

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

ATENDIMENTO A PESSOA IDOSA

POP ENFERMAGEM 032

Número de páginas: 04

CONCEITO

Promover a saúde e a autonomia, independência, considerando suas necessidades e limitações físicas, emocionais, sociais e psicológicas, orientando e direcionando para assistência adequada.

OBJETIVO

Padronizar a assistência ao paciente igual ou superior a 60 anos, priorizando conforme lei 10.048 de novembro de 2000. Em que prevê os direitos, e dar outras providências. Garantindo a assistência adequada e entendimento na sua assistência, de forma clara, objetiva e personalizada.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Documentos de identificação
- Prontuário físico e/ou eletrônico
- Canetas

ETAPAS DO PROCEDIMENTO

AÇÃO	RESPONSÁVEIS	DESCRIÇÃO DE PROCEDIMENTO
Acolhimento e acompanhamento da pessoa idosa	Equipe multidisciplinar	1. Abertura da ficha na recepção; imediatamente identificar se o paciente está acompanhado ou desacompanhado. (se necessário solicitar apoio da equipe assistencial para acompanhamento do paciente com limitações físicas ou cognitivas). 2. Sinalizar a ficha de atendimento conforme lei 10.048 para atendimento prioritário. 3. Acolhimento inicial (triagem); identificar necessidade de acompanhamento familiar e/ou social, sinalizando a ficha para direcionamento ao acolhimento do serviço social. 4. Atendimento especializado, nos casos de: A. Orientações e encaminhamentos para acesso a serviços e políticas públicas para população idosa; B. Proteção e apoio para defesa, em situações de violação de direitos à pessoa idosa; C. Acolhimento e identificação do vínculo com familiar, se houver, e apoio das redes do município para acompanhamento. 5. Direcionamento para avaliação clínica e andamento na assistência, ratificando o

1

Elaborador:	Revisor:	Aprovador:	Controle do arquivo:
Nome: Isléia da Mata COREN/SP: 461667 Função: RT de Enfermagem	Nome: Isabella Montovani CRESS/SP: 618165 Função: Assistente Social	Nome: Daniel Freitas Função: Secretario da Saude	Data da elaboração: 14/04/2025 Data da revisão: 20/07/2026 Data da aprovação: 20/07/2026 Data da vigência: 20/07/2027 Código:

Esta Unidade é pública, integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), gerido por Organização Social
Rua Alfredo Delí Vigna, 253 – Jordanesia - CEP: 07776-395 – Cajamar – SP

www.institutodiretrizes.com.br
Secretaria Municipal de Saúde
Cajamar - SP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

		entendimento do paciente nas atividades necessários do atendimento. 6. Em indicação de transferência hospitalar pacientes sem acompanhantes, todos deverão ser sinalizados, Serviço Social acionado para intervenção imediata e futura, com continuidade do hospital de destino. 7. Para os pacientes de alta hospitalar sem acompanhantes paciente deixara a unidade com a comunicação e ciência do serviço social para acompanhamento posterior. 8. Atividades coletivas socioculturais e educativas visando a promoção do envelhecimento ativo, por meio da integração social, inclusão produtiva e incentivo à participação social e política da população idosa; 9. Atendimento por meio de sensibilização e formação sobre a temática do envelhecimento. 10. Atividades de sensibilização e divulgação sobre os direitos da população idosa; 11. Telefone e e-mail de referência 12. CREAS: 4446-0013 13. e-mail creas@cajamar.sp.gov.br
--	--	---

OBSERVAÇÕES

No Atendimento à pessoa idosa os profissionais devem estar atentos, entre outros aspectos, para:

- O estabelecimento de uma relação respeitosa, considerando que, com a experiência de toda uma vida, as pessoas se tornam em geral mais sábias, desenvolvem maior senso de dignidade e prudência e esperam ser reconhecidas por isso;
- Partir do pressuposto de que a pessoa idosa é capaz de compreender as perguntas que lhe são feitas ou as orientações que lhe são fornecidas, nunca se dirigindo primeiramente a seu acompanhante;
- Chamar a pessoa idosa por seu nome e manter contato visual, preferencialmente de frente e em local iluminado, considerando um possível declínio visual ou auditivo;
- A utilização de uma linguagem clara, evitando-se a adoção de termos técnicos que podem não ser compreendidos.

Algumas recomendações para uma boa comunicação com a pessoa idosa

- Use frases curtas e objetivas;
- Chame-o(a) pelo próprio nome ou da forma como ele preferir;
- Evite infantilizá-lo, utilizando termos inapropriados como "vovô", "queridos", ou, ainda, utilizando termos diminutivos desnecessários ("bonitinho", "lindinho"etc); Pergunte se entendeu bem a explicação dada e se há alguma dúvida;

2

Elaborador:	Revisor:	Aprovador:	Controle do arquivo:
Nome: Isléia da Mata COREN/SP: 461667 Função: RT de Enfermagem	Nome: Isabella Montovani CRESS/SP 618165 Função: Assistente Social	Nome: Daniel Freitas Função: Secretario da Saude	Data da elaboração: 14/04/2025 Data da revisão: 20/07/2026 Data da aprovação: 20/07/2026 Data da vigência: 20/07/2027 Código:

Esta Unidade é pública, integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), gerido por Organização Social

Rua Alfredo Dell Vigna, 253 – Jordanesia - CEP: 07776-395 – Cajamar – SP

www.institutodiretrizes.com.br



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

- Repita a informação, quando essa for erroneamente interpretada, utilizando palavras diferentes e, de preferência, uma linguagem mais apropriada à sua compreensão;
- Fale de frente, sem cobrir sua boca e não se vire ou se afaste enquanto fala;
- Aguarde a resposta da primeira pergunta antes de elaborar a segunda, pois a pessoa idosa pode necessitar de um tempo maior para responder;
- Não interrompa a pessoa idosa no meio de sua fala, demonstrando pressa ou impaciência. É necessário permitir que ela conclua o seu próprio pensamento;
- Evite ambientes ruidosos;
- Evite submeter as pessoas idosas a situações constrangedoras quando essas não entenderem o que lhes foi dito;
- Procure falar de forma clara e pausada e aumente o tom de voz somente se isso realmente for necessário;
- Evitar gritar ou falar com esforço;
- Evitar competir com outras vozes ou ruídos do ambiente;
- Articular bem as palavras
- Diminuir a distância entre os falantes;
- Falar em ambiente iluminado para facilitar a leitura labial
- Não desviar os olhos e virar a cabeça, ou virar o corpo em outra direção.
- Evitar dar respostas monossilábicas às perguntas feitas pelas pessoas idosas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/participacao_social/Manual%20-%20Pessoa%20Idosa%20revisado_11_04_2022.pdf

Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos
LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.

HISTÓRICO DE REVISÃO

Elaborador:	Revisor:	Aprovador:	Controle do arquivo:
Nome: Isléia da Mata COREN/SP: 461667 Função: RT de Enfermagem	Nome: Isabella Montovani CRESS/SP 618165 Função: Assistente Social	Nome: Daniel Freitas Função: Secretario da Saude	Data da elaboração: 14/04/2025 Data da revisão: 20/07/2026 Data da aprovação: 20/07/2026 Data da vigência: 20/07/2027 Código: