



**SIMPÓSIO EBSEERH**  
**DE SEGURANÇA DO PACIENTE**  
**2020**

# PÔSTERES DIGITAIS

## Tema: Cuidado Humanizado

Trabalhos apresentados no Simpósio Ebserh de Segurança do Paciente 2020 em formato de pôsteres. Os anais do evento serão publicados posteriormente.

# PROJETO JUNTO DO PEITO: O CUIDADO AMPLIADO ÀS MULHERES MASTECTOMIZADAS

*Gracielle Torres Azevedo, José Gutemberg de Vasconcelos Bezerra*

*Hospital Universitário Professor Alberto Antunes da Universidade Federal de Alagoas*

**Introdução:** A mastectomia costuma produzir uma dinâmica complexa de enfrentamento da doença oncológica, pois a amputação da mama - órgão do corpo intrinsecamente relacionada à maternidade e à feminilidade – pode levar à depressão e sentimentos de baixa autoestima, bem como comprometer a vida sexual. Em função da pandemia do COVID 19, as medidas de isolamento social preventivo impactaram na busca pela dispensação das próteses mamárias nos serviços do SUS. Visando apoiar as pacientes portadoras de câncer de mama que passaram por cirurgia de mastectomia no Hospital Universitário Federal, surgiu o Projeto Junto do Peito, que através da dispensação de próteses mamárias artesanais de preenchimento externo, confeccionadas voluntariamente por profissionais da Unidade de Reabilitação, buscou suprir esta importante demanda, favorecendo o processo de adaptação/aceitação de uma nova realidade e consciência corporal nessas mulheres. **Objetivo:** Disponibilizar próteses mamárias artesanais de preenchimento externo às pacientes mastectomizadas internadas no Hospital Universitário Federal. **Material e Método:** As próteses são confeccionadas voluntariamente por profissionais da Unidade de Reabilitação, cuja matéria prima é constituída por revestimento externo em malha de algodão, e preenchimento com algodão artificial de fibra sintética e sementes. A dispensação das próteses ocorre dentro da rotina de abordagem dos profissionais da Unidade de Reabilitação, a partir da busca ativa diária via Sistema Eletrônico de Prontuários, com as pacientes procedentes do Centro de Oncologia, em pós-cirúrgico de mastectomia internadas na Clínica Cirúrgica. As mesmas também recebem orientações sobre a prevenção de linfedema em membros superiores nos casos em que, além da mastectomia, também ocorre a linfadenectomia ou esvaziamento axilar. Concomitante à entrega das próteses artesanais, as pacientes são instruídas sobre o processo de aquisição das próteses mamárias fornecidas pelo SUS e de serviços de reabilitação para tratamento precoce do linfedema. **Resultados e Discussão:** O período de internamento de pós-operatório de mastectomia – previamente envolto de sentimentos de insegurança e medo, decorrentes do diagnóstico de câncer – é marcado pelo impacto da imagem do corpo e do símbolo feminino mutilados. O acolhimento precoce, as orientações em autocuidados, a disponibilização da prótese artesanal – em suma – o cuidado ampliado, contribuiu para a geração de uma perspectiva positiva ante um ciclo recente de perdas e dificuldades. **Conclusão:** O Projeto Junto do Peito colabora no resgate da autoestima das mulheres mastectomizadas ao favorecer a reflexão sobre o potencial de ressignificação da autoimagem corporal, e consequente autoaceitação, refletindo no bem-estar e qualidade de vida pós alta hospitalar das pacientes e seus familiares, com a perspectiva desse projeto ser ampliado para outros HUFs, de forma a expandir o cuidado a essas mulheres.

**Descritores:** Mastectomia; Saúde da Mulher; Humanização da Assistência.



# ELABORAÇÕES SOBRE A PANDEMIA: ANGÚSTIA E REINVENÇÕES NA ESCUTA DE TRABALHADORES DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

