

CADERNOS ESP. CEARÁ.  
2020, JAN. JUN.; 14(1)  
PÁGS. 100 – 108  
ISSN: 1808-7329/1809-0893

## RELATO DE EXPERIÊNCIA

### AUTORES

- ✍ *Maria Juliana Vieira Lima*  
Psicóloga Hospitalar do Hospital São Camilo Cura D'ars.
- ✍ *Elisângela Ferreira Lima Maia Gonçalves*  
Psicóloga Hospitalar do Hospital São Camilo Cura D'ars.
- ✍ *Anna Beatriz Lima Paiva Vasconcelos*  
Psicóloga Hospitalar do Hospital São Camilo Cura D'ars.
- ✍ *Amanda Revllen Saboia de Abreu*  
Acadêmica de Psicologia do Hospital São Camilo Cura D'ars.
- ✍ *Sílvia Moura Mendonça*  
Diretora Assistencial do Hospital São Camilo Cura D'ars.

### Contato do Autor Principal

mjulianavlima@gmail.com

### Informações de Publicação

Enviado: 30/05/2020  
Aceito para Publicar: 16/06/2020  
Publicado: 22/07/2020



# A ESPERANÇA VENCEU O MEDO: PSICOLOGIA HOSPITALAR NA CRISE DO COVID-19

*HOPE OVERCOME FEAR: HOSPITAL PSYCHOLOGY IN THE  
COVID-19 CRISIS*

*ESPERANZA POR SUPERAR EL TEMOR: PSICOLOGÍA  
HOSPITALARIA EN LA CRISIS DE COVID-19*

### RESUMO

Com a intensidade da propagação do novo coronavírus, em 2020, o mundo teve que lidar com uma nova forma de organização, que incluiu isolamento social para grande parte da população e a necessidade de novas estratégias para o desenvolvimento de suas atividades, pelos profissionais de saúde. Os Serviços de Psicologia Hospitalar de muitos hospitais tiveram que adaptar suas estratégias de atuação para serem coerentes com as novas necessidades de intervenção junto aos pacientes, familiares e aos demais profissionais de saúde. Este trabalho foi desenvolvido com o objetivo de descrever um relato de experiência de estratégias desenvolvidas pela Equipe de Psicologia Hospitalar de um hospital filantrópico de Fortaleza - CE, em tempos de pandemia do COVID-19. Dentre as atividades desenvolvidas, foi implantado o Plantão Psicológico de Atendimento Clínico para funcionários do Hospital; criação do Mural da Esperança, com notícias motivadoras; o uso do Sino da Vitória; criação de um kit de atividades lúdicas, que objetivou auxiliar o paciente a enfrentar a ansiedade durante o período da internação, dentre outras intervenções. As ações, ainda que com desafios, possibilitaram aos pacientes, familiares e profissionais do hospital a ressignificação das experiências ameaçadoras trazidas pelo COVID-19 e a transformação destas em esperança e superação.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Infeções por Coronavírus; Psicologia; Hospital; Vírus da SARS; Prática Psicológica.*

### ABSTRACT

With the intensity of the spread of the new coronavirus in 2020, the world had to deal with a new form of organization, which included social isolation for a large part of the population, and the need for new strategies for the development of its activities, by the professionals of Cheers. The Hospital Psychology Services of many hospitals had to adapt their operating strategies to be consistent with the new needs for intervention with patients, family members and other health professionals. This work was developed with the objective of describing an experience report of strategies developed by the Hospital Psychology Team of a philanthropic hospital in Fortaleza - CE, in times of the pandemic COVID-19. Among the activities developed, the Psychological Duty of Clinical Assistance was implemented for Hospital employees; creation of the Wall of Hope, with motivating news; the use of the Victory Bell, creation of a kit of recreational activities, which aimed to help the patient to face anxiety during the hospitalization period, among other interventions. The actions, albeit with challenges, enabled patients, families and hospital professionals to reframe the threatening experiences brought by COVID-19 and transform them into hope and overcoming.

**KEYWORDS:** *Coronavirus Infections; Psychology; Hospital, SARS Virus; Practice, Psychological*

### RESUMEN

Con la intensidad de la propagación del nuevo coronavirus en 2020, el mundo tuvo que lidiar con una nueva forma de organización, que incluía el aislamiento social para una gran parte de la población, y la necesidad de nuevas estrategias para el desarrollo de sus actividades, por parte de los profesionales de Salud. Los Servicios de Psicología Hospitalaria de muchos hospitales tuvieron que adaptar sus estrategias operativas para ser consistentes con las nuevas necesidades de intervención con pacientes, familias y otros profesionales de la salud. Este trabajo fue desarrollado con el objetivo de describir un informe de experiencia de estrategias desarrolladas por el Equipo de Psicología del Hospital de un hospital filantrópico en Fortaleza - CE, en tiempos de la pandemia de COVID-19. Entre las actividades desarrolladas, se implementó el deber psicológico de asistencia clínica para los empleados del hospital; creación del Muro de la Esperanza, con noticias motivadoras; El uso de la Campana de la Victoria, creación de un kit de actividades recreativas, cuyo objetivo era ayudar al paciente a enfrentar la ansiedad durante el período de hospitalización, entre otras intervenciones. Las acciones, incluso con desafíos, permitieron a los pacientes, las familias y los profesionales del hospital replantear las experiencias amenazadoras que trajo COVID-19 y transformarlas en esperanza y superación.

