

Manual de Formadores:

Ferramentas para melhoria da Comunicação
entre Provedores e Utentes



Ficha Técnica

Ministério da Saúde (MISAU), Direcção Nacional de Saúde Pública
Programa Nacional de Controle de ITS, HIV/SIDA

Título

Manual de Formadores: Ferramentas para Melhoria de Comunicação entre Provedores e Utentes

Equipa de Elaboração

Ministério da Saúde

Aleny Couto
Edna Paunde
Hélder Macul
Irénio Gaspar
Elisa Adelina

Parceiros de Cooperação

USAID - United States Agency for International Development
CDC – Centres for Disease Control and Prevention
PSI – Population Services International
CCS – Centro de Colaboração em Saúde
ARIEL – Ariel Glaser Foundation
ECHO - Efficiencies for Clinical HIV Outcomes
EGPAF – Elizabeth Glaser Pediatric AIDS Foundation
FGH – Friends in Global Health
ICAP - International Center for AIDS Care and Treatment Programs

Data de Elaboração:

Maio de 2022

Abreviaturas

HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
PVHIV	Pessoa que Vive com HIV
SIDA	Síndrome de Imunodeficiência Adquirida
TARV	Tratamento Antirretroviral
I=I	Indetectável igual a intransmissível

Tabela de Conteúdos

1. Introdução	4
1.1 Contexto da epidemia do HIV em Moçambique	4
1.2 Considerações do utente	4
2. Formação em Ferramentas para melhoria de comunicação entre provedor e 5	
2.1 Objectivos da Formação	5
2.2 Ferramentas para melhoria de comunicação entre Provedor e Utente	6
2.2.1 Vídeos Treino	6
Módulo 1 – Comunicação para a saúde provedor-utente	6
Módulo 2 – Comunicação para redução do estigma	8
Módulo 3 – Direitos e Deveres do utente	8
Vídeos Boas e Más condutas	9
2.2.2 Garrafas B-OK	10
2.3 Material de Treino	11
2.4 Perfil dos Participantes	11
2.5 Metodologia de Formação	11
Agenda	11
Aspectos Logísticos	12
Espaço	12
Tempo de Formação	12
Gestão de Material e Equipamento	12
Técnicas de Formação	13
2.6 Formadores: o que fazer e não fazer	13
ANEXO 1 Instruções para utilização do Tablet	15
ANEXO 2 Folheto explicativo e auxiliar de informação	18

1. Introdução

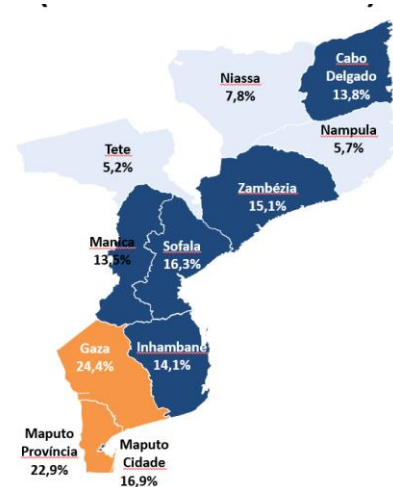
1.1 Contexto da epidemia do HIV em Moçambique

Moçambique é um dos países do mundo com maior número de casos de HIV e também com novas infecções por HIV. Os jovens são a população que corre mais risco de ter o HIV, principalmente as mulheres. Apenas 84% das pessoas com o HIV sabem que têm o HIV, e a maior parte das pessoas que sabem são mulheres.

Em 2021 o Governo de Moçambique assinou uma nova política das nações unidas para a resposta ao HIV. Esta declaração política orienta aos Países a se comprometerem novamente a acabar com a epidemia de SIDA até 2030, garantindo que 95% das pessoas que vivem com HIV conheçam o seu sero-estado, 95% das pessoas que conheçam sero-estado estejam em tratamento antirretroviral, e 95% das pessoas em tratamento antirretroviral estejam com a carga viral suprimida.

Os principais desafios ao alcance das metas 95-95-95 são:

- Redução das novas infecções, principalmente entre os Adolescentes, Jovens e População-Chave
- Ligação aos cuidados de casos positivos
- Retenção aos cuidados e tratamento
- Estigma e discriminação
- Baixa supressão viral devido a má adesão ao tratamento
- Baixa literacia em relação a importância do tratamento



Relativamente à adesão ao TARV, existem diferentes barreiras identificadas para a adesão das PVHIV, sendo elas físicas, sociais e ao tratamento. De acordo com o estudo¹sobre testagem e tratamento do HIV em Moçambique, realizado em 2020 nas Cidades Maputo e Quelimane com PVHIV, as barreiras sociais têm uma grande influência na decisão de procurar e aderir ao TARV. Algumas das barreiras mencionadas foram:

- Medo de serem abandonados pelo seu grupo social mais próximo
- Medo de perder o respeito de sua comunidade e família
- Vergonha por serem associados a um “mau comportamento”
- Diferenciação clara na forma como é tratado após revelar ser HIV+¹

1.2 Justificativa

Este manual foi elaborado como material de apoio para formadores de provedores de saúde em Moçambique, a ser usado nas formações com provedores que lidam com PVHIV, com o objectivo de melhorar a comunicação/interacção entre o provedor e o utente.

