



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

PROTOCOLO 4
ATENDIMENTO PSICOLÓGICO DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA SITUAÇÃO DE
PANDEMIA PELO COVID-19

Estratégias de intervenção dirigidas para o atendimento psicológico **online** e acompanhamento de profissionais de saúde atuando no combate à pandemia. O psicólogo deve ter registro no CRP para essa atividade. A principal atenção será para sinais e sintomas de ansiedade (de forma crônica ou generalizada ou em crise de angústia/ataques de pânico), depressão, burnout e estresse pós-traumático, neste caso. Um olhar sobre a saúde mental e os fatores de proteção mais adequados para essa situação de pandemia, além de estimular conexão social entre as equipes dos profissionais de saúde.

PROCEDIMENTOS GERAIS IMPORTANTES

Aspectos éticos: Garantir a confidencialidade e o sigilo do atendimento e não tirar proveito das informações e dos contatos oriundos desse projeto;

Objetivo do atendimento psicológico desse protocolo: promover o bem-estar pelo auxílio no manejo de tensões estressoras elevadas no trabalho de assistência ou apoio à assistência influenciadas devido a emergência do COVID-19. Rastreamento de sintomas, técnicas psicológicas e materiais de apoio como ferramentas de primeiro auxílio psicológico na prevenção de fatores psicossociais associados ao trabalho e para o encaminhamento conjunto de soluções possíveis e práticas para o momento.

Contrato psicológico: estabelecer regras de convívio no atendimento com foco nos primeiros auxílios psicológicos (PAP) que gerem segurança emocional na relação com os atendidos, sempre trazendo para o foco as questões que impactam no manejo da situação decorrente da emergência pelo COVID-19.

Por quem?

Psicólogos preparados para esse tipo de atendimento

Para quem?

Profissionais de saúde vinculados à UFCSPA que estão na assistência na situação da pandemia, nos vários ambientes hospitalares.

Quais ações básicas?

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira

PPG Psicologia e Saúde/UFCSPA



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

Esse primeiro contato advém de tensões inerentes ao período de risco associado ao atendimento de pacientes com COVID-19 (suspeitos ou diagnosticados) e ao medo de se contaminar ou transmitir para seus familiares e pessoas próximas. Mas não pressupõe que a pessoa tenha desenvolvido problemas de saúde mental decorrentes. É essencial que as técnicas utilizadas para coletar informações que serão importantes na avaliação do estado mental do profissional de saúde sejam baseadas em evidências científicas e fundamentem as intervenções decorrentes.

Ações devem ser dirigidas para:

1. Aumentar a percepção de segurança psicológica imediata e o alívio emocional;
2. Promover escuta ativa de situações práticas e preocupações que permitam inferir efetivamente o impacto emocional, físico e mental do trabalho nos profissionais de saúde;
3. Promover estratégias para o enfrentamento e o manejo das adversidades decorrentes de situações conflitivas, de incerteza ou por demandas emocionais elevadas;
 4. Estabelecer conexão humana, empatia e relações de pertencimento;
 5. Facilitar a expressão emocional e comunicacional, promovendo espaços para verbalização de sentimentos;
 6. Prevenir o desenvolvimento de sintomas, e fornecer apoio no caso de sintomas manifestos como burnout e desgaste emocional;
 7. Psicoeducar e orientar profissionais em relação a identificação de sintomas de estresse emocional nos pacientes para direcioná-los aos dispositivos adequados no sistema de saúde.

O que identificar?

1. Verificar reações comuns a situações de pandemia em profissionais da saúde, as quais podem necessitar de intervenções específicas:
 - a. Emocionais (temporárias): estado de choque, medo, tristeza, ressentimento, culpa, desesperança, irritabilidade, alta reatividade, aumento da labilidade emocional, dificuldade em expressar sentimentos, bloqueio emocional;
 - b. Cognitivas: confusão, dificuldade em concentrar-se e prestar atenção, lembranças e pensamentos intrusivos, embotamento, dificuldade em conectar-se, ruminação;
 - c. Físicas: tensão, fadiga, problemas de sono, alterações no apetite, náuseas, taquicardias, dores de cabeça tensionais, desconforto músculo- esquelético;