**PALABRAS CLAVE:** *Infecciones por Coronavirus; Psicología; Hospital; Virus del SRAS; Práctica Psicológica.*

## INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus afetou, dentre outras coisas, o modo como as instituições de saúde funcionam e demandou uma nova organização dos serviços para a assistência aos acometidos pela SARS-CoV-2 ou COVID-19. Deste modo, a Psicologia Hospitalar, como uma das áreas de atuação no campo da saúde, deparou-se com uma nova realidade e necessitou rearranjar suas intervenções tendo em vista a adequação às demandas urgentes do atual contexto.

A Psicologia Hospitalar teve início na década de 50 com um grupo de psicólogos de São Paulo, a partir do trabalho realizado em hospitais gerais, diferenciando-a da prática clínica tradicional. Foi reconhecida como especialidade pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) em 2000.

A Psicologia Hospitalar é uma vertente da Psicologia da Saúde que objetiva auxiliar o sujeito a atravessar seu processo de adoecimento e de hospitalização<sup>1</sup>. A atuação do psicólogo no âmbito hospitalar é fundamental, pois contribui com a minimização do sofrimento provocado pela doença e hospitalização. O trabalho do psicólogo vai além do atendimento ao paciente e seus familiares, atuando geralmente nas equipes multi e interdisciplinares, exercendo o papel de interlocutor na relação paciente-família-profissional<sup>2</sup>.

No contexto do COVID-19, a atuação é pautada na emergência das demandas decorrentes do intenso sofrimento de usuários, familiares e profissionais de saúde que, conjuntamente, enfrentam uma pandemia sem precedentes<sup>3</sup>. Além disso, o profissional psicólogo lida com os impactos das medidas de isolamento, com a necessidade de uso de equipamentos de proteção individual, além do estresse ocupacional e do sofrimento de toda sociedade diante da pandemia. Esse cenário é uma situação excepcional e tem mudado a maneira de atuação das equipes de Psicologia Hospitalar. Devido a isso, há a necessidade de exposição das atividades realizadas em tal cenário para o compartilhar das ações e a disseminação do conhecimento.

O objetivo deste escrito, é, portanto, descrever a atuação de um serviço de Psicologia Hospitalar de um hospital filantrópico da cidade Fortaleza, Ceará, no contexto da pandemia do COVID-19, descrevendo as ações realizadas, bem como destacando os desafios e potencialidades do fazer psicológico.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória, no modelo de relato de experiência, acerca da atuação de uma equipe de Psicologia Hospitalar de um hospital filantrópico da cidade de Fortaleza, Ceará, no contexto da pandemia do COVID-19.

O referido hospital foi fundado em 1972 e, atualmente, está na linha de frente no combate ao COVID, com Pronto Atendimento exclusivo, 5 Unidades de Terapia Intensiva (UTI) e 3 enfermarias de Isolamento para atender aos pacientes com diagnóstico confirmado ou com suspeita da síndrome respiratória.

A experiência relatada ocorreu nos meses de março a maio de 2020.

## RESULTADOS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

O Serviço de Psicologia Hospitalar elegeu como símbolo das ações realizadas durante a pandemia a flor do girassol, significando esperança e emitindo desejos de felicidade e boas energias para o enfrentamento da situação. Algumas das atividades desenvolvidas serão descritas neste tópico, bem como o modo de funcionamento das mesmas.

### Atendimento Psicológico aos Colaboradores

Ao se tratar da atuação da Psicologia Hospitalar e da Saúde, temos um grande desafio junto aos profissionais que compõem as equipes de saúde e se encontram na linha de frente do enfrentamento da doença. A exposição direta à possibilidade do contágio, as poucas evidências sobre as melhores condutas a serem adotadas, a preocupação com a escassez de equipamentos de proteção, o contato constante com o sofrimento, a dor e a morte podem predispor estes profissionais ao desenvolvimento de quadros de ansiedade, depressão, Síndrome de Burnout, Transtorno de Estresse Pós-Traumático, Transtornos Psicossomáticos, além de uso abusivo de substâncias, como álcool e outras drogas, e uso de psicofármacos sem indicação.

Pesquisadores da Associação de Medicina Intensiva Brasileira<sup>4</sup> expuseram possíveis medidas preventivas/protetoras para minimizar o estresse psicológico dos profissionais que prestavam cuidados aos pacientes contaminados com COVID-19: detectar risco psicossocial prévio; identificar os profissionais em condição de vulnerabilidade (portadores de doenças crônicas, que residem com filhos pequenos ou familiares idosos); disponibilizar acompanhamento psicológico para os profissionais envolvidos no cuidado ao paciente, a fim de favorecer a expressão emocional; oferecer estratégias de enfrentamento (auxiliar a lidar com pensamentos intrusivos, crises de ansiedade antecipatória ou situacional, entre outros); trabalhar com a equipe a capacidade de empatia frente aos colegas mais fragilizados.