Os insights reunidos para sustentar a os insights sobre os utentes, bem como desenvolver a maior parte dos materiais usados para esta formação foram recolhidos no relatório *Mozambique Test &*

¹ Fonte: Ipsos MORI, Mozambique Test & Treat Analysis, v2 - Maputo, Moçambique, 2020

Treat Analysis, v2 sobre um estudo realizado em 2020 pela Ipsos MORI em Moçambique com PVHIV.

1.3 Considerações do utente

Ao aprofundarmos estes temas com os utentes que vivem com HIV, estes relatam sobre a sua experiência na unidade sanitária sendo este um lugar sem sigilo e empatia. As principais barreiras mencionadas são:

- O tempo de espera é "muito longo"

O tempo de espera é longo, causando ansiedade aos utentes.

- Não existe confidencialidade na unidade sanitária

Os utentes são chamados pelo nome, pelos provedores, e sentem-se magoados e envergonhados por saberem que o profissional de saúde não mantém seu estado serológico em sigilo; vendo frequentemente funcionários a espalharem essa informação entre colegas.

- Não existe empatia com o utente e com a situação que está a viver

A introdução ao tratamento parece uma transição robótica, sem empatia pela situação que o utente está a viver. Os utentes estão decepcionados com o serviço e comentários recebidos dos profissionais de saúde; há uma clara disparidade percebida no serviço que um utente HIV recebe e no tratamento de utentes não HIV. Os utentes expressaram sentimentos de **irritação, mágoa e decepção** com suas experiências na unidade sanitária

- As mensagens chave não são bem percebidas

Logo após receberem o resultado do teste positivo, os utentes recebem o frasco de comprimidos para um mês, os eventos adversos não são bem explicados levando a que os efeitos secundários sejam inesperados gerando desconfiança do tratamento e levando ao abandono. Na consulta não há espaço para perguntas, num momento difícil para os utentes, em que estão em estado de choque e precisam de ajuda para entender e ultrapassar a situação

Assim, torna-se crucial rever as metodologias de comunicação dos provedores com os utentes, de modo a criar um ambiente amigável e facilitador do entendimento das mensagens, levando a um melhor entendimento dos benefícios do TARV e à adesão ao mesmo.

2. Formação em Ferramentas para melhoria de comunicação entre provedor e utente

2.1 Objectivos da Formação

A Formação em Ferramentas para melhoria de comunicação entre provedor e utente tem o objectivo de formar os provedores em técnicas de comunicação para a melhoria da relação entre provedor- utente nas consultas, de forma a melhorar esta componente.

No final da Formação em Ferramentas para melhoria de comunicação, os provedores deverão ser capazes de:

- Perceber importância de uma comunicação eficaz para uma melhoria da adesão ao tratamento
- Compreender a importância de abordar os direitos e deveres do utente
- Saber utilizar técnicas de comunicação que geram um ambiente amigável

- d) Compreender a importância da empatia na comunicação provedor e utente
- e) Conhecer as ferramentas fornecidas para comunicar as mensagens de TARV de forma simples e acessível

2.2 Material de Treino

Para implementar as formações na Unidade Sanitária, o Formador deverá ter consigo os seguintes materiais:

- **Manual de Formador:** onde encontram informação para implementar a formação. O formador deverá levar consigo o manual impresso.
- **Tablets:** Para cada unidade sanitária haverá um tablet disponível para a formação. O tablet já terá inserido todo o conteúdo da formação. No Anexo 1 deste manual terão acesso às instruções para utilização do tablet. O tablet deverá estar com a bateria devidamente carregada no dia da formação.
- **Kit B-OK:** o kit B-OK contém uma pequena mala com as 3 garrafas de missangas e um folheto com as instruções de como utilizar as garrafas.
- **Lista de Presenças:** para documentar e reportar os provedores que estiveram presentes nesta formação.

2.3 Perfil dos Participantes

A Formação em Ferramentas para melhoria de comunicação entre provedor e utente foi desenhada para provedores de saúde da área de HIV. Deverão fazer parte da formação todos os provedores que têm contacto com PVHIV na Unidade Sanitária.

Para cada formação, deveremos ter um máximo de 8 participantes por sala garantindo assim um ambiente propício a discussão pormenorizada de cada tema, dentro do tempo da formação.

2.4 Metodologia de Formação

Agenda

Ao iniciar a formação, se for necessário, o formador deve usar este manual para explicar o contexto e objectivos da formação. A agenda da formação deverá ser:

1. Apresentações e objectivo da Formação
2. Preenchimento da lista de presenças
3. Visualização dos 3 Vídeos Treino
4. Exercícios e Discussão (através dos vídeos de boas e más condutas)
5. Visualização do Vídeo Explicativo das garrafas B-OK
6. Espaço para perguntas e comentários
7. Avaliação da Formação
8. Fecho

Durante a sessão deve:

- Contextualizar os participantes sobre o objectivo da formação
- Explicar o formato da formação e materiais
- Introduzir cada Módulo, executando os exercícios de forma perspicaz, permitindo um momento de reflexão no momento final para retenção de mensagens-chave
- Exibir vídeos de boas e más condutas, estimulando reflexão e debate entre com participantes (caso necessário poderá fazer uma simulação situacional)
- Introduzir o Kit B-Ok e exibir o vídeo explicativo bem como o kit real

- Abrir espaço para sessão de perguntas e respostas, para que os participantes debatam, partilhem experiências, para que haja um entendimento do que é o comportamento e a postura correcta a ter no atendimento do utente PVHIV (deve referir-se à importância que os detalhes na comunicação têm para o impacto no tratamento)
- Informar sobre próximos passos: implementação das técnicas de comunicação abordadas, incluindo garrafas B-OK; Avaliação e monitoria das actividades e do impacto das abordagens e aplicação de sugestões para treinos ou materiais futuros.

