



Boas Práticas do Assistente Social COVID-19

(Perspetiva: grupo de Assistentes Sociais de Cuidados Paliativos)

Carla Reigada (coord.)

Cláudia Romão, Joana Coelho, Joana Lourenço,
Margarida Pires, Milton Alves, Paula Ramos



23 de março de 2020

Este é um documento de trabalho da Comissão Nacional de Cuidados Paliativos com o grupo de serviço social da Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos. É o resultado da experiência, de partilhas e reflexões, de quem se encontra no terreno (cuidados de saúde primários, cuidados domiciliários, cuidados hospitalares, residência/lares terceira idade, academia/investigação) e por isso entendemos que não é um documento acabado, é um documento em construção. Face ao novo e incontrolável contexto, todos temos muito que aprender.

Gostaríamos que este documento fosse considerado pelas direções de serviço social e, apelamos a que o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, a Secretaria de Estado da Ação Social, o Departamento de Desenvolvimento Social, o Ministério da Saúde e a Direção Geral da Saúde, o Governo Regional da Madeira, o Governo Regional dos Açores, respectivas Secretarias Regionais e Autoridades Regionais de Saúde, continuem a juntar esforços para que os profissionais de serviço social sejam protegidos do ponto de vista laboral, familiar e de saúde neste contexto pandémico. Só assim poderemos continuar a ajudar a enfrentar esta crise social, que ainda se encontra numa primeira fase.

Este é o nosso contributo, e por conseqüente admiração, para todos os profissionais de serviço social que lidam diariamente com as situações extremas de medo, ansiedade, incerteza, desafio e falta de condições para fazer frente à situação de pandemia COVID-19. As recomendações aqui descritas são de carácter transversal e parecem adequar-se a diferentes sub-áreas de intervenção, por isso convidamos a que os profissionais de serviço social que trabalham na área da saúde, o adotem e adequem ao seu contexto particular.

Grupo de trabalho:

Carla Reigada (coord.) - Assistente Social, Membro da Comissão Nacional da Rede Nacional de Cuidados Paliativos - ACSS

Cláudia Romão - Assistente Social IPO de Lisboa

Joana Coelho - Assistente Social Centro Hospitalar de São João E.P.E., Porto

Joana Lourenço - Assistente Social Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia|Espinho

Margarida Pires - Assistente Social e coordenadora de Serviço Social do IPO de Coimbra

Milton Alves - Assistente Social no Serviço de Saúde da Região Autónoma da Madeira, EPE

Paula Ramos - Assistente Social no Centro de Saúde de Portalegre

Fundamentação

O assistente social que trabalha na área da saúde, desempenha um papel importante no combate à propagação da infeção COVID-19. Os assistentes sociais estão na linha da frente juntamente com muitos outros profissionais, acompanhando e tratando as pessoas com doença COVID-19 e suas famílias. A falta de informação, a escassez de recursos, o isolamento social e os quadros de ansiedade, são alguns dos problemas que, durante esta fase da pandemia COVID-19, serão imprescindíveis atender com agilidade.

Reconhecendo a atuação e cooperação interdisciplinar (nomeadamente com médicos, enfermeiros e psicólogos) como base de trabalho do serviço social na saúde, no cenário atual os assistentes sociais serão indispensáveis para:

- Garantir que a sociedade (particularmente os mais vulneráveis) seja ouvida e envolvida no planeamento e resposta deste problema global;
- Alertar as entidades para a necessidade de garantir que as equipas de apoio social, nomeadamente Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), tenham planos de contingência e equipamento de proteção individual (EPI) adequados para se deslocarem em segurança a casa dos doentes;
- Integrar projetos e organizar ações que garantam que bens essenciais como alimentação, medicamentos e higiene estejam disponíveis;
- Organizar estratégias para superar o isolamento e o estigma social através de contactos e linhas telefónicas de apoio psicossocial ao doente e família;
- Ser a via de contacto direta entre as pessoas doentes com COVID-19, profissionais de saúde pública e segurança social.

(texto adaptado da International Federation Social Work, 11 de março 2020)

Valores e ações que importam assegurar em cada instituição (transversal a todos os profissionais)

- **Segurança** – Assegurar que todas as pessoas envolvidas direta e indiretamente nesta pandemia, particularmente os profissionais de saúde, os doentes e famílias, disponham de equipamentos e recursos necessários para minimizar a propagação do COVID-19.
 - Como? No cumprimento das normas e guias para profissionais de saúde e instituições da [Direção Geral da Saúde](#) (DGS).