A Psicologia tem, portanto, um papel importantíssimo na prevenção destes quadros e deve, assim, desenvolver estratégias para o cuidado da equipe de saúde. Diante disso, somado com o aumento de atestados, com as solicitações de afastamento por transtornos de ansiedade e um relato frequente entre os colaboradores de constante medo, ansiedade e de episódios de ataques de

pânico, o Setor de Psicologia Hospitalar passou a desenvolver uma estratégia imediata de suporte emocional para estes colaboradores.

Foram ofertados atendimentos psicológicos virtuais aos colaboradores, além de serem realizados plantões psicológicos para orientações acerca dos cuidados com a saúde mental.

Desse modo, o serviço de atendimento psicológico ao colaborador foi disponibilizado por meio de procura direta no Serviço de Psicologia pelo próprio colaborador ou pelo preenchimento de um pré-cadastro nas Unidades em que trabalhavam. Além disso, gestores que identificavam nos colaboradores dificuldades no enfrentamento de situações de crise também poderiam sugerir o atendimento. Era esclarecido previamente que se tratava de um serviço não obrigatório, gratuito, por videoconferência, e que era garantido o sigilo do atendimento.

Nos atendimentos aos colaboradores surgiram diferentes demandas, mas alguns discursos foram frequentes: o medo de serem infectados e passarem para os familiares; o incômodo com campanhas que os intitulavam de heróis; as dificuldades financeiras que estavam enfrentando por terem familiares desempregados e a responsabilidade de não poder falhar no seu trabalho por ser o provedor principal naquele momento; as dificuldades de lidar com um familiar com COVID-19 e ter que sair de casa para cuidar de outros, sem poder se dedicar aos cuidados deste; sintomas de ansiedade; o sofrimento que estavam tendo pelo estigma de que eram portadores de contaminação, dentre outros.

De forma mais ampla, também foram realizadas divulgações com estratégias de cuidados de saúde mental. Utilizar a psicoeducação na promoção da saúde mental é um recurso de suma relevância e deve ser priorizada, principalmente neste momento de pandemia<sup>5</sup>. Desta forma, as psicólogas do setor gravaram vídeos informativos de técnicas de relaxamento, orientações de como lidar com a ansiedade ao ir trabalhar e dicas de enfrentamento do isolamento social. Os vídeos foram divulgados nas mídias sociais da instituição, na intranet e enviados nos grupos de WhatsApp dos funcionários do hospital, assim como divulgadas em televisões espalhadas em áreas estratégicas da instituição. Além dos vídeos, foi construído um material impresso informativo que foi fixado em todos os setores do hospital acerca dos cuidados com a saúde mental.

### Mural da Esperança

Imagem 1 - Mural da Esperança



Acervo das Autoras

Com o aumento da incidência de casos confirmados de COVID 19 no Brasil, a população passou a buscar intensamente por maiores informações sobre essa crise, o que coincidiu com um período em que a doença se apresentava de forma catastrófica na Itália, com a ausência de recursos hospitalares suficientes para dar vazão à quantidade de pessoas infectadas. Notícias de risco de falta de EPI's para profissionais de saúde; alto índice de contágio da COVID-19 e, conseqüentemente, de óbitos pelo mundo; dificuldade da população de encontrar álcool em gel e EPI's no comércio; e crises acirradas entre líderes políticos que eram a favor ou contra o isolamento social eram parte do panorama neste momento<sup>6,7,8</sup>.

Ao acompanhar más notícias sobre a COVID-19 na mídia, o medo e a ansiedade foram claramente percebidos como presentes em grande parte da população e, principalmente, nos profissionais de saúde, que precisavam atuar na linha de frente. Pensando como estratégia de minimizar os impactos das más notícias, foi criado o Mural da Esperança (Imagem 01). Foi utilizado como símbolo principal o girassol, que traz a ideia de felicidade e boas energias. O material que ficava exposto permanentemente era plastificado para facilitar a higienização. Localizado em um corredor estratégico do hospital, próximo à entrada dos funcionários e refeitório, o mural dispunha de 11 colunas que foram distribuídas da seguinte forma:

*Para Refletir:* No centro do mural, encontra-se esta sessão com uma citação sobre esperança. A cada semana, a frase era substituída por uma nova citação.

*Desafio do Auto-Cuidado:* Apresenta um cartaz explicativo da campanha que foca em estratégias de autocuidado a serem realizadas principalmente pelos profissionais de saúde, que tanto focam no cuidado do outro e tendem a negligenciar seu autocuidado. A cada semana, é divulgado um novo desafio.

*Nossos Parceiros:* Apresenta fotos de funcionários usufruindo de doações realizadas por empresas que vão desde EPI's a mimos para os profissionais da linha de frente.

*Nossas Ações:* Conta com fotos de ações para pacientes, familiares e colaboradores realizadas durante a pandemia. Estas foram promovidas por diversos setores do hospital, com foco na excelência na experiência do paciente.