Aspectos Logísticos

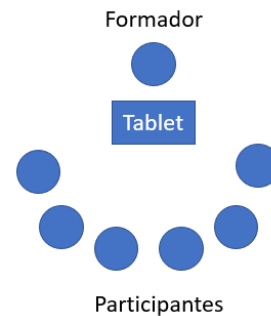
Para que as formações aconteçam sem percalços, deverá garantir que as seguintes actividades foram acauteladas:

- Agendar a sessão com antecedência para que os colegas provedores tenham disponibilidade para estar presentes
- Garantir a disponibilidade de uma sala silenciosa e sem distrações onde possam fazer a sessão de formação
- Ter todo o equipamento necessário, de acordo com a lista de materiais necessários para a formação aqui apresentados.
- Ter o equipamento tecnológico com a bateria carregada

Espaço

O formador deve garantir que o espaço para a formação está disponível e que está no formato desejável.

Para uma formação participativa deve garantir que as cadeiras estão colocadas de forma que todos possam ver os vídeos, e todos possam ver uns aos outros para poderem interagir facilmente (aconselhamos as cadeiras em formato de meia-lua, com o formador no centro de frente para os participantes).



Tempo de Formação

A formação deverá ter o período máximo de 4h20 minutos. Abaixo apresentamos a agenda com o tempo recomendado de cada sessão:

1. Apresentações e objectivo da Formação: 10 minutos
2. Preenchimento da folha de presenças: 5 minutos
3. Visualização dos 3 Vídeos Treino: 2h25 minutos
4. Exercícios e Discussão (através dos vídeos de boas e más condutas): 30 minutos
5. Visualização do Vídeo Explicativo das garrafas B-OK: 2 minutos
6. Perguntas e comentários: 30 minutos
7. Fecho: 10 minutos

Gestão de Material e Equipamento

O formador deve ser responsável por guardar e manter o seu manual de formação e o kit B-OK.

Os tablets serão armazenados pelo Parceiro de Implementação/PEPFAR que trabalha com a Unidade Sanitária.

Cada provedor participante deverá guardar e manter o seu kit B-OK.

Técnicas de Formação

a) Antes de iniciar

Garanta que está à vontade com os vários pontos da agenda. Reveja os objectivos, tenha questões preparadas para fazer caso não haja interação dos participantes.

Reveja todos os vídeos antes da sessão.

Se necessitar tenha apontamentos preparados para apoiar nas sessões que precisar.

b) Mostrar os vídeos

Garanta que tudo está a funcionar no tablet. Abra todos os vídeos e confirme que estão a funcionar no dia anterior à formação, de modo a poder pedir apoio ao parceiro de implementação caso seja necessário.

Antes de mostrar os vídeos explique o que vão ver, e o tema de cada vídeo.

Sumarize os pontos chave no final de cada vídeo.

c) Fazer os exercícios

Encoraje os participantes a responder. Garante que há um ambiente seguro e de não julgamento na sala. Se necessário dê uma primeira resposta às questões colocadas.

d) Vídeos de Conduta

Garanta que os participantes estão à vontade para partilhar as suas próprias experiências com os utentes. Que situações desafiantes têm? Como devem responder e agir nessas situações de maneira a garantir o engajamento dos utentes com o tratamento?

e) Vídeo das ferramentas B-OK

No final do vídeo, questione se houve dúvidas. Entregue o kit a cada provedor e dê alguns minutos para se familiarizarem com o kit.

Peça aos provedores para praticarem o uso dos kits uns com os outros.

f) Fecho

Faça um resumo dos pontos chave, peça ajuda dos participantes para dizerem as ideias chave da sessão.

Agradeça aos participantes, e agende uma sessão para daí a 3 meses, para avaliar as mudanças que sentiram ao aplicar as técnicas e ferramentas aprendidas.

2.5 Formadores: o que fazer e não fazer

Fazer	Não Fazer
Estar familiarizado com o plano de sessão e os materiais de treinamento antes do início da formação	Não fazer comentários adversos/negativos sobre qualquer participante

Usar a expressão utente ou utente	Evitar usar termos que definam o utente como doente, por exemplo
Garantir que o local de formação esteja pronto antes do início do treinamento	Não ser tímido, nervoso ou mostrar preocupação
Manter um ambiente amigável e de apoio	Não usar um método unidirecional sem qualquer interação
Chame os participantes pelo nome o máximo possível	Não ignorar as dúvidas dos participantes
Fale claramente e em voz alta	Não fazer apresentações sem olhar para os participantes
Passe tempo suficiente com os participantes para que todas as suas dúvidas possam ser respondidas	Não se apressar em qualquer uma das sessões
Dar instruções simples e claras aos formandos	Não esconder ou omitir informações relevantes
Assegurar uma visualização clara das ferramentas por todos os participantes	Deixar os participantes com dúvidas em relação as ferramentas pela não visualização dos conteúdos
Incentivar os participantes a interagir e envolver-se em todas as sessões	Deixar uma única pessoa falar em nome de todo o grupo

