

# #UESEIMPORTACOMVOCE: cuidando de quem cuida na unidade de emergência durante a pandemia de COVID-19

## AUTORES

Ana Maria Fortaleza Teixeira Ficher. Psicóloga responsável técnica pelo Serviço de Psicologia na Unidade de Emergência HCFMRP-USP. Psicóloga da equipe de cuidados paliativos da Unidade de Emergência HCFMRP-USP. Mestre em Saúde Mental pela FMRP-USP.

Raquel Verceze. Terapeuta ocupacional responsável técnica da Unidade de Emergência HCFMRP-USP. Mestre em Ciências Médicas pela FMRP-USP.

Margareth Makie Higashizima. Chefe de seção da coordenadoria da Unidade de Emergência HCFMRP-USP.

Carlos Henrique Miranda. Coordenador da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto.

José Paulo Pintyá. Diretor de assistência à saúde da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto.

Francine de Castro Alves Victal. Coordenadora multiprofissional da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto.

## UNIDADE DE TRABALHO ENVOLVIDA

Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo.

## RESUMO

**Introdução:** Cuidar na área da saúde envolve uma atuação direta sobre o corpo do outro, intimidade, e essas ações são permeadas por várias sensações e sentimentos de ambas as partes. Além disso, envolve também questões institucionais complexas. O desejo do profissional em obter bons resultados no cuidar pode entrar em conflito com o sofrimento e a morte do paciente, pois, apesar do ser humano ser finito, a morte é vista como fracasso para muitos profissionais. Diante de todos os sofrimentos inerentes ao cuidar que podem ser potencializados ainda mais pelo cenário desconhecido decorrente da pandemia da COVID-19 e tendo os profissionais de saúde como alicerce para o cuidado aos pacientes, a Coordenadoria e os Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional da Unidade de Emergência refletiram sobre novos processos de trabalho

com ações para oferecer cuidados especiais aos funcionários da instituição. **Justificativa:** Diante da pandemia da COVID-19 e o impacto emocional causado aos profissionais de saúde, fez-se necessário um olhar diferenciado para esses indivíduos. É fundamental que a instituição e os Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional ampliem o foco de seus processos de trabalho para também abordar os funcionários da instituição que nesse momento podem apresentar temores, dúvidas, preocupações e angústias. **Objetivo:** Relatar a experiência dos Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional no projeto #UESEIMPORTACOMVOCE desenvolvido com os profissionais da Unidade de Emergência. **Metodologia:** É um estudo descritivo acerca do relato da experiência da implantação do projeto #UESEIMPORTACOMVOCE. Utilizam-se duas plataformas digitais, e-mail institucional e mensagens via WhatsApp, e 2 meios de comunicação visual para envolver os funcionários, cartazes e visitas pontuais nos setores. **Resultados:** Dentre as estratégias ofertadas, observou-se que houve uma preferência por parte dos funcionários em buscar o contato para solicitar apoio e/ou ajuda de forma presencial com uma das profissionais responsáveis. Foi observado que os próprios funcionários se empenharam no seu autocuidado e encaminharam vídeos próprios mostrando suas estratégias de enfrentamento. Considera-se que o projeto alcançou o objetivo proposto uma vez que os funcionários se sentiram protagonistas, responsabilizando-se. **Considerações finais:** Infere-se que, apesar do distanciamento necessário e imposto nesse momento, o envolvimento dos profissionais da saúde em ações como essas provoca uma aproximação possível e significativa entre os pares e dentro da equipe, o que pode promover identificação e apoio mútuo, tornando o ambiente de trabalho mais leve e proporcionando uma assistência mais integrada e eficiente dentro das possibilidades da urgência e emergência em um cenário de pandemia de COVID-19.

**Palavras-chave:** Psicologia na Emergência, Terapia Ocupacional na Emergência, Equipe Multiprofissional, Qualidade na Assistência, Cuidando do Profissional de Saúde, COVID-19.

