

13 de abril de 2020

<http://justnews.pt/noticias/ser-assistente-social-num-estado-de-emergencia-relacao-colaborativa-entre-saude-e-a-rede-social>

## Ser Assistente Social num Estado de Emergência - Relação colaborativa entre Saúde e a Rede Social

Inês Espírito Santo

Assistente Social do Centro Hospitalar de Lisboa Central e Professora Auxiliar Convidada do ISCTE-IUL

Estamos a atravessar uma crise de saúde global causada pela disseminação do coronavírus. É uma situação que a maioria de nós nunca vivenciamos.

O reforço dos cuidados sociais durante a pandemia da Covid-19 é imperativo na resposta às necessidades emergentes e inevitáveis, associadas aos seus efeitos colaterais. As/os assistentes sociais, tal como outros profissionais, estão focados no impacto da COVID-19 e simultaneamente no bem-estar das pessoas.

Como profissão, o Serviço Social surge associado à função histórica de assegurar o acesso aos cuidados de saúde curiosamente sob uma perspetiva higienista e sanitária. A evolução dos cuidados e dos direitos em matéria de saúde, a qualificação da profissão, a humanização dos cuidados, o modelo de relação colaborativa com outros serviços e com estruturas da comunidade passaram a constituir o paradigma da intervenção do Serviço Social na Saúde, refletindo uma abordagem integrada às necessidades da pessoa com doença.

Esta pandemia, tem e terá, impactos negativos na vida das pessoas, em particular, das mais vulneráveis, quer em termos sociais quer de saúde. A saúde pública sempre teve especial preocupação com as comunidades socialmente mais desfavorecidas, quer por questões ligadas à insalubridade dos contextos habitacionais, quer às necessidades nutricionais, baixa literacia em saúde e isolamento social.

A este enquadramento, a COVID19 acrescenta desafios adicionais: apesar de afetar de forma transversal a população, é essencial uma correta e eficaz etiqueta respiratória como prevenção e, em caso de infeção, uma habitação com condições para o período de isolamento profilático, sabendo-se que estas são algumas das fragilidades encontradas em contextos mais desfavorecidos, sejam os anteriormente conhecidos, sejam os resultantes do estado de emergência em que vivemos e do seu impacto nas condições económicas das famílias.

Na situação de crise em que nos encontramos, o panorama social transforma-se diariamente, os problemas sociais apresentam novos contornos, a pobreza e as desigualdades sociais sofrem agravamento, e o Serviço Social é chamado a recriar e/ou readaptar os seus modos de agir, através de novos procedimentos ao nível do planeamento, avaliação e, até, no contacto com os cidadãos.

O Serviço Social recria-se, assim, dando corpo ao que é a sua missão enquanto profissão: a promoção dos direitos da Pessoa, designadamente, o seu direito aos cuidados, à justiça social, à igualdade de oportunidades e a um tratamento com dignidade.

Considerando as características da COVID-19, o seu comportamento patogénico, potencial de transmissibilidade e outros fatores determinantes, exige-se dos assistentes sociais, nomeadamente aos que se encontram em contexto hospitalar, que o planeamento de alta seja o mais atempado possível. É essencial a estruturação de respostas coordenadas e efetivas, na colaboração das diversas áreas das políticas públicas e níveis de decisão e dos diferentes parceiros da área da saúde.

Uma intervenção que poderá estar em constante mutação, com necessidade de reajustes em função da evolução dos acontecimentos decorrentes de uma pandemia, em que não há experiência vivida e acumulada.

Para isso, é importante um compromisso concertado entre os diversos níveis de atuação: Autarquias, Cuidados de Saúde Primários, Sociedade Civil, Segurança Social, Instituições Militares, IPSS etc. Certos de que, estes mecanismos colaborativos, são essenciais para permitir que a alta hospitalar da pessoa, infetada ou não pela COVID19, seja concretizada em segurança e consequentemente com maior eficiência e qualidade.

É esta combinação de novos desafios da ação profissional e reforço ético da intervenção do assistente social na defesa dos direitos humanos e da justiça social, que exige ao profissional uma ação previdente e pró-ativa que combine a atenção às necessidades atuais e a atenção aos efeitos colaterais futuros.

O resultado da intervenção do assistente social será tanto mais eficaz quanto mais o seu agir for o resultado de procedimentos que antecipam problemas e implementam soluções, reduzindo intervenções reativas e inconsistentes face aos acontecimentos imprevistos.



Inês Espírito Santo

A pandemia COVID-19 e a forma como nos expõe convoca-nos a refletir, como pessoas e como profissionais, sobre os fundamentos da Ética do Cuidado. Não somos seres isolados, estamos em permanente conexão, as ações individuais influenciam e refletem-se no coletivo, sendo importante, nesta fase, apoiar a recriação e/ou o fortalecimento das redes de solidariedade e de cuidado entre as pessoas, em prol de uma causa comum, o combate a esta pandemia.

Certamente que a COVID exige mudanças nas rotinas e, até, nas práticas. A dimensão relacional é um aspeto constitutivo da profissão, traduzindo-se em formas de realizar a intervenção que exigem proximidade à pessoa, à família, à rede formal e informal.

Ora, face às orientações de isolamento e confinamento social, somos confrontados com a urgência de alterar formas de atuar ao nível do apoio e acompanhamento do doentes e famílias, formas essas que, por um lado, lhes assegurem os cuidados de que necessitam, por outro, que garantam a sua proteção face a riscos a que estarão mais expostos, sobretudo quando se trata do meio hospitalar.

Mas importa também, não só dar atenção à própria equipa do Serviço Social, como, em particular, à equipa clínica que agora, mais do que nunca, se encontra exposta ao risco, potenciando a tensão nas relações interprofissionais.

Cuidar de todos é um imperativo no momento que atravessamos e o Serviço Social tem um papel essencial na

dimensão da mediação, seja no contexto de relação das equipas multidisciplinares - por vezes pouco explorada - seja na esfera do trabalho interdisciplinar e, também, no trabalho com o exterior, onde muitas vezes se encontra a resposta que complementa o ato de cuidar.

### **(Re)pensar e ajustar a resposta do Serviço Social**

A epidemia deu-nos todo um novo contexto profissional – os planos de Contingência COVID19 desencadeados pela DGS. Todas as práticas profissionais foram subitamente arrastadas para um contexto de crise, e o Serviço Social não foi exceção.

Os profissionais foram arrastados para uma espiral de resposta de crise, para a qual não estavam preparados, e muitas vezes têm de responder a uma realidade em constante transformação. Para o Serviço Social a necessidade é acrescida no sentido em que tem não só que se ajustar ao serviço onde está, mas também a toda a rede de respostas, formais e informais, externas à instituição também eles a responder em contexto de emergência. De um momento para o outro continua a morrer-se e a viver nos hospitais, a vida corre em paralelo com a pandemia, mas a pandemia impõe um ritmo que somos forçados a acompanhar.

As equipas, dentro e fora dos hospitais, implementaram sempre que possível, equipas em rotatividade apoiada pelo teletrabalho, que traz dificuldades acrescidas numa profissão cuja ferramenta essencial é a relação. Não é de menos falar da questão de género, que impõe um esforço acrescido ao Serviço Social.

Os dados nacionais relembram-nos que as mulheres são quem mais fica com os filhos em casa em caso de doença, são elas por excelência as principais cuidadoras. Sendo aparentemente um tema afastado do discurso do texto, é essencial a esta reflexão, uma vez que o Serviço Social é essencialmente composto por mulheres, que neste estado de emergência tiveram de reorganizar as suas vidas pessoais para poderem continuar a ser profissionais de excelência na ética do cuidado.



Mónica Alexandre

Feita a referência ao género, regressamos aos desafios impostos pela distância de segurança, do teletrabalho ou das reuniões à distância.

A distância imposta pelas diretivas/procedimentos decorrentes do plano de emergência nacional, com o intuito de promover o isolamento e o confinamento social, levaram-nos não só a desafios profissionais, mas a desafios maiores que se prendem com a ética do cuidado de que já falámos e que não pode ficar suspensa quando assegurar visitas e reuniões com familiares, para minimização dos contactos presenciais com doentes, em contexto hospitalar ou residencial.