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

- d. Nas relações interpessoais: comportamentos de isolamento, evitação de interação, sentimentos de rejeição ou abandono, atitudes de frieza e distanciamento dos outros ou, ao contrário, atitudes de superproteção e controle.
2. Verificar fatores psicossociais associados ao trabalho, quanto à:
- a. Demanda emocional: pela manutenção contínua de um alto nível de atenção e de ritmo de trabalho, associados ao risco da tarefa (para si e para terceiros);
- b. Recursos de trabalho para enfrentar a tarefa:
- Equipamentos de proteção individual (EPI) e de proteção coletiva (infraestruturas de isolamento) – acesso e uso adequado, **práticas de autoproteção**
 - Conhecimento sobre o COVID-19 – acesso a capacitações com evidências científicas, **qualidade** da informação
 - Conhecimento sobre a atividade de saúde a ser realizada no contexto da assistência – orientações organizacionais claras/adequadas para lidar com momentos de crises e emergências no ambiente de trabalho
 - Controle do trabalho (*Job Control*):
 - se há turnos ou rodízio para tarefas altamente estressantes e como funciona
 - se há períodos de descanso durante o trabalho
 - se há ambientes com acesso a alimentos e bebidas frescas
 - Equipes de trabalho:
 - Apoio dos pares
 - Apoio dos líderes: tomada de decisão adequada, disponibilidade, feedback, mediação de possíveis conflitos
 - Estimular conexões **de qualidade** entre as equipes
- c. Avaliar o estado mental do profissional de saúde*, conforme se fizer necessário, quanto à:
- Fatores de proteção psicossocial:
 - *Engajamento no trabalho*: seu propósito e missão como profissional de saúde, aliado a valorização da Sociedade e frente à situação de elevada demanda emocional e de ritmo de trabalho (sugestão: aplicar a UWES-9)



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

- *Gratidão*: impacta na percepção da situação adversa como um fator motivacional importante (sugestão: aplicar a B-GRAT-9)
- *Esperança*: suas rotas de realização e de soluções criativas para as situações adversas (sugestão: aplicar as Escala de Esperança Disposicional ou Cognitiva)
- Fatores de risco psicossocial:
 - *Adição ao trabalho*: o trabalho compulsivo e excessivo associado a sinais e sintomas de depressão ou ansiedade (sugestão: aplicar a DUWAS-10)
 - *Burnout*: se o desgaste intenso de energia nesse momento está conduzindo o profissional de saúde ao adoecimento por exaustão mental, distanciamento mental, prejuízo de controle cognitivo e prejuízo do controle emocional (sugestão: usar a BAT12)
 - *Sintomas secundários do burnout*: *distress* psicológico, sintomas psicossomáticos ou depressão (sugestão: usar as escalas associadas ao BAT12)

*Todos os instrumentos sugeridos foram elaborados ou adaptados para o Brasil, com qualidade psicométrica adequada para o seu uso.

3. Verificar a qualidade do sono, a possibilidade de fazer exercícios físicos ou de pegar sol pelo menos 15 minutos por dia (isolada);
4. Conhecer a situação social do profissional de saúde;
 - a. Identificar o suporte social a que tem acesso e como esse tem acontecido nas questões práticas (filhos, compras no supermercado)
 - b. Analisar **a qualidade** desse apoio e orientar redes próximas para apoio
 - c. Analisar se o profissional consegue se desconectar ao chegar em casa, possibilitando contatos sociais **de qualidade** com seus familiares e amigos
 - Identificar fatores psicossociais prévios ou secundários potencialmente geradores de estresse em profissionais que estejam em condição de vulnerabilidade (portadores de doenças crônicas, que residem com filhos pequenos ou familiares idosos)
5. Identificar visão de si, mundo/outros e do futuro com objetivo de verificar ansiedade elevada ou sinais e sintomas de depressão;

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira

PPG Psicologia e Saúde/UFCSPA



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

6. Auxiliar a pensar em estratégias que possam levar a praticar ações de maior proteção e autocuidado.

O que fazer?

1. Identificar necessidades e preocupações imediatas
2. Coletar informações adicionais que auxiliam no diagnóstico psicológico adequado
3. Estimular o agradecimento dos membros da equipe e entre membros das equipes, com feedbacks positivos entre todos (com autenticidade)
4. Estimular o estabelecimento de contatos diários com sua equipe e entre equipes para saber como estão lidando com as demandas, acolher expressões de sentimentos sem crítica, escutar ativamente as dificuldades enfrentadas na prática e planejar a distribuição de tarefas e os objetivos comuns.
5. Se manter disponível para contato continuado
6. Garantir a confidencialidade e o sigilo do atendimento psicológico profissional
7. Estar sensível na escuta ativa em relação aos assuntos profissionais, familiares e pessoais
8. Prestar atenção às suas próprias emoções e reações, cuidando de si mesmo.

O que fazer quando a pandemia acabar?

1. Identificar o desamparo emocional dos profissionais de saúde e das equipes multiprofissionais;
2. Criar espaço coletivo para que as equipes falem sobre seus sentimentos neste período;
3. Realizar grupos de apoio para trabalhar as consequências do elevado ritmo de trabalho e a possível exaustão mental, inclusive por fadiga por compaixão.
4. Fornecer orientações práticas com relação a sintomas de estresse pós-traumático, ansiedade ou depressão.

REFERÊNCIAS

1- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*.

