

## Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** VIVÊNCIA DE ESCUTA QUALIFICADA NO ATENDIMENTO AO IDOSO  
**Relatoria:** Amanda Ribeiro Gonçalves  
**Autores:** Jurema Ribeiro Luiz Gonçalves  
Leiner Resende Rodrigues  
**Modalidade:** Pôster  
**Área:** Inovação das práticas de cuidado  
**Tipo:** Relato de experiência  
**Resumo:**

**Introdução:** Consideradas como habilidades próprias dos seres humanos, o ato da escuta e diálogo, são utilizados como ferramentas essenciais para o atendimento ao cliente na perspectiva do cuidado, sendo a escuta uma ação integral para o acolhimento e construção de vínculo entre quem cuida e quem é cuidado. A escuta qualificada possibilita obter informações de cada cliente, ampliando dessa forma as possibilidades de atendimento às suas necessidades, tornando-se um meio de prestar assistência com qualidade. Além desses pontos, a escuta qualificada, apresenta potencial terapêutico quando realizada de forma eficaz. **Objetivos:** Avaliar a importância da escuta qualificada no atendimento ao idoso portador de Diabetes Mellitus. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência de caráter descritivo, sobre a experiência de participar de um ensino clínico, ocorrido nos meses de maio e junho de 2022, na disciplina de Enfermagem em saúde do adulto e do idoso de uma Universidade Federal do interior de Minas Gerais/Brasil. **Resultados:** No decorrer das atividades do Programa Nacional de Atenção a Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus, foi possível observar a ansiedade, medo e a insegurança demonstrado pelos idosos, no que diz respeito à utilização de medicamentos específicos da Diabetes Mellitus. Dessa forma, nota-se a importância da realização de uma escuta adequada de cada idoso, onde por meio da utilização dessa ferramenta, seja possível identificar várias problemáticas que podem interferir no processo saúde-doença de cada indivíduo. Uma elaboração de plano de cuidado eficaz dá-se através da identificação das necessidades básicas dos idosos, e para isso ocorra, faz-se necessário uma interação adequada. **Conclusão:** No atendimento ao paciente idoso utiliza-se principalmente do ato de escuta, pois essa ação permite a construção de subsídios para o atendimento das necessidades específicas de cada paciente. Dessa forma, escutar torna-se uma habilidade imprescindível para o profissional de saúde, onde o mesmo assumirá uma postura capaz de acolher, resultando em um atendimento com cuidado humanizado e integral.