## INTRODUÇÃO

Cuidar na área da saúde envolve uma atuação direta sobre o corpo do outro, intimidade, e essas ações são permeadas por várias sensações e sentimentos de ambas as partes. Atitude, preocupação, ocupação, conhecimento técnico, amenizar sofrimentos, compromisso social, ético e moral, responsabilidade do bem-estar do outro, comunicação, relação interpessoal e contato físico intenso são papéis importantes dentro do cuidado. O cuidar está cercado de questões institucionais complexas e que precisam ser levadas em consideração; como a extensa e múltipla jornada de trabalho que ocasiona a privação do sono e cansaço; mudanças de escalas de plantões; superlotação de pacientes; muitas vezes recursos técnicos, materiais e profissionais insuficientes, e pode surgir a impotência diante de problemas da organização do trabalho e do sistema de saúde.

O desejo do profissional em obter bons resultados no cuidar pode entrar em conflito com o sofrimento e a morte do paciente; pois, apesar do ser humano ser finito, a morte é vista como fracasso para muitos profissionais. A sensação de falha na avaliação, decisão, ação e culpa por

exigências externas e internas podem desencadear frustrações e mobilizações de situações e ansiedades primitivas. Diante desse cenário, o sofrimento e a morte do paciente remetem o profissional ao medo da sua própria morte e do sofrimento e pode interferir na expectativa do cuidar (1).

Impotência, culpa, fracasso, frustração, angústia, desmotivação e esgotamento são sentimentos que podem aparecer no profissional na sua atuação. A resolução dos próprios lutos às perdas vivenciadas é necessária para suportar esses sentimentos que podem surgir. Por isso, o cuidar de si é pré-requisito para cuidar do outro.

Diante de todos os sofrimentos inerentes ao cuidar que podem ser potencializados ainda mais pelo cenário desconhecido decorrente da pandemia da COVID-19 e tendo os profissionais de saúde como alicerce para o cuidado aos pacientes, a Coordenadoria e os Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional da Unidade de Emergência refletiram sobre novos processos de trabalho com ações para oferecer cuidados especiais aos funcionários da instituição.

Nesse contexto, o Serviço de Psicologia se propôs a oferecer Apoio Psicológico Emergencial aos funcionários da UE tendo como foco desse trabalho as demandas emocionais em decorrência da COVID-19. Foram designadas psicólogas para atuarem nos setores no apoio psicológico emergencial à equipe e, também, proposta a estruturação de um serviço com horários e local definidos para essa finalidade. Além disso, as psicólogas dos setores também estão empenhadas para auxiliar suas equipes no acolhimento em situações pontuais, mas mantendo a rotina do atendimento a pacientes e familiares das clínicas.

Pensando no funcionário enquanto protagonista na assistência, ao se reconhecer nesse papel de autor principal, ele compreende a importância de sua ação para a qualidade no cuidado. Enquanto protagonista como indivíduo; ele se percebe como pessoa, com sentimentos e emoções, e que precisa se cuidar e ser cuidado. É importante compreender que todos podem ter fragilidades, assumindo isso é possível buscar ajuda e se fortalecer.

O profissional de saúde, como autor principal no cuidado dos pacientes com COVID-19, incorpora novos papéis ocupacionais a fim de auxiliar tanto no cuidado com o paciente quanto no cuidado de si mesmo; porém, ao longo dessa incorporação, algumas ocupações acabam se perdendo e até mesmo deixadas nesse momento tão intenso e incomum que está sendo vivenciado.

Mudanças nos papéis ocupacionais acontecem ao longo da vida, de forma gradativa, o que faz parte da evolução humana. Quando novas formas e modos de agir são incorporados diante do novo cenário atual, deixam-se as singularidades de lado a fim de compensar os sentimentos. A terapia ocupacional colabora no incentivo e resgate ao que se faz importante a cada um dos profissionais de saúde enquanto indivíduo que sente e vive suas singularidades e especificidades dentro e fora do hospital. Não é preciso deixar de ser o que se é ao entrar no hospital nesse momento tão difícil (2).

Assim, nesse novo cenário, o Serviço de Terapia Ocupacional se propôs a resgatar os papéis de autocuidado, como forma de apoio no cuidado dos sentimentos que surgem nos profissionais de saúde frente ao cenário atual.

Diante disso, os Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional, em conjunto com a coordenadoria da instituição, elaboraram um projeto de ação intitulado #UESEIMPORTACOMVOCE, que

está sendo desenvolvido com os profissionais da Unidade de Emergência com foco no cuidado das emoções advindas da pandemia e no resgate do autocuidado para o enfrentamento dessa nova realidade.