2-Centers for Disease Control and Prevention. **Quarantine and isolation.** <https://www.cdc.gov/quarantine/index.html>

3- Herrer, M. C. (2020). Cuidados do cuidador frente ao COVID-19 (I): riscos emocionais dos trabalhadores da área da saúde. Tradução autorizada: Psicóloga Ana Luisa Poersch – Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Disponível em: www.humanizandoloscuidadosintensivos.com

4- Herrer, M. C. (2020). Cuidados do cuidador frente ao COVID-19 (II): Recomendações para o bem-estar emocional dos trabalhadores da saúde. Tradução autorizada:

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

Psicóloga Ana Luisa Poersch – Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Disponível em: www.humanizandoloscuidadosintensivos.com

5- Associação de Medicina Intensiva Brasileira (2020). Recomendações para o bem-estar emocional da equipe multidisciplinar durante a pandemia pelo Sars-Cov-2: pelo Departamento de Psicologia da AMIB.

6- VAZQUEZ, A.C.S.; PIANEZOLLA, M. ; HUTZ, C. S. . Assessment of psychosocial factors at work: a systematic review. Estudos de Psicologia (Campinas), v. 35, p. 5-13, 2018. <https://doi.org/10.1590/1982-02752018000100002>

7- VAZQUEZ, A.C.S.; HUTZ, C. S. . Aplicações da Psicologia Positiva. Trabalho e Organizações.. 1. ed. São Paulo: Hogrefe, 2018. v. 1. 234p .

8- EFROM, C. ; VAZQUEZ, A.C.S. ; HUTZ, C. S. . Avaliação de Fatores Psicossociais no trabalho. In: Claudio S. Hutz; Denise Bandeira; Clarissa Trentini; Ana Claudia Souza Vazquez. (Org.). Avaliação no contexto organizacional e do trabalho. 1ed.Porto Alegre: Artmed, 2019, v. 5, p. 15-32.

9- VAZQUEZ, A. C.; MAGNAN, E. S. ; PACICO, J. C. ; HUTZ, C. ; SCHAUFELI, W. . Adaptação e Validação da versão brasileira da Utrecht Work Engagement Scale. Psico-USF (Impresso), v. 20, p. 207-217, 2015.

10- MAGNAN, E. S. ; VAZQUEZ, A. C. ; PACICO, J. C. ; HUTZ, C. S. . Normalization of the Brazilian Utrecht Work Engagement Scale. Avaliação Psicológica, v. 15, p. 133-140, 2016. DOI: 10.15689/ap.2016.1502.01

11- VAZQUEZ, A.C.S.; ALMANSA, J. F. F; FREITAS, C. P. P. ; HUTZ, C. S. . Evidência de Validade da Escala Brasileira de Gratidão (B-GRAT) na Psicologia Positiva. Avaliação Psicológica, v. 18, p. 392-399, 2019.

12- VAZQUEZ, A.C.S.; SANTOS, A. S. ; FREITAS, C. P. P. ; DE WITTE, H. ; SCHAUFELI, W. . Trabalho e Bem-Estar: Evidências da Relação entre Burnout e Satisfação de Vida. Avaliação Psicológica, v. 18, p. 372-381, 2019.

13- VAZQUEZ, A.C.S.; FREITAS, C. P. P. ; CYRRE, A. ; HUTZ, C. S. ; SCHAUFELI, W. . Evidências de Validade da Versão Brasileira da Escala de Workaholism (DUWAS-16) e sua versão breve (DUWAS-10). AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA, v. 17, p. 69-78, 2018.

14- Pacico, J. C. ; Bastianello, M. R. ; Zanon, C. ; Reppold, C. T. ; Hutz, C. S. . Adaptation and Validation of the Brazilian Version of the Hope Index. International Journal of Testing, v. 13, p. 193-200, 2013. <https://doi.org/10.1080/15305058.2012.664833>

15- Hutz, C. S.; Bandeira, D. R. (Org.) ; Trentini, C. M. (Org.) ; Vazquez, A. C. (Org.) . Avaliação Psicológica no Contexto Organizacional e do Trabalho. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019. v. 1. 275p .

16- HUTZ, C.S.; Reppold, C. T. (Org.) . Intervenções em Psicologia Positiva aplicadas à Saúde. 1. ed. São Paulo: Leader, 2018. v. 1. 352p .

17- Hutz, Claudio Simon. Avaliação em Psicologia Positiva: Técnicas e Medidas. 1. ed. São Paulo: Hogrefe, 2016. v. 1. 182p .

18- Hutz, Claudio Simon. Avaliação em Psicologia Positiva. 1. ed. Porto Alegre: ArtMed, 2014. v. 1.

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira

PPG Psicologia e Saúde/UFCSPA



PRÓ-REITORIA DE GESTÃO COM PESSOAS
DIVISÃO DE BEM-ESTAR E SAÚDE NO TRABALHO

Elaborado por: Prof. Dra. Ana Cláudia Souza Vazquez e psicóloga Letiene Ferreira

PPG Psicologia e Saúde/UFCSPA