*Rosana dos Santos Silva, Jussara Oliveira Guerra, Mônica Ferreira Sampaio Venâncio, Taiane dos Santos Ventura, Vanessa de Jesus Santos, Hellen Ferreira da Silva Santos, Daniela Lima de Almeida, Stephany Macêdo Gama*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** Diante da situação de emergência sanitária que produziu mudanças sociais e a reorganização do processo de trabalho no campo da saúde, o Serviço de Psicologia de um hospital universitário, criou um projeto para prestar atendimento psicológico aos trabalhadores da instituição. **Objetivo:** Realizar atendimento psicológico para profissionais de saúde, trabalhadores terceirizados e residentes do hospital, através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) e de rodas de conversa presenciais. **Material e Método:** Foram organizados plantões psicológicos, de segunda à sexta-feira, das 7 às 19h, nos quais eram realizados atendimentos psicológicos por telefone. Os atendimentos foram disponibilizados para os profissionais vinculados ao hospital que estivessem atuando de forma presencial ou remota, como também para os que estavam afastados em virtude da contaminação pela COVID19. As rodas de conversa foram mediadas por uma psicóloga e ocorreram a partir da demanda espontânea das equipes das unidades do hospital, em espaço amplo, respeitando as recomendações sanitárias e o uso de EPIs. **Resultados e Discussão:** Durante os atendimentos, os profissionais expressaram angústia, medo da contaminação, rejeição entre colegas de trabalho, necessidade de afastamento dos familiares, hipervigilância em relação aos sintomas corporais, somatizações, sentimento de desamparo e reedição de perdas. A partir da escuta psicológica, ofertada pelo projeto, foi possível observar que as angústias dos profissionais foram minoradas, colaborando com a construção do cuidado e funcionando enquanto estratégia de prevenção em saúde mental. **Conclusão:** Com a experiência desse projeto, foi possível observar a importância de ações que se atentem para a saúde mental do trabalhador, em especial neste contexto de pandemia, tendo em vista que o sofrimento psíquico traz impacto tanto para o indivíduo quanto para as relações de trabalho e a assistência prestada no hospital. O projeto produziu efeitos de reconhecimento deste sofrimento, desencadeado pela contingência da pandemia. A possibilidade de partilha de afetos e experiências como solidão, angústia e medo apontou para o desenho de um laço social e a construção do autocuidado.

**Descritores:** Pandemia; Trabalhador; Saúde Mental.



# ESPAÇO DE ESCUTA AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UMA UTI COVID-19

*Alessandra Rabelo Gonçalves Fernandes, Mônica Ferreira Sampaio Venâncio, Barbara Sueli Gomes Moreira, Carolina Calixto de Souza Andrade, Flávia Letícia Rabelo Gonçalves, Ana Karina Lima Alves Cerdeira, Olga Maria Brito dos Santos, Greice Kely Oliveira de Souza*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** A pandemia de COVID-19 trouxe mudanças nas condições e nos processos de trabalho, ao passo que impôs alto nível de exigência física e emocional aos profissionais de saúde, tornando-os mais vulneráveis ao adoecimento psíquico. Dessa forma, foi necessário promover espaços de acolhimento e escuta desses profissionais a fim de prevenir e/ou reduzir os impactos na saúde do trabalhador e, conseqüentemente, na assistência prestada ao usuário de saúde. **Objetivo:** Descrever a experiência da escuta direcionada aos profissionais de saúde da Unidade de Terapia Intensiva (UTI) – unidade coorte para COVID-19 de um hospital universitário. **Material e Método:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, realizado no período de março a agosto de 2020, que descreve a realização de um momento de escuta para a equipe multiprofissional da UTI em um contexto de pandemia. Todos os profissionais, presentes no plantão, foram convidados a participarem da roda de conversa de tema livre, facilitado pela psicologia, com duração média de 60 minutos, no espaço da própria UTI. **Resultados e Discussão:** Os profissionais que participaram da roda de conversa relataram angústia, medo de adoecer e contaminar a colegas e seus familiares, doença e morte, ansiedade, distúrbio do sono, sentimento de fracasso e impotência, dificuldade de lidar com mudanças constantes e abruptas, além de sintomas psicossomáticos. Reconheceram também que o distanciamento entre paciente e família, imposto pelas restrições sanitárias, causaram sofrimento à equipe. Por outro lado, a possibilidade de partilhar vivências, promoveu a integração entre a equipe e o sentimento de pertencimento e resiliência. Os profissionais também apontaram mudanças de comportamentos como fortalecimento de laços familiares e valorização dos momentos de lazer. **Conclusão:** O processo de escuta na UTI promoveu bem-estar da equipe, possibilitou espaço aberto para o compartilhamento de experiências semelhantes, auxiliou na construção de estratégias coletivas de enfrentamento e de novos significados para a experiência vivida durante a pandemia. Além disso, o espaço de escuta reforçou a importância de políticas institucionais que visem a saúde mental dos profissionais de saúde, que por sua vez promove segurança do trabalhador de ordem psíquica/mental dentro do ambiente de trabalho.