*Depoimentos:* Nesta área encontra-se relatos de experiência de pacientes, familiares e/ou funcionários acerca da experiência no hospital.

*Boas Notícias:* Três vezes na semana são postadas algumas notícias positivas sobre o enfrentamento da pandemia.

*Nossos Times:* Semanalmente são postadas fotos de equipes do hospital, fazendo campanha alusiva de apoio ao isolamento social. As fotos são postadas com a #fiqueemcasa.

*Celebrando Vitórias:* A cada dois dias é atualizado o cartaz com o número de altas de pessoas recuperadas da COVID-19. Houve uma edição celebrativa ao completar a centésima alta.

*Amor que transborda:* Nesta área são postados desenhos de crianças, filhos de funcionários, que representam formas de enfrentamento da COVID-19 por meio da arte.

*Sorrindo de máscaras:* Nesta área do mural, têm fotos de funcionários sorrindo com máscara. A campanha que incentiva o uso da máscara e da multiplicação de afeto entre os colaboradores se intitula "Em tempos de máscara, sorria com os olhos!", destacando a importância do olhar carinhoso.

*Semeando por onde for:* Diariamente são colocadas frases motivacionais em papéis com a arte de um girassol ao fundo, as quais o colaborador destaca do mural, fixando-as onde desejar.

No hospital foi perceptível a adesão das equipes às atividades propostas, com envio de fotos e desenhos, além de expressarem em comentários a satisfação com a ação apresentada.

### **Atendimento Psicológico aos Pacientes e Familiares**

Durante a pandemia, surgiu no hospital a demanda da criação de novas Unidades de Terapia Intensiva, chegando ao número de cinco unidades adulto exclusivas para isolamento de suspeitos ou confirmados da COVID-19, uma unidade para outras demandas de internação, uma UTI Pediátrica e uma UTI Neonatal. Além disso, foram isoladas três enfermarias para o tratamento exclusivo desses pacientes.

Uma medida adotada por este e por muitos hospitais, como forma de minimizar a disseminação do vírus, foi a de não permitir visitas ou acompanhantes nas UTI's nesse período. Lidar com o adoecimento de um familiar já costuma gerar angústia, medo e intenso sofrimento para as famílias, além da necessidade de mudanças nas rotinas e trazer impactos na esfera financeira e relacional. Em tempos de coronavírus, o medo dos familiares de que os pacientes fossem a óbito e ainda assim não ter a oportunidade de se despedirem em rituais funerários, em virtude de medidas sanitárias que limitam a quantidade de pessoas, levou a um desespero intenso por parte de muitas famílias.

No hospital, após tentativas de formas mais efetivas de comunicação, instituiu-se o boletim médico a ser realizado uma vez ao dia, em que o médico diarista entra em contato com a família do paciente por videoconferência e passa informações sobre o quadro clínico, prognóstico e tira dúvidas das famílias. Normalmente, esses momentos de espera e indefinição tornam-se carregados de ansiedades e medos, pois a doença traz em si um aspecto significativo na dinâmica psíquica: a dissolução da fantasia de imortalidade e o desmoronamento da onipotência do homem com relação ao controle de seu estado de saúde<sup>9</sup>.

O Serviço de Psicologia Hospitalar estabeleceu a estratégia de entrar em contato com as famílias por telefone e apresentar o serviço, atender através de uma escuta ativa e acolhedora aquele familiar e realizar o suporte emocional necessário. Além disso, era ofertado atendimento para outros familiares que necessitassem de suporte psicológico e disponibilizado número telefônico para contato, caso eles desejassem agendar novo atendimento. A Psicologia (...) visará também trabalhar os pensamentos e sentimentos decorrentes da experiência, especialmente os pensamentos catastróficos, comuns em situações de adoecimento, em especial às vítimas da pandemia, incluindo usuários e familiares, sempre pautando-se em evidências científicas<sup>10</sup>.

Quase todos os pacientes internados nas UTI's encontravam-se intubados e sedados, sem demandas frequentes de atendimento psicológico hospitalar *in loco*. Mas para os pacientes das enfermarias, das áreas isoladas para pacientes suspeitos ou confirmados com coronavírus ou das demais áreas, o Serviço precisou adaptar suas estratégias de atendimento. Para os pacientes em áreas isoladas, era disponibilizado atendimento via telefone, e quando não era possível, a psicóloga se dirigia para atendimento na enfermaria. Os pacientes das outras áreas eram atendidos presencialmente, mas com o uso de EPI's adequados.

## Livro de Afetividades

Imagem 02 - Livro de Afetividades



Acervo das Autoras

Os pacientes internados para tratamento do coronavírus, durante o atendimento psicológico, narraram intenso sofrimento, pois além do medo e angústia que estavam sentindo por estarem adoentados com a COVID-19, ainda tinha o fato de estarem ociosos e sozinhos. Atentando a essa demanda, o Serviço de Psicologia Hospitalar elaborou um kit com um livro de Afetividades (Imagem 02), caneta, lápis e lápis de cor para ser entregue aos pacientes durante a internação, com o intuito de minimizar os impactos do adoecimento e internação. O livro contém passatempos, atividades lúdicas, reflexões, texto com psicoeducação sobre ansiedade e controle da mesma, além de orientações sobre autocuidado.