2.6 Ferramentas para melhoria de comunicação entre Provedor e Utente

Foram desenvolvidas duas ferramentas que visam melhorar a comunicação entre Provedor e Utente:

a) Vídeos Treino em Comunicação

Os Vídeos Treino têm como objectivo ensinar os provedores a criar uma sessão amigável, mais eficaz e de acordo com as necessidades dos utentes. Estão divididos em três módulos que abordam três temas chave:

Módulo 1: Comunicação para a saúde entre provedor utente

Módulo 2: Comunicação para redução do estigma

Módulo 3: Direitos e deveres do utente

Os vídeos para treino em comunicação são uma ferramenta simples, de implementação “treino em trabalho” e foram desenhados de forma a serem usados regularmente, para treinos de refrescamento nos tópicos abordados e melhoria contínua das actividades realizadas pelo provedor.

b) Garrafas B-OK

É uma ferramenta de comunicação para ajudar a comunicar os benefícios do tratamento ao utente, tocando nas mensagens indetectável = intransmissível, de forma simples e acessível.

Um dos factores que contribui para uma boa adesão ao TARV é o entendimento por parte do utente dos benefícios do tratamento. Assim é importante garantir que as mensagens chave são bem entendidas.

De acordo com o estudo feito com as PVHIV em 2020, o diagnóstico de HIV pode parecer como o fim do mundo, trazendo a antecipação da morte, as PVHIV podem experimentar sentimentos de recusa, rejeição, medo, etc. Muitas vezes isto pode deixar as pessoas a sentirem-se sujas, estragadas, perigosas e indesejáveis levando-as a retraírem-se da sociedade.

Quando as pessoas têm conhecimento sobre a supressão viral pode mudar essa forma de pensar! Elas passam a entender que o benefício-chave é não transmitir HIV.

A um nível mais profundo é sobre as pessoas sentirem que voltaram à sua vida normal e não terem que se preocupar, ou sequer pensar sobre o HIV, desde que tomem o comprimido diariamente.

2.6.1 Vídeos Treino

Os vídeos compreendem 4 partes, cada uma focada em uma vertente da comunicação entre o provedor e o utente, sendo que, o formador deve exibi-los seguindo a sequência conforme indicado abaixo:

1. Módulo 1: Comunicação para a saúde entre provedor utente
2. Módulo 2: Comunicação para redução do estigma
3. Módulo 3: Direitos e deveres do utente
4. Vídeos de Boas e Más condutas: 3 vídeos que relatam comportamentos nocivos e comportamentos desejáveis

Módulo 1 – Comunicação para a saúde provedor-utente

Objectivo do módulo: Capacitar o provedor sobre a importância e técnicas de comunicação para melhoria da relação provedor - utente.

Tempo alocado: 50minutos

Duração do vídeo: 16 minutos e 32 segundos

Número de exercícios: 3

O Formador deverá colocar o vídeo no Play, e garantir que todos os participantes ouvem sem desafios. Esteja atento e preparado para colocar o vídeo em pausa no momento dos exercícios.

Exercícios:

Localização dos exercícios no vídeo:

Exercício 1, encontra-se aos 5 minutos e 35 segundos.

Exercício 2 encontra-se aos 14 minutos e 14 segundos.

Exercício 3 encontra-se aos 15 minutos e 24 segundos

Após leitura do exercício, o vídeo deve ser colocado em pausa e os temas devem ser discutidos e debatidos. Os participantes terão 3 minutos para pensar e entre 5-10 minutos para debater em cada exercício.

Após a visualização do Módulo 1, o formador deve recapitular as ideias-chave (abaixo indicadas) e certificar que os participantes as retêm (neste momento pode-se abrir espaço para perguntas e respostas).

Sugestão: Recapitular as Ideias-chave

Peça aos participantes para serem eles a dizer quais as ideias chave do módulo. Assim garante a sua participação e melhor retenção dos temas. Conclua adicionando as ideias-chave que estiverem em falta.

Ideias-chave Módulo 1

Se o formador achar necessário e importante, poderá dar exemplos e dicas práticas de estratégias de comunicação usando as ideias chave do primeiro módulo.

- **Oiça com atenção:** escute com atenção. É assim que se constrói um relacionamento e confiança entre provedor e utentes ao mesmo tempo que se tem discussões significativas sobre o tratamento. Não esteja somente a pensar na pergunta que fará a seguir
- **Crie empatia:** Esteja atento ao que está a acontecer na vida do utente – talvez eles tenham passado por um luto recentemente ou estejam a cuidar de alguém que não está bem. A sua capacidade de se colocar no lugar do outro pode influenciar a forma que falamos e recebemos o nosso utente.
- **Adapte a comunicação à pessoa que tem à sua frente:** Uma linguagem simples e concisa é tão importante quanto falarmos na língua do utente, sempre que possível. Isto transmite uma sensação de empatia que permite que o utente se abra mais com o provedor.
- **Use palavras Simples (simplifique os termos técnicos!):** são difíceis de reter e criam uma sensação de distância entre o provedor e utente.
- **Faça perguntas para garantir entendimento:** Perguntar ao utente se entendeu corretamente os pontos-chave mostra que o provedor está a ouvir e se preocupa com o que o utente está a entender.
- **Repetir o plano de tratamento:** reveja o plano de tratamento para garantir que todos os próximos passos estão claros
- **Não julgue, não critique:** por vezes podemos usar linguagem não verbal (expressões faciais e corporais) que fazem com que o utente se sinta desconfortável. Mantenha-se sempre neutro em relação ao que pode estar a ouvir.