**Descritores:** COVID-19; Unidade de Terapia Intensiva; Profissional de Saúde.



# USO DE TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÃO NA APROXIMAÇÃO DE PACIENTES E FAMILIARES DURANTE A PANDEMIA COVID-19

*Letícia Macedo Gabarra, Camila Louise Baena Ferreira, Maria Emília Pereira Nunes, Luciana Bohrer Zanetello, Anne Luisa Nardi, Francisca Gisela Rocha de Andrade, Andrea Thais Xavier Rodríguez Hurtado*

*Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina*

**Introdução:** No contexto atual de pandemia de COVID-19, as ações preconizadas pela humanização foram suspensas, bem como visitação e permanência de acompanhantes aos pacientes internados. Nesse sentido, surgiram novas demandas de saúde mental que exigiram do Serviço de Psicologia a adoção dos meios de comunicação e tecnologia para garantir o atendimento aos familiares, e para promover seu contato com o paciente. **Objetivo:** Descrever um relato de experiência do Serviço de Psicologia sobre o uso de tecnologias de comunicação para aproximação de pacientes e familiares durante a pandemia COVID-19. **Material e Método:** Trata-se de um estudo qualitativo descritivo, no qual apresenta-se um relato de experiência do Serviço de Psicologia sobre o uso de tecnologias de comunicação em um hospital da rede EBSEH durante a pandemia da COVID-19 visando a aproximação de pacientes e familiares. As atividades iniciaram em março/2020 e segue até o presente momento. Os materiais utilizados geralmente são os tablets para facilitar a visualização dos pacientes diante do tamanho da tela, ou celulares. **Resultados e Discussão:** Aos pacientes em condições clínicas foi autorizado o uso de celulares para comunicação com seus familiares e amigos, inclusive nas Unidades de Terapia Intensiva. Aos pacientes que não possuem acesso ao aparelho celular, ou com limitações da autonomia, o Serviço de Psicologia passou a realizar a “visita virtual” em todas as unidades do Hospital. A visita virtual visa a comunicação entre pacientes e familiares através de videochamadas, permitindo o contato verbal e visual. Realiza-se a visita virtual preferencialmente aos pacientes que apresentam condições de compreender acerca da conduta e a autorizam verbalmente ou através de gestos, principalmente os pacientes que tenham dificuldade no manuseio de tecnologias, com exceções decididas em equipe multiprofissional. Aos pacientes adultos que encontram-se sedados e/ou entubados na UTI é oferecido à família que enviem áudios e vídeos através dos dispositivos de tecnologia; e os psicólogos apresentam estes ao paciente no leito. Nas unidades hospitalares (emergência, enfermaria, UTI) que possuem pacientes suspeitos ou confirmados da doença COVID-19, as visitas virtuais são realizadas pelas psicólogas geralmente no momento anterior ou posterior ao atendimento psicológico, aproveitando a paramentação do profissional. A equipe multiprofissional apoia as ações, auxilia na identificação de pacientes que poderiam se beneficiar com tal intervenção, e orienta os mesmos sobre tal possibilidade. **Conclusão:** Ações desenvolvidas evidenciaram que a visita virtual permitiu minimizar o sofrimento psíquico dos pacientes e familiares diante da restrição de visitas, uma possibilidade de não perder totalmente contato com o mundo externo. Considera-se que essa estratégia possa ser mantida posteriormente à pandemia, para ser utilizada com pacientes sem rede de apoio na cidade, em situações que acarretem a ausência de visitas e a impossibilidade do uso de celular próprio.

**Descritores:** Visitas a Pacientes/Psicologia; Cuidado Centrado no Paciente; Comunicação.



# LUTO ASSOCIADO À COVID-19: A OFERTA DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE

*Mônica Ferreira Sampaio Venâncio, Cristiane de Oliveira Santos*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** Se a pandemia de COVID-19 tem acumulado muitas mortes, o número de enlutados é ainda maior. A fim de contribuir para o enfrentamento das repercussões, deste cenário, na saúde mental dos enlutados, o ambulatório do luto, em funcionamento em um hospital universitário, participou de um projeto, vinculado à universidade, oferecendo acompanhamento psicológico online aos enlutados por COVID-19. **Objetivo:** Ofertar atendimento psicológico online, de orientação psicanalítica, de modo a favorecer o trabalho de luto de sujeitos que têm sofrido perdas no contexto da COVID-19. **Material e Método:** Ao longo da assistência psicológica ofertada aos familiares/rede de apoio de pacientes internados na UTI coorte COVID-19, de um hospital universitário, foram sendo identificados aqueles casos que necessitavam da continuidade do acompanhamento psicológico após o óbito do paciente. A continuidade dos atendimentos psicológicos ocorreu através do uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC's). A psicóloga da instituição, juntamente com outros psicólogos participantes do projeto, promoveram, semanalmente, discussões teóricas e clínicas dos casos atendidos. **Resultados e Discussão:** Foram atendidos, individualmente, sujeitos de diferentes faixas etárias que vivenciaram a perda de um ente por COVID-19. A partir dos atendimentos realizados, observou-se que a ausência dos familiares na hospitalização do ente querido e dos rituais de despedidas, devido às restrições impostas pela pandemia, repercutiu no trabalho de elaboração psíquica da perda. Sentimento de culpa e dúvidas relacionadas à morte do ente querido apareceram como conteúdos clínicos. **Conclusão:** Diante da dificuldade da rede de atenção psicossocial (RAPS) em acolher os enlutados, no momento dessa urgência subjetiva, especialmente nesse contexto de pandemia, a participação do ambulatório do luto do hospital universitário em questão, nesse projeto, assegurou a continuidade do suporte psicológico ofertado aos enlutados, favorecendo o trabalho psíquico exigido pelo luto e minorando sintomas que poderiam ser facilmente medicalizados.