Ressalta-se que o lúdico e o criativo são elementos constituintes do homem que conduzem o viver para formas mais plenas de realização. São, portanto, indispensáveis para uma vida produtiva e saudável, do ponto de vista da autoafirmação do homem como sujeito, ser único, singular, mas que prescinde dos outros homens para se realizar, como ser social e cultural, formas iminentes à vida humana<sup>11</sup>.

O livro foi elaborado com o objetivo de auxiliar no enfrentamento dos pacientes durante a internação, fomentando a construção de recursos emocionais que possam minimizar o estresse, a ansiedade e a depressão, viabilizando assim formas de expressão dos sentimentos advindos da hospitalização. O livro não se remete apenas em contemplar o tempo ocioso, mas contém abordagens terapêuticas, como propostas psicoeducativas e motivacionais, podendo ainda auxiliar na ressignificação da internação hospitalar e contribuindo na melhora clínica.

## Sino da Vitória

Imagem 03 - Sino da Vitória



Acervo das Autoras

Em um período em que o número de óbitos costuma ser exaltado nos noticiários, celebrar altas funciona como estratégia de renovar as esperanças nos pacientes que se internam, em familiares e nos próprios funcionários. É fundamental que os colaboradores que atuam na linha de frente no combate ao COVID tenham seus esforços recompensados e exista o incentivo mútuo entre os profissionais<sup>12</sup>.

Assim, cada alta passou a ser comemorada com uma singela ação entre as equipes, que conta com um grupo de profissionais da equipe multiprofissional distribuídos no corredor, que batem palmas e seguram cartazes comemorativos. Ao sair da enfermaria, o paciente balança um sino, intitulado SINO DA VITÓRIA (Imagem 03). É gravado um vídeo quando o paciente autoriza o uso de sua imagem. O mesmo é editado com música celebrativa e distribuído para o paciente e seus familiares, além de ser divulgado nas mídias sociais do hospital.

A equipe multiprofissional relatou com frequência o fato de muitos pacientes se emocionarem ao ouvirem o sino sendo tocado na Unidade e afirmavam que desejavam tocá-lo também. Os profissionais das unidades afirmaram a alegria e o contentamento em ver que seus esforços estavam sendo recompensados através do trabalho bem-feito com a alta de seus pacientes.

### **Carta de Gratidão**

O momento da alta hospitalar é atravessado por diversos sentimentos, podendo ser eles de alegria, alívio, medo, expectativas no retorno para casa, entre outros. Sabendo disso, foi elaborada uma carta para ser entregue ao paciente em seu momento de alta, a fim de que ele possa receber orientações sobre noções de autocuidado e de ressignificação da experiência de adoecimento e da internação. Trata-se de uma Carta de Gratidão pela escolha do paciente em entregar seu bem mais valioso, sua própria vida, aos cuidados desta unidade hospitalar.

### **Carta de Esperança**

O luto é tido como um processo natural, em que o indivíduo perde um ente querido, mas que consegue adaptar-se. Na vivência do luto na pandemia, devido ao distanciamento social, às medidas de prevenção de contágio e à restrição dos rituais de despedida, há o risco de complicação dos processos; interferindo, deste modo, na capacidade do indivíduo de funcionar<sup>13</sup>.

Segundo a Cartilha sobre Processo de Luto no contexto da COVID-19, lançada pela FIOCRUZ<sup>14</sup>, devido ao contexto de pandemia e suas especificidades de contágio, as mortes podem ser mais frequentes do que aquelas com as quais estamos acostumados a lidar, podendo ocorrer abruptamente e demandando rituais díspares daqueles com os quais as culturas estão familiarizadas. Outra implicação é que, devido ao isolamento, a presença junto ao paciente infectado e até mesmo os ritos de despedida, ações integrantes do processo de luto, não podem ser realizadas por seus entes queridos como habitualmente o faziam.

Na tentativa de prevenir os agravos de um luto complicado, foi elaborada uma carta a ser entregue às famílias que perderam entes queridos durante a internação hospitalar, com o intuito de proporcionar um pouco de conforto e tentar minimizar a dor da perda, com algumas dicas sobre estratégias de como se permitir vivenciar o luto da melhor forma possível.

### **Desafio do Autocuidado**

No cenário de pandemia, muitas empresas atuaram com o marketing exaltando os profissionais de saúde no papel de “super-heróis”, por estarem na linha de frente de cuidados. Nos atendimentos realizados pela Equipe de Psicologia Hospitalar aos profissionais de saúde, muitos deles narraram esse rótulo como gerador de intensa ansiedade, pela autocobrança que tinham diante da responsabilidade de salvar vidas diante de uma pandemia, e ao mesmo tempo temiam pela sua própria saúde, além do medo de contaminar os familiares.

