

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**LUÍS GUSTAVO DELBONI NASCIMENTO**

**O ATENDIMENTO À PESSOA IDOSA EM UMA UNIDADE  
DE PRONTO ATENDIMENTO NA PERCEPÇÃO  
DA EQUIPE DE ENFERMAGEM**

VITÓRIA

2022

LUÍS GUSTAVO DELBONI NASCIMENTO

**O ATENDIMENTO À PESSOA IDOSA EM UMA UNIDADE  
DE PRONTO ATENDIMENTO NA PERCEPÇÃO  
DA EQUIPE DE ENFERMAGEM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito final para a obtenção do título de Mestre em Enfermagem, na área de concentração Cuidado e Administração em Saúde. Linha de Pesquisa: O Cuidar em Enfermagem no Processo de Desenvolvimento Humano.

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Karla de Melo Batista

**Coorientadora:** Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fabiana Gonring Xavier

VITÓRIA

2022

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

D344a DELBONI NASCIMENTO, LUÍS GUSTAVO, 1985-  
O atendimento à pessoa idosa em uma Unidade de Pronto Atendimento na percepção da equipe de enfermagem / LUÍS GUSTAVO DELBONI NASCIMENTO. - 2022.  
267 f. : il.

Orientadora: Dra. Karla de Melo Batista.

Coorientadora: Dra. Fabiana Gonring Xavier.

Dissertação (Mestrado Profissional em Enfermagem) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências da Saúde.

1. Enfermagem geriátrica. 2. idosos. 3. Enfermagem de emergência. 4. Tecnologia educacional. 5. Enfermagem. I. de Melo Batista, Dra. Karla. II. Gonring Xavier, Dra. Fabiana. III. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências da Saúde. IV. Título.

CDU: 61

---



**ATA DA SESSÃO DE DISSERTAÇÃO FINAL DE MESTRADO EM  
ENFERMAGEM DA(O) MESTRANDA(O) LUIS GUSTAVO DELBONI  
NASCIMENTO**

Aos dezoito dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e dois, às nove horas, no(a) <https://classroom.google.com/c/MzcxNTA2Mzg0NzA5?cjc=keb7w>, foi instalada a sessão pública para julgamento do relatório de Dissertação Final de Mestrado elaborado pela(o) mestrand(a) LUÍS GUSTAVO DELBONI NASCIMENTO, do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, matriculada(o) sob número 2018231369, intitulado: “O ATENDIMENTO À PESSOA IDOSA EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO NA PERCEPÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM”. Após a abertura da sessão, o(a) Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. Karla de Melo Batista, Orientador(a) e Presidente, deu seguimento aos trabalhos, apresentando os demais examinadores, os(as): Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup> Fabiana Goring Xavier, Coorientador(a), Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup> Cenira Andrade de Oliveira, Membro Titular Externo, Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup> Paulete Maria Ambrosio Maciel, Membro Titular Interno, Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup> Kallen Dettmann Wandekoken, Suplente Externo e, Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup> Eliane de Fátima Almeida Lima, Suplente Interno. Foi dada a palavra à autora, que expôs seu trabalho e, em seguida, ouviram-se as apreciações e recomendações dos respectivos membros da banca. A seguir, procedeu-se à arguição e respostas da aluna. Ao final, a banca, reunida em separado, resolveu APROVAR (aprovar/reprovar). A Banca Examinadora elaborou o seguinte parecer: O tema é relevante para enfermagem na área de urgência e emergência e compatível com a produção de um Mestrado Profissional. A apresentação oral foi segura. A dissertação necessita de pequenas adequações. Os produtos são aplicáveis a prática da enfermagem. E o artigo precisa de ajustes para a submissão. Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a sessão e lavrada a presente ata que será assinada por quem de direito.

Vitória, 18 de fevereiro de 2022.

---

Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. **Karla de Melo Batista**  
Orientador(a) e Presidente

---

Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. **Paulete Maria Ambrosio  
Maciel**  
Membro Titular Interno

---

Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. **Fabiana Goring Xavier**  
Coorientador(a)

---

Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. **Kallen Dettmann  
Wandekoken**  
Membro Suplente Externo

---

Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. **Cenira Andrade de Oliveira**  
Membro Titular Externo

---

Prof<sup>(a)</sup>. Dr<sup>(a)</sup>. **Eliane de Fátima Almeida  
Lima**  
Membro Suplente Interno

Programa de Pós Graduação em Enfermagem – CCS – UFES Av.  
Marechal Campos, 1468 – Maruípe – Vitória – ES – CEP 29.040-090.  
Telefax 3335 7119



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
KARLA DE MELO BATISTA - SIAPE 1661986  
Departamento de Enfermagem - DE/CCS  
Em 02/03/2022 às 00:15

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/368916?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
CENIRA ANDRADE DE OLIVEIRA - SIAPE 1241305  
Departamento de Serviço Social - DSS/CCJE  
Em 02/03/2022 às 08:10

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/368927?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
ELIANE DE FATIMA ALMEIDA LIMA - SIAPE 1723935  
Departamento de Enfermagem - DE/CCS  
Em 03/03/2022 às 20:00

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/370226?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

**PROTOCOLO DE ASSINATURA**



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por  
FABIANA GONRING XAVIER - SIAPE 2300752  
Departamento de Enfermagem - DE/CCS  
Em 03/03/2022 às 21:48

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:  
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/370265?tipoArquivo=O>

NASCIMENTO, Luís Gustavo Delboni. **O atendimento à pessoa idosa em uma Unidade de Pronto Atendimento na percepção da equipe de enfermagem.** Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal do Espírito Santo. Espírito Santo. 2022.