## JUSTIFICATIVA

Mediante a pandemia da COVID-19 e o impacto emocional causado aos profissionais de saúde, fez-se necessário um olhar diferenciado para esses indivíduos. É fundamental que a instituição e os Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional ampliem o foco de seus processos de trabalho para também abordar os funcionários da instituição que nesse momento podem apresentar temores, dúvidas, preocupações e angústias.

## OBJETIVO

Relatar a experiência dos Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional no projeto #UESEIMPORTACOMVOCE desenvolvido com os profissionais da Unidade de Emergência.

## METODOLOGIA

É um estudo descritivo acerca do relato da experiência da implantação do projeto #UESEIMPORTACOMVOCE, envolvendo os funcionários e colaboradores da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - USP, no período de março a junho de 2020. O projeto utiliza duas plataformas digitais, e-mail institucional e mensagens via WhatsApp, além da comunicação visual para envolver os funcionários e visitas pontuais nos setores. São desenvolvidas da seguinte forma:

- O e-mail do projeto #UESEIMPORTACOMVOCE é [ueseimportacomvoce@hcrp.usp.br](mailto:ueseimportacomvoce@hcrp.usp.br). Ele tem o objetivo de proporcionar ao funcionário enviar mensagens a partir do momento que sentir necessidade de algum tipo de ajuda, orientação ou sugestão de cuidados.
- O WhatsApp da coordenadoria da Unidade de Emergência é o meio de envio de mensagens semanais do projeto elaborado pelos Serviços de Psicologia e Terapia Ocupacional ao funcionário. Essas mensagens têm como foco promover apoio, motivação, valorização e esperança diante da pandemia.
- Alguns cartazes foram fixados em murais próprios da Unidade de Emergência com essas mensagens e também com orientações para o envolvimento dos funcionários no projeto.
- Também são realizadas visitas pontuais para apresentar a proposta do projeto e para a efetivação de ações e/ou orientações focais específicas nos setores. Essa intervenção se baseia em ofertar e disponibilizar o cuidado grupal e individual no *setting* do cuidar. Nesse momento, também é orientado que o próprio funcionário pode procurar pessoalmente a psicóloga ou a terapeuta ocupacional do projeto para solicitar a abordagem.

A Tabela 1 nos mostra os meios de interações, bem como o número de interações em cada um desses canais.

**Tabela 1:** Meios de comunicação e número de interações com os funcionários.

Canal de comunicação com os funcionários	Número de interações
E-mail	0
WhatsApp	16
Cartazes	6
Visitas nos setores	2

O e-mail enviado pelos funcionários e seus dados pessoais são sigilosos e restritos, ficando sob responsabilidade da psicóloga e terapeuta ocupacional do projeto.

A logo do projeto foi desenvolvida pela Assessoria de Imprensa do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - USP (Figura 1. Logo do projeto #UESEIMPORTACOMVOCE).

## RESULTADO

Dentre as estratégias ofertadas, observou-se que houve uma preferência por parte dos funcionários em buscar o contato para solicitar apoio e/ou ajuda de forma presencial com uma das profissionais responsáveis, psicóloga ou terapeuta ocupacional. O e-mail institucional disponibilizado não foi utilizado até o momento pelos funcionários como meio de interação.

Com relação ao WhatsApp, inicialmente, a psicóloga e a terapeuta ocupacional, responsáveis pelo projeto, buscaram criar mensagens motivacionais, de incentivo à autopercepção e ao autocuidado, aproximando o funcionário de si mesmo e das necessidades no momento. Quando observamos a Tabela 1, o meio de comunicação via WhatsApp teve um total de 16 formas de interação, sendo que 10 dessas partiram dos funcionários. Foi observado que os funcionários se empenharam no seu autocuidado e encaminharam vídeos próprios mostrando suas estratégias por meio de expressões artísticas, os quais foram compartilhados posteriormente como mensagens via WhatsApp junto ao seu depoimento do impacto que a ação lhe causou (Figura 2. Recrear a arte do cuidar pelo profissional da saúde; Figura 3. Cuidado ao profissional da saúde pelo projeto #UESEIMPORTACOMVOCE; e Figura 4. Mensagem motivacional projeto #UESEIMPORTACOMVOCE). Dessa forma, além de incorporar a necessidade de cuidar de si mesmo, o próprio funcionário por meio de seus vídeos se torna parceiro do projeto, tendo também ele próprio o objetivo de cuidar do seu colega de trabalho.

