

A ESCUTA TERAPÊUTICA COMO INSTRUMENTO DE CUIDADO E ACOLHIMENTO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS COVID-19

PRISCILLA DOS SANTOS DA SILVA¹; MILENA OLIVEIRA DO ESPÍRITO
SANTO²; JOSIANE DA COSTA MOREIRA³; LUCIANE PRADO KANTORSKI⁴;
JANAÍNA QUINZEN WILLRICH⁵; ARIANE DA CRUZ GUEDES⁶

¹Universidade Federal de Pelotas– priscillaaass@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – enfa.milenaoliveira@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – cm.josi@hotmail.com

⁴ Universidade Federal de Pelotas – kantorski@uol.com.br

⁵ Universidade Federal de Pelotas - janainaqwill@yahoo.com.br

⁶ Universidade Federal de Pelotas- arianecguedes@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O início da transmissão de Covid-19 foi notificado pela China à Organização Mundial da Saúde (OMS) pela primeira vez em 31 de dezembro de 2019. A OMS (WHO, 2020), após reunião do Comitê de Emergência, declarou Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional em 30 de janeiro de 2020, e pandemia em 11 de março de 2020.

Por se tratar de uma doença infecciosa altamente contagiosa, entre as medidas de prevenção para controlar a disseminação da doença está à necessidade de isolamento/distanciamento social. Pacientes com suspeitas ou confirmação da doença podem sentir medo das consequências da infecção por ser um vírus potencialmente fatal. Profissionais da saúde e aqueles em quarentena podem apresentar medo, solidão, mudanças no padrão do sono, ansiedade, ataques de pânico, sintomas depressivos e até mesmo suicídio (XIANG, 2020).

O sofrimento ocasionado pela pandemia Covid-19 é uma situação que exige o desenvolvimento de cuidados em saúde mental com urgência. Pensando nisso, o Grupo de Pesquisa em Enfermagem, Saúde Mental e Saúde Coletiva, da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas, se articulou e rapidamente deu resposta a pandemia através de cuidados de saúde mental para profissionais da saúde e população em geral, com a proposta do Canal Conta Comigo - o cuidado que nos aproxima. Por intermédio do Canal, é proporcionada

escuta terapêutica e acolhimento, mediante atendimento on-line, através de um chat ou uma chamada por vídeo.

Assim, o presente trabalho tem por objetivo apresentar como o Canal Conta Comigo vem prestando apoio em saúde mental durante a pandemia do novo coronavírus Covid-19.

2. METODOLOGIA

O projeto de extensão "A escuta terapêutica como instrumento de cuidado e acolhimento no contexto da pandemia do novo coronavírus covid-19" ligado ao Grupo de Pesquisa em Enfermagem, saúde mental e saúde coletiva da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL), teve início no mês de abril do ano de 2020. Conta com a participação de 9 professoras da Faculdade de Enfermagem, 2 do Curso de Terapia Ocupacional e 1 do curso de Psicologia, 13 Pós-Graduandos do PPGEinf UFPEL e 6 membros externos (website, RAPS, SES), destes 23 atuam como operadores, 2 no suporte e 3 como supervisoras. A supervisão é realizada por três profissionais com expertise em saúde mental. Atualmente o horário dos atendimentos é de segunda a sexta-feira das 13 as 21 horas. Durante esses horários podem ser realizadas escuta terapêuticas num período de tempo que não exceda 50 minutos. Para ser atendido o usuário deve ser maior de 18 anos e concordar com os termos do atendimento. Até o mês de setembro do presente ano, o canal recebeu 681 chamadas de usuários de diversas cidades, e a maior parte dos atendimentos foram realizado momentaneamente. Para os acessos realizados fora do horário de atendimento, foi enviado e-mail convidando a retornar ao site.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Criação do chat: Canal Conta Comigo - o cuidado que nos aproxima

Primeiramente foi criado um chat para a escuta terapêutica dentro do site do Grupo de Pesquisa em Enfermagem, Saúde Mental e Saúde Coletiva, vinculado à Faculdade de Enfermagem UFPEL, no endereço eletrônico: <https://www.gruposaudemental.com/>. Neste espaço há a descrição da ação da escuta terapêutica, além de informações sobre os horários disponíveis, bem como, outras intervenções realizadas pelo grupo.