É recorrente o aumento dos sintomas de ansiedade, depressão, perda da qualidade do sono, aumento do uso de drogas lícitas ou ilícitas, sintomas psicossomáticos e fóbicos de contaminação. Os familiares desses profissionais de saúde também estão mais propensos a apresentarem sofrimento psíquico durante a pandemia. Além dos impactos psicológicos diretamente relacionados à COVID-19, medidas para contenção da pandemia também podem gerar fatores de risco à saúde mental. Os efeitos negativos dessa medida incluem sintomas de estresse pós-traumático, confusão e raiva. Preocupações como a carência de suprimentos e os danos financeiros também provocam prejuízos ao bem-estar psicológico<sup>15</sup>.

Administrar o estresse e bem-estar psicossocial é tão importante quanto cuidar da saúde física. Manter os colaboradores amparados contra o estresse crônico e problemas de saúde mental significa que eles terão uma melhor habilidade para desempenhar suas funções<sup>12</sup>. Então, pensando nos desafios do contexto atual, o Serviço de Psicologia Hospitalar lançou o #desafiodoautocuidado com o intuito de estimular que os profissionais de saúde desenvolvam estratégias focando no cuidado de si. Em meio a tantas cobranças, além da sobrecarga física e emocional decorrente do estresse vivenciado diante da Pandemia do COVID-19, o profissional de saúde deve atentar que, além de cuidar do outro, também precisa se permitir a cuidar de si mesmo.

O desafio foi lançado durante quatro semanas, quando o colaborador era estimulado a praticar a ação da semana solicitada. O mesmo era postado nas redes sociais do hospital, além de ter cartaz de divulgação pregado no Mural da Esperança.

Na primeira semana, o desafio foi nomeado de “Mostre sua beleza”, quando era proposto que os colaboradores olhassem para si com mais gentileza e realizassem pequenos momentos prazerosos com atividades que realçassem a beleza, tais como: um banho demorado ou um dia de cuidados pessoais, como se maquiarem, entre outras atividades. Já que muitas vezes, o profissional de saúde dedica muito tempo cuidando dos outros e acaba esquecendo de cuidar de si. Alguns apresentam a saúde mental tão fragilizada neste momento que esses pequenos exercícios tinham o intuito de promover o autocuidado e gerar ações para aumentar a autoestima.

Na segunda semana, o desafio foi “Curtindo o ócio”, no qual foi proposto aos colaboradores que se desligassem do trabalho e aproveitassem o ócio com atitudes, tais como: não fazer nada, ficar off-line das redes sociais, permitir-se não estar arrumando algo ou preocupado(a) com alguma questão. O intuito era promover um ócio criativo e uma melhor gestão do tempo, minimizando os efeitos da sobrecarga laboral.

A terceira semana foi nomeada de “Lazer em casa”, em que foi proposto que os colaboradores encontrassem formas de se distraírem e fazerem algo prazeroso para si, como por exemplo: assistir à live do seu artista favorito, fazer um churrasco

improvisado, ler um livro, assistir um filme, comemorar com as pessoas que moram com você, reunir os amigos virtualmente, dentre outros. Lembrando que essas ações não deveriam ser feitas em aglomeração.

E por fim, a quarta semana foi nomeada de “Exercite-se”, na qual foi proposta que os colaboradores realizassem alguma atividade física ou técnicas de alongamento, destacando que essa atividade traria inúmeros benefícios à saúde, como a liberação de hormônios e neurotransmissores associados ao prazer e ao bem-estar, auxiliando na melhora da autoestima, aumentando a imunidade e o condicionamento físico.

## DISCUSSÃO

No desenvolvimento dessas intervenções, alguns desafios foram observados. Dentre eles, encontramos a necessidade exigida de desenvolver com grande urgência intervenções, pois o sofrimento psíquico dos profissionais, pacientes e familiares apresentava-se de forma intensa.

Além disso, houve a necessidade constante de construção e reconstrução do lugar do Psicólogo Hospitalar na pandemia, uma vez que é uma atividade-meio do hospital, e não atividade-fim. Ser psicólogo hospitalar neste contexto torna-se um desafio, especialmente porque a formação em Psicologia ainda é deficitária no que diz respeito a três temas fundamentais: a intervenção psicológica nas emergências e desastres; morte e luto; novas modalidades de atendimento, a se destacar o atendimento não presencial<sup>16</sup>.

Principalmente no início da pandemia, baseado na dificuldade de falta de equipamentos de proteção individual, foi questionado o lugar do psicólogo com intervenções presenciais dentro da instituição de saúde, fazendo com que gerasse muita incerteza acerca de estar dentro do hospital devido ao temor da exposição ao vírus e de contagiar outros pacientes e familiares. Em linhas gerais, na vigência de pandemias, a saúde física das pessoas e o combate ao agente patogênico são os focos primários de atenção de gestores e profissionais da saúde, de modo que as implicações sobre a saúde mental tendem a ser negligenciadas ou subestimadas<sup>17</sup>.

Assim, algumas estratégias foram pensadas inicialmente para facilitar as intervenções nesse primeiro momento, como priorizar atendimentos por videoconferência e a realização de outro tipo de intervenções, baseadas em estimular a motivação e saúde mental dos funcionários, pacientes e familiares.