**Descritores:** COVID-19; Luto; Psicologia.



# ASSISTÊNCIA HUMANIZADA AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE DURANTE A PANDEMIA DO COVID -19: RELATO DE EXPERIÊNCIA

*Danielle Tôrres de Sousa Rodrigues, Ligia Carvalho de Figueirêdo, Luana Gabrielle de França Ferreira, Vera Lúcia de Sousa Alves, Maria da Conceição Costa Ferreira*

*Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí*

**Introdução:** A pandemia do COVID-19 provocou um movimento de toda a rede de saúde no enfrentamento à doença, e isso acarretou em uma maior demanda aos profissionais de saúde, levando a processos de adoecimento físico e mental. Assim, o cuidado humanizado à saúde do trabalhador torna-se também prioritária neste período de pandemia. **Objetivo:** Relatar a experiência de um serviço de saúde do trabalhador com foco em práticas integrativas durante o período da pandemia do COVID-19. **Material e Método:** Relato de experiência sobre a implementação de ações de um serviço voltado para a saúde do trabalhador com práticas integrativas voltados para o atendimento de trabalhadores durante a pandemia de COVID-19 de um hospital universitário, entre abril e agosto de 2020. **Resultados e Discussão:** O serviço ofertado foram práticas do tipo Meditação, Yoga, Auriculoterapia, Florais de Bach, Barra de Acess, Aromaterapia, Reiki, além de atendimentos de fisioterapia convencional conforme a demanda apresentada. As atividades tiveram caráter individual ou coletivo, presencial ou virtual, além disso foram produzidos folder e vídeos com meditação guiada. A equipe de profissionais que prestaram serviço de práticas integrativas foi composta de fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, educadora física e técnica de enfermagem. Além da avaliação inicial dos trabalhadores, ao final das intervenções foram realizadas avaliação quanto a satisfação acerca do atendimento com perguntas como: profissão e setor que trabalha; se o atendimento trouxe alguma mudança na sua saúde (física/emocional)?; de que forma o atendimento contribuiu para o retorno hoje ao seu posto de trabalho?; você gostaria de realizar outros atendimentos?. Assim, foram atendidos 110 trabalhadores, sendo 58% da área de enfermagem e demais englobaram equipes da reabilitação, psicossocial, residentes, médicos, assistentes administrativos, recepcionistas, técnicos, analistas e serviços gerais. Na avaliação da satisfação com as intervenções observou-se que 86,7% relataram que os atendimentos trouxeram alguma mudança positiva para saúde física e/ou emocional; 100% relataram que os atendimentos contribuíram para o retorno do trabalhador ao posto de trabalho; e 100% gostaria de realizar outros atendimentos. **Conclusão:** As intervenções voltadas à saúde do trabalhador com ênfase nas práticas integrativas em ambiente hospitalar contribuíram de forma positiva, com um olhar humanizado, buscando a integralidade do ser, promovendo a saúde e bem-estar durante o período de pandemia de COVID-19.