## RESUMO

**Introdução:** A pessoa idosa apresenta características decorrentes do processo de envelhecimento que a diferem das pessoas de outras faixas etárias, as tornando mais vulneráveis a eventos que podem diminuir ou limitar a qualidade de vida, interferindo na autonomia da pessoa idosa. Para atender integralmente a essas pessoas, os serviços de saúde devem desenvolver mecanismos em busca de aperfeiçoamentos no processo de trabalho. Este estudo busca atender a uma demanda institucional por melhorias no atendimento à pessoa idosa, e que instigou o desenvolvimento de um vídeo educativo. **Objetivo:** identificar o atendimento à pessoa idosa em uma Unidade de Pronto Atendimento com base na percepção da equipe de enfermagem. Desenvolver uma tecnologia educacional sobre o atendimento à pessoa idosa como uma estratégia de intervenção. **Método:** Estudo qualitativo do tipo exploratório, descritivo e de campo, junto a 20 profissionais de enfermagem de uma Unidade de Pronto Atendimento da Região Metropolitana da Grande Vitória – Espírito Santo. A produção de dados se deu através de entrevistas semiestruturadas, analisadas por meio da análise de conteúdo. **Resultados:** A análise dos dados revelou as seguintes categorias: (1) identificando os reflexos da Gestão da Rede Municipal de Saúde no atendimento à pessoa idosa em uma unidade de urgência e emergência; (2) identificando as influências no atendimento de urgência e emergência às pessoas idosas; (3) contextualizando o atendimento à pessoa idosa no serviço de urgência e emergência; (4) Desvelando a pessoa idosa à luz dos profissionais de enfermagem de uma unidade de urgência e emergência. **Produtos:** Baseados nas categorias que emergiram dos dados coletados, essa dissertação gerou 10 produtos: a) 04 roteiros educacionais para a construção de uma série de vídeos educativos sobre o atendimento à pessoa idosa, destinado aos profissionais de saúde b) 01 vídeo educativo sobre o atendimento à pessoa idosa, c) 01 marca nomeada “CONNECTA GERONTO”, d) 02 personagens -Dona Rosa e enfermeira Aline-, e) 1 artigo científico e f) 01 cartaz educativo sobre o atendimento à pessoa idosa. **Considerações:** A presente pesquisa permitiu identificar como o

atendimento à pessoa idosa está sendo desenvolvido na instituição, sendo que estas informações subsidiaram o desenvolvimento dos produtos. Esta pesquisa apresenta potencial de realizar impacto na realidade no serviço por meio dos resultados encontrados, e pelos produtos desenvolvidos. Espera-se com esta pesquisa, subsidiar discussões e reflexões sobre o atendimento à pessoa idosa nos serviços de emergência, estimulando o desenvolvimento de estratégias de intervenção e mudança da realidade.

**Palavras-chave:** Enfermagem; Pessoa idosa; Serviços médicos de emergência; Tecnologia.

NASCIMENTO, Luis Gustavo Delboni. **The attendance to the elderly person in a Unit of Ready Attendance in the perception of the nursing team.** Dissertation (Master in Nursing) - Federal University of Espírito Santo. Espírito Santo. 2022.

## **ABSTRACT**

Introduction: The elderly person presents characteristics resulting from the aging process that differ from people of other age groups regarding the presentation, onset and outcome of health problems. To fully assist these people, health services must develop mechanisms to improve the work process. This study seeks to meet an institutional demand for improvements in the care of the elderly, which instigated the development of an educational video. Objective: To identify elderly patient care in an Emergency Care Unit based on the nursing team's perception. Developing an educational technology on elderly care as an intervention strategy. Method: Qualitative study of exploratory, descriptive and field type, with 20 nursing professionals of an Emergency Care Unit of the Metropolitan Region of Grande Vitória - Espírito Santo. Data production took place through semi-structured interviews, analyzed through content analysis. Results: The data analysis revealed the following categories: (1) identifying the reflections of the Municipal Health Network Management in the care of the elderly in an urgency and emergency unit; (2) identifying the influences on urgency and emergency care to the elderly; (3) contextualizing the care of the elderly in the urgency and emergency service; (4) Unveiling the elderly in the light of health professionals of an urgency and emergency unit. Products: Based on the categories that emerged from the data collected and that were based on Bardin's content analysis, this dissertation generated as products a) the development of 04 educational scripts for the construction of a series of educational videos on the care of the elderly person, aimed at health professionals b) an educational video on the care of the elderly person, c) a brand named "CONECTA GERONTO", d) two characters -Dona Rosa and nurse Aline-, e) 1 scientific article and f) 01 educational poster on the care of the elderly person. Considerations: The present research allowed to evaluate how the care to the elderly person is being developed in the institution, and this information subsidized the development of the product. This research has the potential to have an impact on the reality of the service through the results found, and through the products developed. This research

is expected to subsidize discussions and reflections on the care of the elderly in emergency services, stimulating the development of strategies for intervention and change of reality.

Keywords: Nursing; Aged; Emergency medical services; Technology.