Foram vividos dilemas operacionais e éticos acerca de como adaptar os atendimentos para o uso de novos recursos tecnológicos, pois não era possível a presença física e o toque afetuoso - caso este fosse necessário, o sistema de saúde não tinham disponíveis de imediato aparelhos que possibilitassem a oferta desse tipo de serviço, assim como não existiam muitos locais privativos disponíveis para garantir o sigilo durante o atendimento online. Outra dificuldade encontrada foi o próprio familiar ou funcionário ter dificuldades com os aparelhos necessários para o atendimento ou com a rede de internet que prejudicava a qualidade do atendimento.

Outro desafio imposto foi o fato de muitos fornecedores, como gráficas e lojas de materiais de escritório, encontrarem-se fechados devido às medidas de isolamento. O que acarretou em um maior tempo para a produção do kit de atividades e das atividades propostas. Ademais, destaca-se que as ações desenvolvidas tinham que ser estrategicamente pensadas, principalmente as preparadas para os profissionais de saúde, pois tinham que atingir uma grande quantidade de colaboradores, mas ao mesmo tempo evitar a aglomeração para evitar a propagação do vírus.

A necessidade exigida de apresentar ações de grande impacto para promoção de saúde mental dos colaboradores, pacientes e familiares, além de dar conta das demandas de atendimento psicológico hospitalar que continuaram surgindo, gerou uma grande sobrecarga de trabalho para a Equipe de Psicologia Hospitalar. Apesar do quantitativo de profissionais conseguir atender prontamente a maior parte das demandas que surgiam anteriormente, já não foi mais suficiente para conseguir lidar com as demandas de atendimentos e ações necessárias, de forma que gerou grande sobrecarga de trabalho para as profissionais do setor. Além da execução das ações, muito tempo foi dispendido no processo criativo de ideias para as ações e na produção da parte gráfica e de mídias para exposição dos trabalhos, tais como na criação de arte para o mural, a confecção do livro de afetividades etc.

Além disso, uma percepção entre as profissionais da área de Psicologia Hospitalar é que, em tempos de grande exaustão física e psíquica gerada pelas adaptações frente à pandemia e grande volume de trabalho, muitas vezes, o próprio profissional que trabalha com o cuidar, servindo de apoio para as demais equipes da linha de frente, não é cuidado. Precisa enfrentar os mesmos desafios da sobrecarga de trabalho; dos temores da exposição ao vírus e de contagiar os familiares; de lidar com suas grandes angústias e ansiedades e ter que, ao mesmo tempo, se apresentar prontamente bem para ouvir e atender às demandas de sofrimento do outro. Destaca-se que “o foco da atenção sempre foi mais voltado para o cuidado do outro, o ser doente, mas nunca o cuidado ao cuidador”<sup>18</sup>.

Apesar das dificuldades encontradas, o feedback recebido pelos profissionais de saúde, pelos pacientes e seus familiares foi extremamente positivo, sendo recorrente o recebimento de mensagens de agradecimento pelo cuidado proporcionado.

O Sino da Vitória teve grande repercussão entre pacientes, familiares e com a própria equipe multiprofissional. Era comum o discurso de pacientes que se enchiam de esperança ao ouvirem o tilintar dos sinos, pois isso os motivava e os fazia acreditar que a alta era possível. Os vídeos com mensagens de esperança e com a divulgação das gravações dos profissionais aplaudindo os pacientes no momento da alta, e estes tocando o Sino da Vitória, traziam muita comoção. A divulgação dos vídeos era seguida por muitos comentários de esperança e de congratulações pela promoção da ação. Alguns depoimentos se davam de forma ainda mais calorosa quando se tratava da alta de algum funcionário do hospital ou de algum familiar dos colaboradores.

A receptividade do mural foi muito alta. Os colaboradores interagem com ele tirando fotos e postando nas redes sociais, cobrando a divulgação da foto da sua equipe, levando os desenhos dos filhos, pegando as mensagens motivacionais e distribuindo nos seus setores, postando fotos sorrindo de máscara, lendo mensagens expostas, mandando fotos e vídeos participando do desafio do autocuidado.

Ao ver a postagem do desenho de seu filho no mural, uma funcionária agradeceu emocionada pelas ações do Setor, informando que ele ficou muito honrado em poder fazer parte deste momento e que dedicou horas caprichando para fazer um belo desenho com mensagens de esperança para os funcionários do hospital. Outra criança, de 4 anos, desenhou um jardim e disse para a mãe que era para os funcionários do hospital olharem quando estivessem tristes ou cansados. Outros desenharam mensagens de lavagens de mãos e enfrentamento da COVID-19. Cada desenho postado enchia os pais de orgulho e satisfação.

Muitos colaboradores relataram melhoras no enfrentamento da situação de crise, com redução nos sintomas depressivos ou de ansiedade, conseguindo voltar às funções no hospital de forma satisfatória.