**Descritores:** Terapias Complementares; COVID-19; Humanização dos Serviços.



# HUMANIZAÇÃO DO RECONHECIMENTO FACIAL EM ÓBITO COVID-19 EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO FEDERAL

*Luana Pereira Cunha Barbosa, Ana Luisa Ferreira Cassimiro, Viviane Salgado dos Santos, Quênia Cristina Gonçalves da Silva, Paulo Estevão Pereira, Kelly Savana Minaré Baldo Sucupira, Vanessa Cristina Regis da Silva, Luciana cristina Vieira Pinto Oliveira*

*Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro*

**Introdução:** A pandemia de COVID-19 tem produzido números expressivos de infectados e de óbitos no mundo. Durante todo o período de internação do paciente, o boletim médico e a notícia do agravamento do quadro clínico ou de qualquer mudança de cenário de saúde são fundamentais para que os familiares tenham acesso a informações adequadas e, assim, possam desenvolver um senso de controle e previsibilidade, a fim de se orientarem para o fluxo, se prepararem emocionalmente e elaborarem meios para enfrentamento dessa realidade. A etapa de reconhecimento do corpo é muito importante para a elaboração do luto, por isso, deve-se oferecer ao familiar o suporte psicológico, visto que este reconhecimento não é atividade habitual ou do costume dos familiares. Frente a esse cenário, o Grupo de Humanização em parceria com a Ouvidoria, Comunicação e Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente desenvolveu a ação de humanizar a ante sala utilizada para reconhecimento de óbitos decorrentes do COVID-19. **Objetivo:** Criar um ambiente humanizado para o familiar que precisar passar pela experiência dolorosa de reconhecer o corpo de um ente querido, falecido por COVID-19. **Material e Método:** O processo de reconhecimento de óbito de pacientes vítima de COVID-19 ocorrerá no necrotério. O familiar será encaminhado até a antessala de reconhecimento do corpo, a qual possui barreira física (parede de vidro) que permite a visualização do corpo sem contato físico. É permitido apenas a entrada de um familiar para o reconhecimento. O funcionário do necrotério, adequadamente paramentado, deverá realizar a abertura do zíper do saco descartável para cadáver, na altura da face, para reconhecimento do corpo pelo familiar e realizará o seu fechamento ao final do reconhecimento. Esse procedimento é muito doloroso para o familiar. A ante sala é uma sala de vidro na frente onde o familiar reconhecerá o corpo e as paredes brancas. O Grupo de Humanização com suas parcerias imprimiu mensagens e imagens de conforto, solidariedade; as mesmas foram plastificadas para serem possíveis de realizar a limpeza e desinfecção e fixadas por toda a sala. A sala ficou visivelmente mais acolhedora e reconfortante. **Resultados e Discussão:** A ação de humanizar a ante sala de reconhecimento de óbito sensibilizou todas as equipes envolvidas, inclusive funcionários do necrotério. No dia em que enfeitamos o local com as mensagens de conforto e solidariedade, um funcionário ficou emocionado após ver como o local ficou. Em uma situação tão adversa que todos estamos vivendo diante da pandemia, ações de humanização com o próximo são imprescindíveis para passarmos da melhor forma possível. **Conclusão:** A ante sala onde fica o familiar que irá reconhecer, através do vidro o corpo do ente querido, ficou mais humanizada, com mensagens de conforto em um momento de extrema angústia. Entendemos que o ambiente fará parte da última memória do familiar diante de uma situação de imensa tristeza.

**Descritores:** Humanização da Assistência; Infecções por Coronavírus; Morte; Reconhecimento Facial.



# PLANO DE ALTA SEGURO EM NEONATOLOGIA

*Luana Cristina de Souza Freitas; Maria de Lourdes Souza Martins, Luana Pereira Cunha Barbosa, Liliane Ramalho; Thaysa Brinck Fernandes Silva, Luciana Cristina Vieira Pinto Oliveira, Élide Juliana Antonelli, Eliana Graci Rosa Gonçalves Mendonça*

*Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro*

**Introdução:** A alta hospitalar planejada em contexto de cuidados intermediários neonatais integra um evento que relaciona toda a equipe multiprofissional e deve ser realizada durante toda a internação do recém-nascido, a fim de que a família se sinta capacitada para a continuidade do cuidado da criança no pós-alta. **Objetivo:** Desenvolver um checklist com ações de orientação, esclarecimento de dúvidas e educação das mães, pais ou cuidadores legais de crianças nascidas e hospitalizadas. **Material e Método:** Será anexado junto ao prontuário o checklist contendo orientações mínimas que deverão ser trabalhadas por enfermeiros, residentes de enfermagem, técnicos em enfermagem, profissional da humanização, fisioterapeuta, fonoaudióloga, assistente social e psicóloga durante a internação hospitalar. Cada um desses profissionais deverá registrar no prontuário a aptidão do responsável legal pelo recém-nascido em relação às habilidades e competências do checklist. No final da internação hospitalar o enfermeiro, residente de enfermagem e/ou profissional da humanização realizará a conferência das habilidades e competências, e solicitará a assinatura do responsável. **Resultado e Discussão:** Itens que compõem o checklist: Peso alta; orientado acerca dos cuidados com aleitamento materno; se uso de mamadeira, orientado ao preparo da fórmula, tipo de bico, higienização; se uso de fórmula infantil, verificado condições de aquisição; orientado e treinado para realizar o banho, cuidados com o coto umbilical e troca de fralda; orientado quanto questão de lavagem de mãos, higiene corporal, evitar lugares aglomerados, lavagem adequada de utensílios e roupas; orientado sobre a prevenção da Síndrome da Morte Súbita do Lactente; orientado os riscos da exposição ao fumo; orientado quanto à importância da vacinação; possui cadeirinha de transporte adequada para idade; treinados a administrar toda prescrição antes da alta; orientado a reconhecer os principais sinais e sintomas diante dos quais deverão procurar atendimento médico de urgência; caderneta de saúde devidamente preenchida; vínculo estabelecido; orientado quanto à coleta do teste do pezinho na unidade de saúde; orientado quanto ao posicionamento do recém-nascido no domicílio; orientado quanto ao encaminhamento para estimulação precoce; orientado quanto às formas de estimulação ao desenvolvimento do recém-nascido no domicílio; orientado quanto à higienização das vias aéreas superiores do recém-nascido; orientado sobre formas de relaxamento do recém-nascido: massagem terapêutica e hidroterapia; orientado quanto à importância do seguimento e apoio à amamentação; orientado quanto ao posicionamento e técnica adequada para oferta da dieta de forma segura; orientado ao seguimento multiprofissional ambulatorial; orientado quanto aos retornos para consulta puerperal, planejamento familiar e tratamento de infecções sexualmente transmissíveis; orientado quanto ao atendimento psicológico e/ou psiquiátrico para a família; verificada pendência psicossocial- Conselho Tutelar, Vara da Infância e Juventude, CAPS, CRAS, CREAS. Para cada item é possível responder: sim, não, ou não se aplica. Ao final do formulário consta um campo para observações e assinatura do responsável legal. **Conclusão:** A realização do planejamento da alta realizado pela equipe multiprofissional pode favorecer maior segurança e conforto nos cuidados do bebê no domicílio. Os recursos tecnológicos leves podem proporcionar uma assistência à saúde de qualidade ao recém-nascido, contribuindo com o desenvolvimento saudável.

**Descritores:** Alta do Paciente; Recém-Nascido prematuro; Humanização da Assistência.



# A TECNOLOGIA FONOAUDIOLÓGICA COMO INSTRUMENTO DE HUMANIZAÇÃO NO CONTEXTO DA PANDEMIA POR COVID-19

*Galba Maria Martins Holanda Torres de Sá, Danielle Torres de Sousa Rodrigues, Eric da Silva, Hansmuller Rodrigues Pereira, Marcia Solange dos Santos de Araújo, Mayara de Castro Silva, Marta Maria da Silva Lira Batista*

*Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí*

**Introdução:** No cenário de pandemia por COVID-19 o cuidado humanizado é essencial, pois além da comorbidade, a ausência de uma comunicação efetiva entre equipe assistencial, família e amigos, torna esse período de hospitalização ainda mais difícil, aumentando em alguns casos o tempo de internação e o surgimento de transtornos emocionais. É neste contexto que as tecnologias em saúde, como a válvula fonatória (VF), colaboram no processo de cuidado humanizado, além de fisiologicamente recuperar mais brevemente a deglutição. **Objetivo:** Descrever as experiências provenientes do uso da VF pelos profissionais que assistem pacientes internados na UTI COVID-19. **Material e Método:** Trata-se de um relato de experiência, desenvolvido pela equipe de fonoaudiologia na unidade de terapia intensiva COVID-19, acerca do uso da VF como instrumento de humanização. Realizado no período de abril a julho de 2020. **Resultados e Discussão:** A VF é um recurso terapêutico utilizado por fonoaudiólogos no processo de reabilitação da comunicação verbal e de deglutição em indivíduos traqueostomizados. Nos últimos meses, muitos indivíduos hospitalizados foram submetidos ao procedimento de traqueostomia devido a uma insuficiência respiratória aguda, perda da capacidade de gerenciar secreções, dificuldade de deglutir ou fraqueza muscular. A cognição do paciente segue inalterada, porém a falência do sistema respiratório, e, por conseguinte a necessidade de manutenção contínua de ventilação mecânica acarreta a inviabilidade da comunicação verbal. Sob este cenário que essa tecnologia vem, não só para reabilitação fisiológica, mas também para promover um bem-estar biopsicossocial. Foi possível perceber que a adaptação da VF: auxiliou na melhora do quadro geral da paciente, nutrição exclusiva por via oral mais rapidamente; abreviação de etapas no processo de decanulação, estabilização da frequência respiratória, contribuiu na organização do estado emocional, proporcionando à paciente comunicar suas dores e angústias para que pudessem ser tratadas e elaboradas, além de poder dividir com os familiares as vitórias e conquistas do tratamento. **Conclusão:** A equipe multiprofissional pode observar que a VF auxiliou em avanços mais rápidos no quadro geral da paciente, inclusive na comunicação, ventilação e deglutição, aspectos sabidamente prejudicados na vigência do COVID-19.