Módulo 2 – Comunicação para redução do estigma

Objectivo do módulo: Capacitar o provedor com técnicas de comunicação para redução do estigma e aumento de empatia para com o utente.

Tempo alocado: 40 minutos

Duração do vídeo: 12 minutos e 34 segundos.

Número de exercícios: 2

O Formador deverá colocar o vídeo no Play, e garantir que todos os participantes ouvem sem desafios. Esteja atento e preparado para colocar o vídeo em pausa no momento dos exercícios.

Exercícios:

Localização dos exercícios no vídeo:

Exercício 1, encontra-se aos 3 minutos e 5 segundos.

Exercício 2 encontra-se aos 6 minutos e 54 segundos.

Após leitura do exercício, o vídeo deve ser colocado em pausa e os temas devem ser discutidos e debatidos. Os participantes terão 3 minutos para pensar e entre 5-10 minutos para debater em cada exercício.

Sugestão: Recapitular as Ideias-chave

Peça aos participantes para serem eles a dizer quais as ideias chave do módulo. Assim garante a sua participação e melhor retenção dos temas. Conclua adicionando as ideias-chave que estiverem em falta.

Ideias-chave Módulo 2

Se o formador achar necessário e importante, poderá dar exemplos e dicas práticas usando as ideias chave do segundo módulo.

- **Use linguagem simples:** mais uma vez, os termos técnicos (Células CD4, teste sorológico, linfócitos, etc.) são difíceis de entender e criam uma sensação de distância entre o provedor e utente.
- **Use palavras positivas e encorajadoras:** por vezes ouvir do provedor que acredita na sua capacidade de conseguir realizar o tratamento (por exemplo) ou que a vida vai melhorar é o suficiente para encorajar o utente.
- **Evite críticas e julgamentos:** frases como “porque você não usou camisinha, olha o que aconteceu” ou “Você é tão jovem e agora tem HIV” são exemplos de julgamentos e críticas que as PVHIV relatam ouvirem na Unidade Sanitária.
- **Evite palavras estigmatizantes:** a linguagem estigmatizante pode perpetuar estereótipos negativos sobre PVHIV. Em vez de dizermos, por exemplo, que a pessoa é transmissora de HIV, podemos referir como pessoa vivendo com HIV.
- **Evite situações que possam gerar medo ao falar do TARV:** palavras negativas e que geram medo desencorajam a aderência e continuação ao tratamento.
- **Evite palavras negativas:** referir-se ao HIV como algo “sujo” ou “impuro”, por exemplo, pode invocar pensamentos de contaminação, impureza e até morte. São palavras que geram negatividade e falta de esperança. Essas conotações negativas tornam mais difícil fazer o teste, revelar o status de HIV, discutir métodos de proteção e aceder e permanecer nos cuidados de tratamento.
- **Peça permissão e procure ajuda:** caso esteja a lidar com um portador de deficiências deixe o utente entrar na consulta com o seu acompanhante ou peça permissão a ele para chamar um colega (outro provedor) que possa ajudar. Isto é válido tanto para os portadores de doenças visuais, auditivas, cognitivas ou físicas.

Módulo 3 – Direitos e Deveres do utente

Objectivo do módulo: Informar sobre os direitos e deveres do utente na unidade sanitária.

Tempo alocado: 45 minutos

Duração do vídeo: 21 minutos e 39 segundos.

Número de exercícios: 2

O Formador deverá colocar o vídeo no Play, e garantir que todos os participantes ouvem sem desafios. Esteja atento e preparado para colocar o vídeo em pausa no momento dos exercícios.

Exercícios:

Localização dos exercícios no vídeo:

Exercício 1, encontra-se aos 7 minutos e 23 segundos.

Exercício 2 encontra-se aos 19 minutos.

Após leitura do exercício, o vídeo deve ser colocado em pausa e os temas devem ser discutidos e debatidos. Os participantes terão 3 minutos para pensar e entre 5-10 minutos para debater em cada exercício.

Sugestão: Recapitular as Ideias-chave

Peça aos participantes para serem eles a dizer quais as ideias chave do módulo. Assim garante a sua participação e melhor retenção dos temas. Conclua adicionando as ideias-chave que estiverem em falta.

Ideias-chave Módulo 3

Na comunicação com o utente devemos ter em conta os pontos abaixo, para assegurar que os direitos do utente são garantidos:

- **Tente criar um espaço seguro e privado:** é importante que os profissionais de saúde criem um espaço onde o utente possa se sentir seguro e que seja de alguma forma privado. Estando ciente de que existem alguns desafios estruturais ou institucionais na Unidade Sanitária que não garantem privacidade no uso dos serviços, o provedor pode, por exemplo, garantir que não esteja mais ninguém na sala de consulta que possa fazer com que o utente se sinta desconfortável.
- **Não termine a consulta sem garantir que tudo ficou bem entendido:** pode ajudar fazer perguntas abertas de forma a garantir que o utente tenha entendido o que deve fazer e seus próximos passos.
- **Não julgue nem critique, evite situações que possam ser entendidas como discriminatórias:** evite palavras que condenem alguma atitude do utente, como por exemplo “porque não usou camisinha, veja o que aconteceu agora”. Situações discriminatórias podem igualmente contribuir para o desconforto do utente, como por exemplo, fazer o teste de HIV sem o consentimento do utente ou a recusa de fornecer quaisquer serviços de saúde a PVHIV.
- **Respeite as crenças e tradições locais:** a falta de consideração, respeito e a não inclusão de normas, crenças e valores culturais da população-alvo pode actuar como um obstáculo na comunicação eficaz das mensagens de HIV que o provedor pretende passar. Integre o seu conhecimento ao que o seu utente acredita e respeite-o de forma que possa receber as mensagens eficazmente.