## Os desafios do Serviço Social na crise

Todos os desafios já expostos nesta reflexão são essenciais para pôr em destaque a intervenção do Serviço Social na crise, na gestão de situações de tensão entre profissionais e entre famílias e cidadãos e, ainda, o papel fundamental da gestão do luto, num momento em que as medidas de restrição impõem afastamento numa hora de dor em que desejávamos uma maior proximidade a quem se confronta com a dor da perda.

Orientado pela Ética do Cuidado, o Serviço Social na crise requer particular atenção ao cumprimento das seguintes etapas:

- Clareza e objetividade da comunicação – muitas vezes é necessário garantir formas criativas de comunicar com as pessoas, assegurando a total compreensão e apropriação da mensagem. Pode ser no compreender e revisitado a importância da etiqueta respiratória, no reforço de ensinamentos, autocuidados e medidas de prevenção do contágio ou na compreensão e aceitação da ausência de visitas, reinventando formas de manter a proximidade que é essencial para a superação da doença e da saúde mental (ex. promover contacto entre doente e família);
- Ativação da rede de parceiros, nomeadamente na procura de alternativas de alojamento para o cumprimento de isolamento profilático, bem como otimizar sinergias na garantia de resposta às necessidades básicas dos doentes e seus familiares (de um trabalho em rede e colaborativo);
- Clareza e compreensão de um plano de contingência eficaz, nomeadamente no que diz respeito a responsabilidades, quem define orientações, determina os passos a seguir, hierarquiza os níveis de emergência por forma a clarificar os fluxos de respostas;
- Atualização quase ao minuto da rede de suporte da comunidade onde o doente se insere; uma adequada rede de recursos é sempre essencial ao Serviço Social, em período de emergência é vital que esta seja eficaz;
- Organização da equipa de Serviço Social, podendo ser estabelecido o sistema de rotatividade que permita pausas e descansos regulares por forma a garantir uma resposta adequada e a proteção de toda a equipa;
- Inclusão de momentos de reunião de equipa através de plataforma informática, que permita a discussão de casos e a procura das melhores soluções para situações complexas. Trata-se de um exercício fundamental de discussão de situações com alguém que não se encontra com a pressão da instituição e permite aferir outros caminhos que a equipa, sujeita a uma pressão elevada de resposta não consegue identificar;
- Ajustes regulares ao plano definido, uma vez que pelas características do momento, as mudanças na rede e até nas próprias diretivas são constantes reduzindo os riscos de não se adequar às necessidades;
- Restaurar a homeostase da pessoa com o meio ambiente, ou seja, apoiar o doente e a família na adaptação à situação, incluindo na gestão do luto, assim como apoiar a equipa e a comunidade que servimos.



Marta Borges

A intervenção numa crise sem precedentes, como esta que vivemos, desencadeou muitos questionamentos e reorganização dos serviços, mas trouxe e irá trazer, sobretudo, muitas aprendizagens para um Serviço Social que se requer mais eficaz no atendimento e apoio aos cidadãos. Hoje, já podemos identificar caminhos que podem ser explorados posteriormente, a saber:

1. Reorganizar as equipas de Serviço Social, nos diversos níveis de cuidados e capitalizando estes profissionais como recursos essenciais na articulação com as comunidades, e não apenas na gestão de altas; reforço da necessidade do assistente social de família nos cuidados de saúde primários;
2. Integrar assistentes sociais nas equipas de saúde pública, sendo notório que a resposta neste momento podia em muito ser melhorada por exemplo no apoio e mapeamento das redes dos doentes, uma vez que esse é talvez uma das mais valias do assistente social;
3. Capitalização do Serviço Social no apoio de um doente encaminhado para isolamento obrigatório, apoio no reconhecimento da rede de suporte formal e informal, reconhecimento se existem as condições necessárias para que o confinamento seja realizado em casa ou é necessário encaminhamento para outra estrutura; apoio na identificação de outro tipo de apoios que possam ser prestados em período de confinamento, como sejam na área da saúde mental ou dos comportamentos aditivos.

As/os profissionais de Serviço Social, são atores imprescindíveis na intermediação de redes de cuidados, de redes comunitárias, formais e informais. Têm um papel catalisador de recursos, e na resposta de emergência, o reconhecimento da rede é a chave efetiva para uma resposta a cidadãos e profissionais.