**Descritores:** Assistência ao Paciente; Humanização; Reabilitação; Fonoaudiologia; COVID-19.



# TELEATENDIMENTO PSICOLÓGICO NAS ENFERMARIAS DE ISOLAMENTO: CONEXÃO PACIENTE, FAMÍLIA E EQUIPE

*Evelyne Nunes Ervedosa Bastos, Alessandra Braga Farias de Oliveira, Elisângela Cavalcante Diniz Duarte, Gabriela Leite de Souza, Lorena Rodrigues Ferreira Guimarães Santos, Ilana Leila Barbosa de Lima, Maria Lucimeyre Rabelo França, Sabrina Dérica Arruda Rosa*

*Maternidade Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará*

A pandemia do novo coronavírus exigiu das instituições hospitalares, a implantação de ações, para favorecer a assistência de uma forma segura e que minimizassem os possíveis danos físicos e psíquicos aos usuários dos serviços de saúde. A Instituição hospitalar implementou o Comitê de Enfrentamento à Covid-19, com representações dos diversos setores, com objetivo de coordenar ações a serem realizadas durante a pandemia. No que se refere ao Serviço de Psicologia, houve uma readequação nos atendimentos psicológicos. O presente trabalho tem, pois, como objetivo analisar o apoio psicológico às pacientes internadas nas enfermarias de isolamento, por meio de teleatendimento. Para que esta ação se concretizasse, todas as psicólogas da referida Instituição se cadastraram no site e-Psi do Sistema Conselhos de Psicologia do Conselho Federal de Psicologia. Desta forma, a equipe de psicólogas obteve autorização para ofertar consultas e atendimentos psicológicos on-line. Para garantir o sigilo profissional, conforme Código de Ética Profissional do Psicólogo, efetuava-se o teleatendimento em local reservado, via telefone institucional. O processo ocorria quando a equipe da enfermaria de isolamento e/ou da paciente/familiar solicitava o teleatendimento ou quando a psicóloga identificava a necessidade da intervenção psicológica. Em seguida, consultava-se os contatos telefônicos dos familiares das pacientes, via prontuário físico/ eletrônico ou contato com o Serviço Social, sendo indicado um familiar para o acompanhamento psicológico durante a pandemia. Realizava-se contato telefônico com o familiar da paciente para avaliar a possibilidade de realizar o teleatendimento. Em caso de aceitação e viabilidade, agendava-se ou realizava-se imediatamente o teleatendimento. Uma vez realizado o atendimento, verificava-se a necessidade de continuidade do acompanhamento psicológico por teleatendimento, ao longo da internação da paciente e/ou encaminhamento para a rede de saúde. Registrava-se o atendimento no prontuário da paciente, para os profissionais terem acesso às informações necessárias. Evoluía-se, ainda, em instrumento específico do Serviço de Psicologia, com armazenamento do registro em armário com chave, de acordo com o Código de Ética citado. Realizava-se devolutiva à equipe multiprofissional para melhor condução do caso. Esta ação compreendeu o período em que foi necessária redução dos atendimentos presenciais, em virtude da fase crítica da pandemia. Esta experiência trouxe desafios às psicólogas da instituição, uma vez que demandou adaptações no setting terapêutico, novas habilidades na formação da aliança terapêutica e no manejo para a continuidade da atenção psicológica. Embora essa modalidade de atendimento já fosse regulamentada pelo Conselho de Psicologia, no cenário pandêmico, percebe-se uma ampliação desta prática, o que, de modo geral, oportunizou um espaço de escuta e cuidado às pacientes e familiares em situação de distanciamento e isolamento social. Dentro do contexto possível, favoreceu apoio psicológico capaz de minimizar angústias, inseguranças e outras reações emocionais comuns às situações de crise. Esta experiência possibilitou um processo de transformação no qual os limites pessoais, ameaçados pelo invisível, foram superados por meio da conexão paciente, família e equipe.

