



## **O DESAFIO DO SERVIÇO SOCIAL NO CUIDADO HUMANIZADO AOS FAMILIARES DE PACIENTES INTERNADOS COM COVID- 19 NO AMBIENTE HOSPITALAR**

### ***THE CHALLENGE OF SOCIAL SERVICE IN HUMANIZED CARE FOR FAMILY MEMBERS OF PATIENTS HOSPITALIZED WITH COVID- 19 IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT***

(Michelline Costa de Oliveira Freire, Eunice Maria Alves, Maria Zenaide Siqueira, Rosilda Vasconcellos da Silva, Maria Angélica Crispim Teixeira)

**Resumo:** Introdução: Mediante o contexto da pandemia de COVID-19, houve a necessidade da elaboração de novos processos de trabalho pelas equipes assistenciais na busca pela manutenção da segurança dos trabalhadores e promoção de humanização do atendimento aos usuários e seus familiares. Neste sentido, este estudo objetivou evidenciar os desafios para a atuação do Serviço Social do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, pertencente à Universidade Federal de Alagoas, no contexto de pandemia de Covid-19. Metodologia: Pesquisa qualitativa e descritiva-exploratória, descrevendo as ações realizadas pela equipe e análise das mesmas através do método dialético. Resultados e Discussão: O estudo aponta como produto a construção da ferramenta de Ecomapa como elo de comunicação entre a equipe assistencial e usuários, bem como a composição de equipe multiprofissional para a comunicação, orientações e apoio no contexto de óbitos. Conclusões: o estudo ressalta a importância da interprofissionalidade no processo de trabalho como forma de promover a humanização da assistência em tempos de adversidade.

**Palavras-Chave:** Serviço Social; Humanização; Coronavírus.

**Abstract:** Given the context of the COVID-19 pandemic, there was a need to develop new work processes by the care teams. This study aimed to highlight the challenges for the Social Service's work in an University Hospital during the Covid-19 pandemic. Qualitative and descriptive-exploratory research with dialectical method. The construction of the Ecomap tool is a communication link between the care team and users, as well as the composition of a multidisciplinary team for communication, guidance and support in the context of deaths. The study highlights the interprofessionality's importance in the work process as a way to promote humanized care.

**Keywords:** Social Service; Humanization; Coronavirus.

## **INTRODUÇÃO**

O novo coronavírus, denominado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) de COVID-19, surgiu no ano de 2020 quando foram propagados os primeiros casos da doença na cidade de Wuhan, na China. O vírus foi espalhado pelo mundo, sendo considerado como uma pandemia no ano de 2020, devido ao alto grau de transmissibilidade (WHO, 2020). O Ministério da Saúde recebeu a primeira notificação de um caso confirmado de covid-19 no Brasil em 26 de fevereiro de 2020. De 26 de fevereiro a 03 de outubro de 2020 foram confirmados 4.906.833 casos

e 145.987 óbitos por covid-19 no Brasil (BRASIL, 2020). Para o mesmo período foi contabilizado um total de 87.928 casos e 2.091 óbitos por Covid-19 no Estado de Alagoas (BRASIL, 2020).

O Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA), passou a atuar na linha de frente no combate ao Covid-19 em abril de 2020, ofertando quarenta leitos hospitalares destinados a este fim. Mediante esse contexto de pandemia, a equipe de profissionais da Unidade de Serviço Social do HUPAA elaborou novos processos de trabalho na busca pela manutenção da segurança dos trabalhadores e promoção da humanização do atendimento aos usuários e seus familiares. Neste sentido, o presente texto tem como objetivo evidenciar os desafios do serviço social para a promoção do cuidado humanizado aos familiares de pacientes internos com Covid-19 no HUPAA.

## **DESENVOLVIMENTO**

O estudo apresenta natureza qualitativa sendo uma pesquisa do tipo descritiva-exploratória, descrevendo as ações realizadas pela equipe de serviço social, planejadas nos Procedimentos Operacionais Padrão elaborado pela mesma, e para a análise das ações utilizou-se o método dialético. Para levantamento dos subsídios bibliográficos foram utilizados os descritores (DECS/MESH): coronavírus, humanização, ecomapa, comunicação de más notícias, equipe multiprofissional. As fontes usadas foram as bases eletrônicas via BVS: SCIELO E LILACS.

Os resultados do estudo apontam que o Serviço Social integrou a equipe multiprofissional da referida unidade, sendo responsável por conhecer e transmitir a realidade socioeconômica e cultural dos pacientes/famílias, apontando suas vulnerabilidades, formulando estratégias de intervenção e trazendo subsídios à prática dos demais profissionais de saúde. O estudo social elaborado a partir da abordagem social às famílias dos pacientes internos resultou na construção de instrumento de ecomapa de cada usuário que foi compartilhado com a equipe através do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP). Para Vasconcelos *et al.* (2020, p.287), “O ecomapa apresenta as relações entre a família e a comunidade, ajudando a avaliar os apoios e suportes utilizados”.

A alta taxa de mortalidade observada nos hospitais que atendem aos pacientes que apresentam a forma grave da doença, como foi o caso do HUPAA, desafiou a equipe multiprofissional do Hospital a atuar de forma interdisciplinar no contexto dos óbitos, considerando que em outros funerais, ocorriam rituais para haver a despedida do ente familiar, porém durante a pandemia mediante um vírus com alto grau de contaminação houve mudanças nesses processos com restrições no momento da finitude da vida. Neste cenário, foi definida uma abordagem

conjunta com a presença de um médico, um psicólogo e um assistente social, com definições de papéis a serem desempenhados por cada membro da equipe, de forma a promover a humanização da assistência e resguardar os direitos da família a uma despedida segura e um processo de sepultamento orientado e assistido, conforme já foi apontado em momentos de pandemia (SCANLON; MCMAHON, 2011). Coube a Unidade de Serviço Social toda a articulação com a família, desde o momento da convocação para o comparecimento ao hospital, recepção e condução dos familiares ao espaço reservado para o comunicado do óbito, bem como as orientações socioassistenciais pertinentes a direitos previdenciários, trabalhistas e auxílio eventuais previstos na Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS (BRASIL, 1993).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo revela a importância da atuação multiprofissional em contexto adverso, destacando a contribuição do serviço social enquanto profissão interventiva tornando possível um elo entre famílias, pacientes e equipe assistencial em um processo contínuo de melhoria das ferramentas de comunicação interprofissional. Ao atuar nas questões relativas à humanização pelo fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, o Serviço Social contribuiu para acesso aos direitos sociais e de cidadania.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância da Saúde. **Boletim Epidemiológico Especial Doença pelo coronavírus COVID-19**. Brasília, n.34, Semana Epidemiológica 40, 2020.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 8.742 de 7 de dezembro de 1993**. Dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742compilado.htm). Acesso em: 24 out. 2020.

SCANLON, J.; MCMAHON, T. Dealing with mass death in disasters and pandemics. **Disaster Prevention and Management**, [s.l.], v.20, n.2, p.172-185, 2011.

VASCONCELOS, M. G. F.; *et al.* Cuidado em saúde mental no centro de atenção psicossocial sob o olhar da família. **Rev. Fun. Care**, Rio de Janeiro, v.12, p.485-491, 2020.

WHO. World Health Organization. **Timeline of WHO's response to the pandemic from 31 December 2019**. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>. Acesso em: 24 out. 2020.