- **Trate o utente com respeito:** Cuidar e tratar de pessoas vivendo com HIV vai além de garantir que elas tomam a medicação e compareçam às consultas regulares na clínica. Os provedores podem tomar medidas para garantirem que as PVHIV não são vítimas de dano mental ou que não são humilhados, por exemplo, por não serem fornecidos os devidos cuidados por causa de medos equivocados em torno da transmissão.
- **Considere as queixas e reclamações dos utentes:** Adapte um modelo de “liberdade para falar” em entre si e o utente. Se eles estiverem preparados para compartilhar ideias e o provedor estiver preparado para ouvi-las, pode-se aprender muito. Evitando a abordagem do respeito inquestionável pela autoridade, nunca presumimos que qualquer indivíduo seja tão bom que não se beneficie de alguns conselhos de tempos em tempos.

Vídeos Boas e Más condutas

Os vídeos de Boa e Má conduta, têm como objectivo trazer exemplos de uma comunicação errada e de uma comunicação de sucesso. Estes vídeos sevem para:

- Apoiar no entendimento de práticas que são muitas vezes nocivas na relação entre provedor e utente
- Gerar discussão em volta dos comportamentos exemplificados
- Gerar reflexão sobre as suas práticas diárias e em como elas podem impactar a relação com o utente.
- Em grupo debaterem os impactos dos diversos comportamentos

Os vídeos deverão ser mostrados no final dos módulos de Comunicação exibindo primeiro o vídeo de má conduta e posteriormente o vídeo de boa conduta.

Estes vídeos compreendem 3 histórias:

1. **Avó de Juma:** demonstra o atendimento a uma senhora idosa que acompanha uma criança que vive com o HIV;
2. **Mulher Grávida:** demonstra o atendimento a uma mulher grávida, casada, que vive com o HIV.
3. **Homens que fazem sexo com Homens:** demonstra o atendimento a um homem homossexual que vive com o HIV.

Após a visualização de cada vídeo de má conduta, o formador poderá perguntar aos provedores o que acharam do que viram, se concordam/conseguem perceber onde estão os pontos de melhoria na comunicação. Só depois deve ser exibido o respectivo vídeo de boa conduta.

Importante:

Peça aos provedores para partilharem as suas histórias com o grupo e juntos falarem sobre qual a melhor conduta a ter com as diferentes situações que enfrentam no dia-a-dia.

2.6.2 Garrafas B-OK

As garrafas B-OK são uma ferramenta de comunicação simples e inovadora, criada para ajudar a comunicar como o TARV funciona no corpo humano e também os seus benefícios para o utente, tocando nas mensagens indetectável = intransmissível.



Cada kit B-Ok contém:

- 3 Garrafas com missangas
- 1 Folheto explicativo e auxiliar de informação (ver anexo 2)
- 1 Bolsa para armazenagem do material

Para iniciar esta ferramenta, o formador deve pegar nos kits e distribuir pelos provedores. Deverá começar com uma introdução e depois mostrar o vídeo explicativo das garrafas.

Introdução:

Como funciona o Kit B-Ok?

Cada garrafa representa uma fase da carga viral no organismo da PVHIV.

As missangas pretas representam as células saudáveis do corpo da PVHIV e as missangas vermelhas representam o vírus do HIV.

- A garrafa com maior número de missangas vermelhas representa o organismo de um PVHIV recém diagnosticado que não iniciou o tratamento.
- A garrafa com uma mistura equilibrada de missangas vermelhas e pretas representa o organismo de uma PVHIV em tratamento.
- A garrafa com maior número de missangas pretas representa o organismo de uma PVHIV em tratamento e supressão viral.



Qual o objectivo?

As garrafas B-Ok são uma ferramenta simples que tem como objectivo:

- Apoiar na explicação do efeito do TARV sobre o HIV no corpo humano
- Apoiar no entendimento dos benefícios do TARV para as PVHIV
- Fornecer uma forma simples de comunicar as mensagens

As garrafas B-OK auxiliam no aconselhamento sobre:

- O que o HIV faz ao sistema imunológico do corpo e às células saudáveis
- O que é carga viral do HIV
- O que é supressão viral
- O que é i = i e o que significa para o utente e a comunidade
- Enfatiza a importância de tomar o TARV
- Permitem que os utentes se envolvam no aconselhamento e façam perguntas

- Ajuda a encorajar os utentes a fazerem o teste, começar e permanecer em tratamento
- Auxiliam na promoção da saúde em salas de espera

Após esta introdução, os participantes devem visualizar o vídeo explicativo sobre como usar as garrafas B-OK para comunicar com os utentes sobre o I=I.