Sendo assim, considera-se que o projeto alcançou o objetivo proposto uma vez que os funcionários se sentiram protagonistas se responsabilizando, além do cuidado ao paciente e sua família, do cuidado a si mesmo e aos seus colegas. Observa-se a motivação destes protagonistas em recriar o cuidado para com o outro.

Os cartazes utilizados cumpriram o papel de expor o projeto dentro da instituição, com o e-mail do projeto caso algum funcionário necessitasse de orientação, e as mensagens

motivacionais desses cartazes em espaços estratégicos possibilitaram uma comunicação visual da proposta do projeto.

A quarta estratégia utilizada foram visitas setoriais que proporcionaram a interação da equipe do setor com o projeto e seus objetivos. O momento da abordagem é importante para mostrar aos funcionários que há uma preocupação com eles e que estão sendo vistos pela instituição, revelando que eles também podem ser cuidados. A partir disso, surgiram demandas das chefias e dos funcionários. As chefias procuraram as coordenadoras do projeto solicitando a visita em seus setores e mostraram preocupações com alguns funcionários, o que culminou em ações focais no setor e/ou apoio individual a funcionários por um dos serviços.

Por exemplo, foi realizada uma visita a uma enfermaria, na ocasião do falecimento de paciente hospitalizado há oito meses, disponibilizando um espaço de escuta e reflexão acerca do cuidado. Essa visita legitimou aos funcionários sentimentos que podem surgir em momentos críticos da atuação; como “a tristeza”, “o luto”, “o medo”, “a culpa”, entre outros.

Entende-se que, a partir desses resultados, as equipes de Psicologia e Terapia Ocupacional têm um papel importante quanto ao cuidado dos funcionários, uma vez que através da competência técnica de ambas as categorias os sentimentos e singularidades de cada um dos indivíduos que atua na saúde podem ser levados em consideração, bem como em auxiliar no cuidado desses sentimentos, propondo uma forma de cuidado de forma singular e em grupo.

Foi observado que os funcionários aderiram, até o presente momento, a forma de cuidado compartilhado e que, através do olhar de ambas as categorias, pode ser compartilhado e disseminado a todos que atuam frente ao combate da COVID-19.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de profissional da saúde, o funcionário também é uma pessoa com sentimentos e singularidades e pode estimular e ser estimulado a buscar a sua melhor estratégia para lidar com situações adversas. Foi observado, ao longo do desenvolvimento deste projeto, que a arte foi tida como importante estratégia utilizada pelos funcionários como uma ferramenta para a expressão, tornando-se prazerosa e terapêutica e com significado para o indivíduo. Dessa forma, apresentar os talentos dos funcionários artistas da Unidade de Emergência em cuidar do outro e em cuidar de si foi uma estratégia incorporada ao projeto de forma que os próprios funcionários se tornaram protagonistas, cada um buscando o seu significado singular.

Infere-se que, apesar do distanciamento necessário e imposto nesse momento, o envolvimento dos profissionais da saúde em ações como essas provoca uma aproximação possível e significativa entre os pares e dentro da equipe, o que pode promover identificação e apoio mútuo, tornando o ambiente de trabalho mais leve e proporcionando uma assistência mais integrada e eficiente dentro das possibilidades da urgência e emergência em um cenário de pandemia de COVID-19.

Ressalta-se que esse projeto é novo, tendo sido criado em um momento desafiador e complexo da assistência na instituição. Uma meta a ser almejada é a avaliação do impacto

dessas ações. Porém, conforme observamos na Tabela 1, pelo número de interações informalmente, o projeto tem recebido feedback positivo de funcionários e também da instituição.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kovacs, M. J. *Educação para a Morte*. Psicologia ciência e profissão, 2005, 25 (3), 484-497
2. De Carlo, M.M.R.P; Kudo, A.M. *Terapia ocupacional em contextos hospitalares e cuidados paliativos*. 1. Ed. São Paulo: Payá Eireli; 2018