Da mesma forma, foi comum o discurso de agradecimento pelos familiares atendidos pela atenção prestada enquanto instituição que cuida, além da efetividade na melhora de sintomas ansiosos após o atendimento psicoterapêutico. O Livro de Afetividades teve uma ótima receptividade, já que os pacientes relataram que o livro ajudou no enfrentamento da angústia da espera pela melhora dos sintomas e pela aguardada alta. Foi elaborada uma pesquisa de satisfação para avaliação do Livro, esta servirá de base para futuros trabalhos científicos que versem sobre o impacto das ações promovidas no hospital.

## CONCLUSÃO

Apesar dos desafios encontrados no cotidiano do fazer em saúde diante de uma Pandemia sem precedentes e da necessidade de reorganização do serviço para atuar na crise do COVID-19, foram utilizadas várias estratégias com o objetivo de minimizar os impactos emocionais na tríade paciente-família-equipe.

Além disso, a tecnologia tornou-se fundamental nesse contexto, pois facilitou a comunicação entre os sujeitos da forma acolhedora possível, focando em soluções que reduzissem o sofrimento dos pacientes e familiares, assim como a sobrecarga física e emocional dos profissionais.

Nesse sentido, a comunicação efetiva da equipe multidisciplinar com o paciente e a família foi vital para a garantia da continuidade do cuidado, e estratégia fundamental para manter a segurança do paciente, assim como a qualidade da assistência prestada para a prevenção de agravos psíquicos severos decorrentes da hospitalização. Destarte, todas as ações propostas tiveram importante adesão dos sujeitos.

Foram observados muitos desafios e potencialidades nas ações, as quais possibilitaram aos clientes internos e externos do hospital e aos profissionais de saúde ressignificarem as experiências ameaçadoras trazidas pelo COVID-19, transformando-as em modos de enfrentamento e superação. Destaca-se, desta forma, a relevância da atuação da equipe de Psicologia Hospitalar no enfrentamento da crise do COVID-19, possibilitando transformar o medo em esperança e dar sentido e significados mais adaptativos a este processo.

## REFERÊNCIAS

1. Simonetti A. Manual de Psicologia Hospitalar. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2004.
2. Angerami-Camon VA. Psicologia Hospitalar. Teoria e Prática. São Paulo: Cengage Learning; 2010.
3. Grincenkov FRS. A Psicologia Hospitalar e da Saúde no enfrentamento do coronavírus: necessidade e proposta de atuação. Hu Revista. 2020; 45(1):13-21.
4. Associação de Terapia Intensiva Brasileira. Recomendações para o bem-estar emocional da equipe multidisciplinar durante a pandemia pelo Sars-Cov-2: pelo Departamento de Psicologia da AMIB; 2020.
5. Grincenkov FRS. A Psicologia Hospitalar e da Saúde no enfrentamento do coronavírus: necessidade e proposta de atuação. Hu Revista. 2020; 45(1):13-21.
6. Cambricoli F. Com falta de itens de proteção e médicos, país pode ter 'apagão' de mão de obra especializada. Notícias UOL, São Paulo, 29 mar. 2020.
7. Gragnani J. 'Cuidamos dos outros, mas ninguém cuida de nós': as enfermeiras expostas ao coronavírus por falta de equipamentos. BBC News Brasil, Londres, 24 mar. 2020.
8. Últimas notícias de coronavírus de 23 de março. G1, São Paulo, 23 mar. 2020.
9. Gil ME, Bertuzzi LD. Desafios para a psicologia no cuidado com o cuidador. Revista Bioética [Internet]. 2006;14(1):49-59.



10. Grincenkov FRS. A Psicologia Hospitalar e da Saúde no enfrentamento do coronavírus: necessidade e proposta de atuação. *Hu Revista*. 2020; 45(1):13-21.
11. Bartholo MF. O lazer numa perspectiva lúdica e criativa. *Cinergis*. 2001;2(1):89-99.
12. FIOCRUZ. Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID-19. Recomendações para Gestores. Ministério da Saúde: Brasília; 2020.
13. Miyazaki MCOS, Maycoln T. Tópico 6: Luto. Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar; 2020.
14. FIOCRUZ. Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID-19. Processo de Luto no Contexto da COVID-19. Ministério da Saúde: Brasília; 2020.
15. Schmidt B, Crepaldi MA, Bolze DAS, Neiva-Silva L, Demenech LM. Impactos na Saúde Mental e Intervenções Psicológicas diante da Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19). *Revista Estudos de Psicologia (Campinas)*. No prelo; 2020.
16. Grincenkov FRS. A Psicologia Hospitalar e da Saúde no enfrentamento do coronavírus: necessidade e proposta de atuação. *Hu Revista*. 2020; 45(1):13-21.
17. Ornell F, Schuch JB, Sordi AO, Kessler FHP. Pandemia de medo e COVID-19: impacto na saúde mental e possíveis estratégias. *Rev Debates in Psychiatry*. 2020;2-7.
18. Damas KCL, Munari DB, Siqueira KM. Cuidando do cuidador: reflexões sobre o aprendizado dessa habilidade. *Revista Eletrônica Enferm*. 2004; 6(2):272-278.