- **Saúde mental** – Assegurar que pacientes, famílias e profissionais de saúde tenham acesso a apoio psicológico e social de modo a minimizar e prevenir situações extremas de stresse e lutos complicados e/ou patológicos.
 - Como? A [Associação dos Profissionais de Serviço Social](#) (APSS) dispõe de um grupo de apoio a profissionais do serviço social; é importante haver articulação com a Ordem dos Médicos e Enfermeiros da área da Saúde Mental, e a Ordem dos Psicólogos Portugueses refletindo sobre um plano/medidas de apoio/acompanhamento a profissionais a curto e a medio prazo, reforçando a articulação com os Serviços da Psicologia dos Centros Hospitalares e com os Núcleos da Psicologia das URAP's dos Cuidados Saúde Primários.
- **Resiliência e perseverança** – Assegurar condições de trabalho para que os profissionais de saúde continuem a tratar e a cuidar de quem mais precisa.
 - Como? Garantindo a possibilidade de realizar o teletrabalho assim como, ter acesso direto aos recursos indispensáveis para resolver situações de risco de doentes e famílias resultantes do isolamento forçado e voluntario.
- **Motivação e foco** – Considerar o bem-estar laboral, familiar e social.
 - Como? Potenciando um ambiente de compreensão dentro das equipas; potenciando o reconhecimento do trabalho dos profissionais através de iniciativas de reconhecimento.

Principais problemas e necessidades psicossociais aumentadas por COVID-19

Inaccessibilidade de informação

- A prevenção da doença COVID-19 deve ser privilegiada em todos os sectores de prestação de cuidados (centros de saúde, hospitais, ERPIs e SADs). Deve continuar a ser assegurado as sessões de esclarecimento, principalmente a pessoas em condição vulnerável como idosos ou grupos de pessoas com patologia crónica assim como, o continuo esclarecimento de que a primeira etapa do isolamento social pode ter de ser mais longo que o inicialmente pensado.
- Este acompanhamento, prevenção e promoção da informação deve ser potenciado e trabalhado pelo assistente social que, preferencialmente por via telefónica ou teleconferência, vai envolver os cuidados de saúde primários e os vários agentes na

comunidade como autarquias, voluntários, paróquias, GNR, PSP, etc. Juntos desenharão um plano de ação, e identificação de situações de risco ou vulnerabilidade social.

- O assistente social deve integrar, de forma contínua ou pontual, as equipas de atendimento de suporte telefónico COVID-19 de modo a poder informar com respeito à reorganização familiar e/ou recursos sociais. De acordo com cada estrutura institucional, um assistente social deve estar ao serviço, acessível telefonicamente.
- É importante que os assistentes sociais dos centros de saúde possam ser elos de ligação entre os departamentos de saúde pública e a pessoa com doença COVID-19, agilizando tramites e ajudando a garantir a continuidade de cuidados e benefícios sociais.

Altas hospitalares

- Continuar a assegurar altas de acordo com o plano individual de cuidados;
- Continuar a assegurar a inclusão dos utentes na Rede Nacional de Cuidados Paliativos, Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e Lares residenciais.

Apoio ao domicílio

- Assegurar que os cuidados de saúde, higiene pessoal, alimentação, higiene habitacional e tratamento de roupa continue a ser fornecido pelas IPSS locais, verificando se estão cumpridas as normas de isolamento social e segurança da DGS.

Alimentação e medicação

- Criar uma lista e disponibilizar informação sobre redes de apoio comunitário que se vão criando no contexto da pandemia COVID-19 como por exemplo, as iniciativas ligadas ao comércio local na residência dos utentes, que asseguram a prestação de alimentos aos mais vulneráveis no domicílio. Outras iniciativas criativas devem ser fomentadas em prol de uma comunidade compassiva.

Impacto social e emocional da situação de morte por COVID19

- A sociedade deve ser ajudada e preparada para a morte de um familiar ou amigo. Esta fatalidade trará aos sobreviventes grande sofrimento pelas condições em que ocorre no contexto atual.

- Necessidade de sensibilizar a sociedade para os cuidados post-mortem e que conduzem a uma adaptação cultural das cerimónias fúnebres ([DGS](#)).
- Criar em equipa protocolos de atuação no luto decorrente de morte por COVID-19.

Isolamento familiar

- Manter as redes familiares e de suporte social local.
- Ajudar a família a encontrar soluções para que a solidariedade e o afeto continuem a assegurar o bem-estar de todos. Teleconferências, jogos em rede devem ser potenciados.

Profissionais de saúde em situação de vulnerabilidade

- Apoio aos profissionais das equipas em cada unidade de saúde - Para além da atividade direcionada para o doente e seus familiares os assistentes sociais deverão responder às necessidades de apoio social dos profissionais de saúde. Os assistentes sociais devem:
 - Apoiar na reorganização familiar, podendo, sempre que necessário, auxiliar na identificação de respostas fora da família para garantir acompanhamento dos mais vulneráveis, os quais sejam dependentes dos profissionais de saúde;
 - Disponibilizar informação e orientação concisa, rápida e direta acerca do acesso às medidas de exceção de proteção ao trabalhador e à família, tomadas pelo governo no atual contexto;
 - Articular-se e mediar com instituições públicas/privadas e/ou outros grupos organizados, nomeadamente de voluntariado para organização de respostas às situações de necessidades dos profissionais, sobretudo a nível familiar e comunitário.

