ações ou intervenções de enfermagem; resultados que fornecem uma avaliação dos cuidados de enfermagem.

8.2. PRAS SARAD 002 – Avaliação Motivacional do Paciente internado no SARAD.

### 9. OBSERVAÇÕES:

9.1. O ambiente para a escuta ativa deve ser agradável, tranquilo, seguro e deve acontecer nos diferentes momentos de encontro entre os profissionais e o paciente.

9.2. A escuta ativa, quando bem conduzida, pode influenciar na mudança motivacional do paciente para iniciar e manter o tratamento, pode influenciar de forma positiva em momentos de tensões, enfrentamento ineficaz, desesperança, angustia, ansiedade, etc.

### 10. AUTORES E REVISORES

10.1. AUTORES: Nilza Martins Ravazoli Brito, Júlia Laurindo Giacomini, Aline Graciele de Arruda, Elen Farinelli de Campos Silva.

10.2. REVISORES: Nilza Martins Ravazoli Brito e Dr. Fernando Cordeiro Pimentel.



## PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO SERVIÇO DE ATENÇÃO E REFERÊNCIA EM ÁLCOOL E DROGAS - SARAD

PRAS SARAD 005 ESCUTA ATIVA



PRAS SARAD 005 - PÁG.: 4/5 EMISSÃO: 20/06/2022 REVISÃO Nº :

### 11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bulechek GM. et al. Classificação das intervenções de enfermagem. 6ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2016.
- Mesquita, AC. A escuta terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. Revista Escola Enf USP. 2014; 48 (6)1127.
- Oliveira MJS. Souza A. Calvetti PU. Filippin LI. A escuta ativa como estratégia de humanização da assistência em saúde. Rev. Saúde e Desenvolvimento Humano. Canoas, v. 6, n. 2, 2018. disponível em <http://dx.doi.org/10.18316/sdh.v6i2.4732>



## PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO SERVIÇO DE ATENÇÃO E REFERÊNCIA EM ÁLCOOL E DROGAS - SARAD

PRAS SARAD 005 ESCUTA ATIVA



PRAS SARAD 005 - PÁG.: 5/5 EMISSÃO: 20/06/2022 REVISÃO Nº :

### 12. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 - Botucatu - São Paulo - Brasil Tel. (14) 3811-6218 / (14) 3811-6215 - E-mail: qualidade.hcfmb@unesp.br	
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>			
1.1. Título: PRAS SARAD 005 – ESCUTA ATIVA			
1.2. Área Responsável: SARAD			
1.3. Data da Elaboração: 20/06/2022 Total de páginas: 06 Data da Revisão: __/__/__ Número da Revisão: 00			
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo e número de registro profissional) durante a vigência do documento: Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo:			
Nome	Função	Setor	Assinatura
Nilza Martins Ravazoli Brito	Gerente de Enfermagem	SARAD	
Júlia Laurindo Giacomini	Enfermeira	SARAD	
Aline Graciele de Arruda	Enfermeira	SARAD	
Elen Farinelli de Campos Silva	Enfermeira	SARAD	
Fernando Cordeiro Pimentel	Médico	SARAD	
<b>2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):</b>			
Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: PRAS SARAD 005 – ESCUTA ATIVA Também autorizo a exposição do meu nome completo.			
Data: 20/06/2022	Assinatura: Diretor Médico do SARAD: Dr Fernando Cordeiro Pimentel		
Data: 03/07/2022	Assinatura: Diretora de Enfermagem do SARAD, Enfª Me: Nilza M. Ravazoli		

Elaboração: Enfª Juliana S. Oliveira, Tatiane Biazon Rossi Benvenuto, Enfª Cristiane R. Fortaleza. Aprovação Superintendência e Chefe de Gabinete do HC: Prof. Adj. André Luis Balbi e Prof. Dr. José Carlos Trindade Filho.

Aprovação - Diretor Médico e Diretora de Enfermagem do SARAD: Dr. Fernando Cordeiro Pimentel e Enf.ª Nilza M. Ravazoli Brito

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2022