No final do vídeo deverão abrir espaço para questões e para que os provedores testem o kit uns com os outros.

2.6.3 Avaliação da Formação

Aqui o formador deve voltar a apresentar formador e pedir que os participantes reflectam e contribuam para entender se a formação foi eficaz, questionando:

- Se as sessões foram uteis para alcançar o(s) objectivo(s)
- Se os participantes foram capazes de aprender /reter algo
- Se a metodologia utilizada foi boa
- Se o facilitador permitiu a participação de todos
- Se o tempo foi suficiente
- Qual a importância da formação para o seu trabalho (do provedor)
- Áreas a melhorar

O formador poderá incluir outras questões, desde que sejam relevantes para a finalidade do exercício.

3. ANEXO 1 | Instruções para utilização do Tablet

Cada formador terá disponível 2 tablets para utilizar em cada unidade sanitária, no dia da formação. O conteúdo deve ser acessado observando os passos a seguir:

1. Ligar o Tablet

Garanta que o *tablet* tem carga – se não tiver insira o cabo nesta entrada

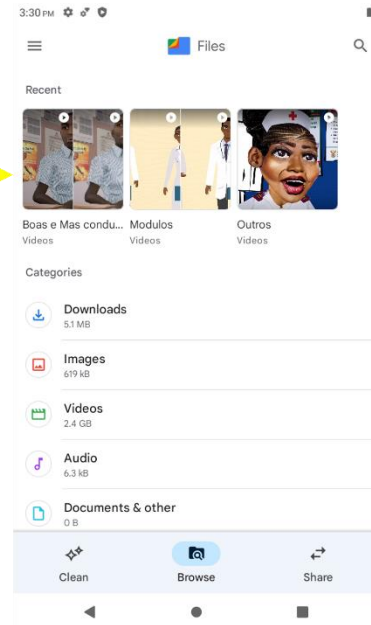


Com o *tablet* carregado, pressione no segundo botão durante cerca de **5 segundos** e largue

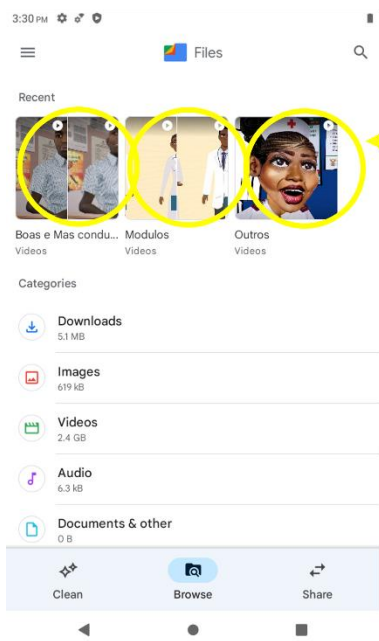
2. Aceder à pasta de vídeos



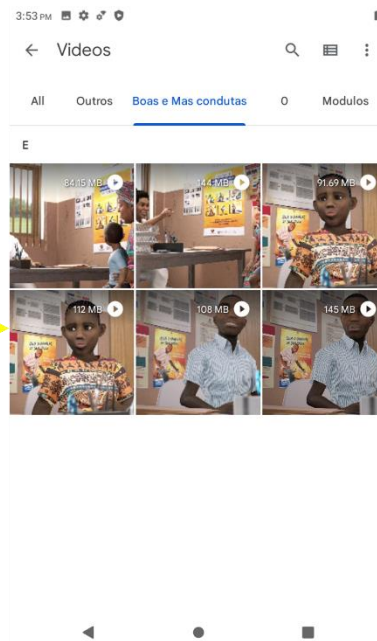
No ecrã principal encontrará este ícone com nome "FILES". Clique uma vez para abrir a pasta com os vídeos do Somos Iguais



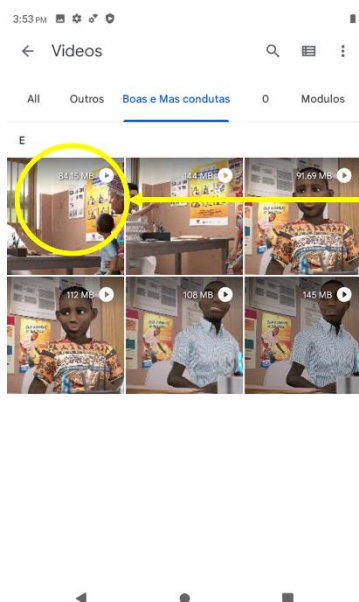
3. Aceder aos vídeos



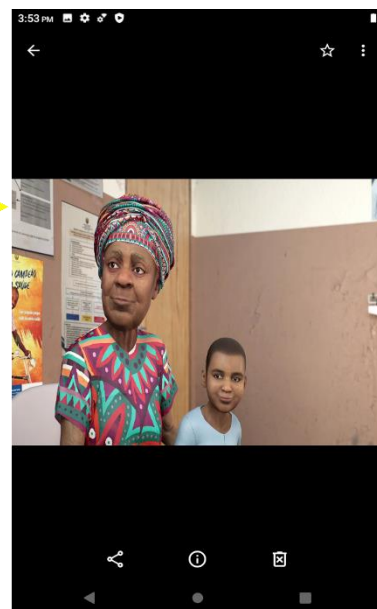
Clique/selecione a pasta que deseja abrir: “Boas e Más Condutas” para os vídeos de **condutas**; “Módulos” para os **vídeos treino** ou “Outros” para encontrar outros vídeos relevantes como por exemplo das **garrafas BOK**