Ao iniciar o atendimento o usuário aceita participar por meio da concordância com o "Termo de consentimento de consulta do paciente", o qual



está previsto na Resolução COFEN nº 0634/2020, que dispõe sobre a autorização da Tele consulta de enfermagem como forma de combate à pandemia provocada pelo novo coronavírus (COFEN, 2020).

É utilizado um software para o atendimento por meio de mensagens escritas, e um aplicativo para utilização de áudio ou vídeo. Ambos preveem o sigilo e privacidade do atendimento, seguindo as normativas profissionais.

Atendimentos

Os atendimentos, em geral, são de usuários que trazem relatos relacionados as sensações de angústia, ansiedade, tristeza e luto. As mudanças de rotina e a falta de respostas para os questionamentos “quando minha vida voltará ao normal?” ou “minha vida voltará ao normal?”, unidas ao universo de questões particulares de cada indivíduo, evidenciam inseguranças e a influência da pandemia na saúde mental dos usuários. Ainda que não existam perdas concretas, as pessoas podem sentir-se afetadas por empatia a outros e pela insegurança que a pandemia suscita (CREPALDI et al, 2020). Pouco conhecimento sobre transmissão, métodos terapêuticos e a ausência de vacina (AQUINO et al, 2020) contribuem para as sensações supracitadas. Nos atendimentos os operadores buscam ser acolhedores com as diversas demandas dos diferentes públicos que acessam o serviço, e seguir o que é preconizado pelas Diretrizes do Comitê Permanente Interagências, como por exemplo, não psicopatologizar sentimentos comuns a pandemia e incentivar a utilização de habilidades aprendidas no passado para lidar com suas emoções (IASC, 2020).

Registros

Após os atendimentos, o profissional irá registrá-lo em um prontuário eletrônico, conforme solicitado pelo COFEN e demais conselhos profissionais, seguindo os pressupostos do Processo de Enfermagem e da Sistematização da Assistência de Enfermagem. Serão organizados e sintetizados os principais diagnósticos de enfermagem que podem surgir na ação, e para cada um deles serão elaboradas possibilidades de intervenção breve, que poderão ser disponibilizadas ao usuário durante o atendimento.

Capacitação e supervisão da equipe

Estão previstas ações contínuas de capacitação com as principais diretrizes de atenção em saúde mental, principalmente voltadas ao contexto da pandemia do novo coronavírus e seus desafios. São realizados momentos de supervisão e discussão dos atendimentos, sempre resguardando o anonimato da identidade dos usuários, em pequenos grupos, com um profissional responsável pela condução da atividade.

4. CONCLUSÕES

Os impactos da Covid19 na vida dos indivíduos são incontestáveis e a criação de ferramentas que visem contribuir para a saúde mental dos indivíduos neste período pandêmico, se faz necessária. O atendimento de forma remota permite o acolhimento de pessoas em sofrimento psíquico e o oferecimento de uma escuta qualificada com profissionais preparados que buscam contribuir para a promoção da saúde psíquica e evitar o agravamento de sintomas que podem influenciar no desenvolvimento de uma psicopatologia, prevenindo possíveis consequências indesejáveis para saúde mental dos usuários.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AQUINO et al. Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, (Supl.1), p. 2423-2446, 2020.

CREPALDI et al. Terminalidade, morte e luto na pandemia de COVID-19: demandas psicológicas emergentes e implicações práticas. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 37, e200090, 2020.

IASC. Inter-Agency Standing Committee. **Como lidar com os aspectos psicossociais e de saúde mental referentes ao surto de COVID-19**. Versão 1.5, março 2020.

XIANG et al. (2020). Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. **The Lancet Psychiatry**, v. 7, n. 3, p. 228–229, 2020.

WHO. World Health Organization. **Coronavirus disease 2019 (Covid-19) Situation Report**. 2020. Disponível em: <
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>>.