Assim sendo, no sentido de assegurar uma adequada atuação dos profissionais de serviço social face à situação pandémica COVID-19 em Portugal, nos diferentes níveis de cuidados, apresentamos as seguintes recomendações:

1. Devem ser **considerados para todos os efeitos profissionais de saúde**, pelo que deverão ser abrangidos pelo Despacho n.3300/2020 de 15 de março de 2020 do Diário da Republica -2 serie, que regula as restrições de gozo de férias durante o período necessário assim como, o Despacho 3301/2020 de 15 de março de 2020 do Diário da Republica - 2 serie, referente às

regras em matéria de articulação entre a assistência à família e a disponibilidade para a prestação de cuidados.

2. Assegurar a todos os profissionais de serviço social na área da saúde o **acesso e registo nos processos clínicos** dos utentes.
3. Os assistentes sociais são profissionais experientes no que respeita à articulação e construção de redes sociais e por isso deve **privilegiar-se o teletrabalho como modo primordial de intervenção**. Estamos numa primeira fase da pandemia COVID-19 e é importante encontrar e agilizar respostas práticas na comunidade, garantindo a continuidade de cuidados entre hospital, familiares cuidadores, centros de saúde, e serviços (ex: SAD, voluntariado).
4. Garantir a **suspensão do sistema de assiduidade biométrico**.
5. **Escassez de equipamentos** - Garantir aos assistentes sociais material e equipamentos de proteção, de acordo com a intervenção desenvolvida.

Muitos assistentes sociais estão informados que têm dificuldades para aceder a desinfetantes para as mãos e equipamentos de proteção individual. Entendemos que há uma tensão sobre a escassez destes elementos nacionalmente, mas os assistentes sociais que apoiam pessoas com condições subjacentes, devem ser considerados um grupo prioritário para esses equipamentos, tal como com a equipe do NHS. Isso é necessário para minimizar o risco para as pessoas que apoiamos, assistentes sociais e nossas comunidades mais amplas ([British Association for Social Work and Social Workers](#)).

6. Integrar ativamente os **planos de contingência** de cada serviço clínico (cuidados de saúde primários e cuidados hospitalares), ter conhecimento e contribuir com os **protocolos de atuação** da instituição.
7. **Restringir as reuniões presenciais em equipa, somente as indispensáveis e curtas**, e com as medidas de segurança recomendadas.
8. É importante que haja uma continuidade nas **respostas da segurança social quanto ao serviço de apoio domiciliário (SAD) e Lares da terceira idade**. Nesta primeira fase da pandemia é necessário manter os recursos humanos existentes. Estes profissionais devem ser instruídos e equipados com os materiais e procedimentos necessários, de modo a que o cuidado a pessoas dependentes e vulneráveis seja assegurado, nomeadamente na contração da doença COVID-19.

9. **Saúde e segurança** - Cada serviço (serviço social) deve criar um protocolo de contingência que, tanto quanto possível, seja adaptado a cada organização institucional garantindo os pontos descritos anteriormente neste documento.

Os assistentes sociais precisam de maior clareza sobre protocolos e recursos para um trabalho seguro em todos os contextos, incluindo visitas domiciliares e comunidade. Assistentes sociais com uma condição subjacente ou que cuidam de alguém com uma condição subjacente, devem poder trabalhar em funções que não sejam do cliente ou entrar em contato apenas através da tecnologia. Nenhum assistente social deve sentir que está a colocar-se a si mesmo ou a um usuário de serviço em risco. Recebemos informação de que alguns assistentes sociais recebem mensagens contraditórias e falta de orientação sobre isso (BASW).

10. Os profissionais de Serviço Social devem ter **capacidade de flexibilidade e adaptação** às novas orientações que vão surgindo da DGS.
11. Que se garanta **apoio ao profissional de serviço social**. O responsável do departamento de serviço social deve informar acerca dos recursos existentes na instituição em termos de apoio na área da Saúde mental.

Uma segunda fase da pandemia COVID-19 virá. Não temos dúvida que os assistentes sociais serão agentes chave para que a sociedade se reconstrua. As relações familiares e sociais terão de ser tratadas e a situação de estabilidade laboral e económica terá de ser devolvida. A implementação de novas políticas sociais irão fazer diferença na qualidade de vida das pessoas que se encontram em situação vulnerável, de doença e de pobreza. Por isso, é importante começar já!

Enlaces de interesse

Direção Geral da Saúde

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

Associação dos Profissionais de Serviço Social

International Federation Social Work

Comissão Nacional de Cuidados Paliativos

Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos

European Association for Palliative Care

British Association of Social Work and Social workers

Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer ao Dr. Karl W Bitschnau e à Sra. Pam Firth (co-presidentes do grupo de trabalho de [serviço social da Associação Europeia de Cuidados Paliativos](#) (EAPC)) pelo seu apoio e contribuição na revisão deste documento.