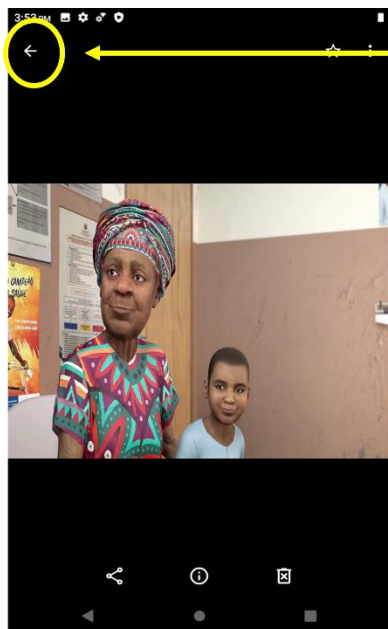
4. Selecionar vídeo pretendido e reproduzir



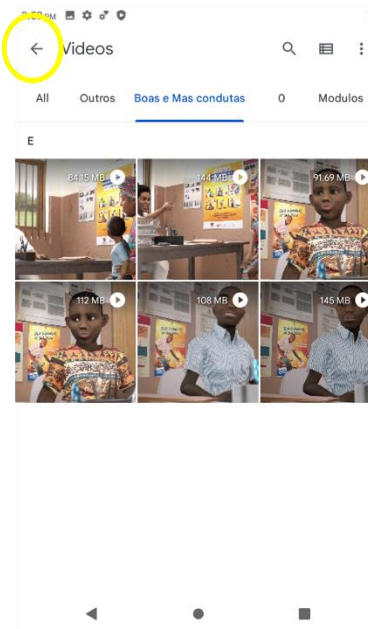
Clique/selecione o vídeo que deseja reproduzir – cada vídeo tem dentro e no início o título a que corresponde. Pode virar o tablet na horizontal para se ver melhor.



5. Voltar para os outros vídeos



Clique/selecione a seta para voltar a pasta dos vídeos desta categoria ou clique mais uma vez na seta para voltar a pasta de todos videos



6. Repetir a partir do passo 4

Nota: Pode também encontrar os vídeos na galeria do tablet. Para tal basta desbloquear e arrastar para cima no ecrã principal do tablet, procurar pela pasta “gallery” e aceder aos vídeos.

4. ANEXO 2 | Folheto explicativo e auxiliar de informação

1 As tuas ferramentas:

#1

Missangas pretas com apenas uma missanga vermelha que representa o HIV

#2

Missangas pretas com missangas vermelhas que representam o HIV a invadir

#3

Missangas vermelhas que representam o HIV assumiram o controlo

Numa Wella

2 A Explicação:

O #1 está cheio de missangas verdes.

Este é um corpo forte e saudável – **não pode** infectar ninguém.

No #2 podemos ver as missangas vermelhas representando a infecção pelo HIV.

Começa com uma missanga vermelha, mas o HIV quer tomar conta do nosso corpo, as vezes lentamente, outras vezes rápido. Nesta fase, podes sentir-te normal – podes pensar que está tudo bem. Mas as missangas vermelhas vão aumentando – podes infectar outras pessoas.

Se não iniciares o tratamento, o HIV acabará por dominar o teu corpo, como no #3.

Se deixares o HIV chegar a este ponto, o teu corpo já estará fraco e terá dificuldades para combater qualquer doença. Pessoas magras e doentes com SIDA encontram-se nesta fase. Muitas vezes é tarde demais para ser salvo.

3 Então, que garrafa preferes ser?

Todos queremos ser fortes, saudáveis e viver uma vida normal. Ninguém quer infectar os outros. Bem, é possível seres saudável, mesmo que tenhas HIV.

Se tens **HIV (#2)** e tomas a medicação diariamente, ela impede que o HIV se espalhe pelo teu corpo. Ao invés de passar para o **#3**, ela reduz a carga viral até que esta seja tão baixa, ao ponto de não poder prejudicar-te e não infectares ninguém – **Como no #1.**

VIDA NORMAL

4 Nota:

Geralmente, leva alguns meses para a medicação baixar a carga viral do HIV para um nível onde não possas transmitir o vírus a ninguém, por via sexual, mas só podes ter a certeza fazendo um exame de sangue específico.

Continua a ser muito importante usares o preservativo de forma a garantir que te proteges de outras ITS's e gravidez indesejada

5 Usa estas dicas para que possa ficar TUDO-OK

Imagina que as garrafas são o mundo. Imagina que no **#1**, todos os que vivem com HIV estão em tratamento e têm a doença sob controlo.

No mundo **#2** há algumas pessoas que têm HIV, mas não estão em tratamento e o número continuará a crescer à medida que eles passarem o vírus para outros.

No **#3** há ainda mais pessoas com HIV que não estão em tratamento.

6 Em que garrafa gostarias de viver?

Apoiem-se uns aos outros que vivem na mesma garrafa. Encoraja aqueles que vivem com HIV a tomarem a sua medicação diariamente e ficará **tudo ok**.

Como usar estas dicas para que possas ficar bem?

Uma maneira simples, mas eficaz de explicar a supressão viral e os benefícios de tomar a medicação diariamente.