**Descritores:** Hospitais; Pandemia; Telepsicologia.



# VISITAS VIRTUAIS NAS UNIDADES NEONATAIS DURANTE A PANDEMIA COVID-19: FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS AFETIVOS BEBÊ-FAMÍLIA

*Maria do Socorro Leonácio, Adla Cristina Alves de Oliveira, Ana Krístia da Silva Martins, Evelyne Nunes Ervedosa Bastos, Lia Burlamaqui Vasconcelos, Mara Carolina Ribeiro Gomes, Michelle Santiago Montenegro, Myrna Araújo Cavalcante*

*Maternidade Escola Assis Chateaubriand da Universidade Federal do Ceará*

A pandemia da Covid-19 provocou, em toda sociedade, mudanças necessárias para evitar a propagação do vírus. As instituições hospitalares adotaram medidas para diminuir o fluxo de pessoas nas unidades e reduzir os riscos de contaminação de pacientes e trabalhadores da saúde. Fez-se necessário o distanciamento social. Na Instituição hospitalar onde ocorreram as mudanças, tais ações resultaram na redução do número de acompanhantes às pacientes internadas e aos recém-nascidos nas Unidades Neonatais. O contexto do distanciamento, por potencializar situações de sofrimento emocional e psíquico exigiu a adoção de estratégias de comunicação e acolhimento à distância. O presente trabalho visa relatar as experiências das visitas virtuais nas Unidades Neonatais, para minimizar os danos psicoafetivos e psicossociais ocasionados pelo distanciamento social. A implantação das visitas virtuais nas Unidades Neonatais teve como finalidade manter o vínculo dos pais e seus bebês internados. Elaborou-se um Projeto para instituir as visitas virtuais. Após aprovação e publicação do Projeto, houve a aquisição de dispositivos virtuais, com conectividade e chip institucional; formou-se uma equipe composta por assistentes sociais e psicólogas; pactuou-se a frequência de uma ligação por semana, com duração de três a cinco minutos; identificou-se o responsável legal pelo recém-nascido com contato telefônico, incluindo o WhatsApp, para a realização das visitas virtuais; contactou-se as famílias para agendamento do horário da visita virtual. Para realização das visitas virtuais, o profissional entrava em contato com o familiar responsável pelo bebê internado, para informar sobre a realização da vídeo chamada. Em seguida, paramentava-se com os equipamentos de proteção individuais necessários, dirigia-se à Unidade com o tablet, localizava o leito do recém-nascido e fazia a vídeo chamada, de acordo com o acesso tecnológico e a condição psicológica do responsável legal. Durante a vídeo chamada, apresentava-se o bebê internado e o interlocutor falava a linguagem “mamanhês” em uma tentativa de costurar laços afetivos, mesmo à distância, sendo possível ver a satisfação dos genitores em olhar e interagir com seus bebês e a reação destes ao ouvir a voz dos pais. Os boletins do estado de saúde dos recém-nascidos eram comunicados pelos médicos de cada Unidade em horários diferenciados. De março a julho de 2020, realizou-se 313 chamadas de vídeo e telefônicas para as famílias dos recém-nascidos, com 89% de aproveitamento, o que demonstra a efetividade desta estratégia de comunicação. Apesar deste alto percentual, pode-se inferir que algumas pessoas ainda têm dificuldade de acesso aos recursos tecnológicos e a desenvoltura com os mesmos. Ainda que tenha havido questionamentos iniciais quanto à aceitação dessa estratégia como meio para manutenção e fortalecimento do vínculo parental, pode-se constatar que a implantação da comunicação virtual no âmbito da Neonatologia, favoreceu um melhor cuidado aos pacientes, familiares e aos próprios profissionais. Observou-se uma redução do sofrimento quanto ao distanciamento social dos sujeitos envolvidos, com fortalecimento dos laços afetivos e do vínculo entre os bebês e seus familiares.

**Descritores:** Neonatologia; Chamada Telefônica; Vínculo Afetivo.



# RITUAIS DE DESPEDIDA EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO DURANTE PANDEMIA COVID-19

*Camila Louise Baena Ferreira, Letícia Macedo Gabarra, Maria Eduarda da Rocha Rodrigues*

*Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina*

**Introdução:** Os rituais de despedida referem-se às ações realizadas na iminência do óbito do ente querido, nas quais envolvem o incentivo à comunicação familiar, a compartilhar vivências, agradecimentos e pedidos de perdão. Durante a pandemia com as restrições de visitas as famílias têm encontrado dificuldades de realizar o ritual de despedida presencialmente no Hospital, especialmente nas unidades de referência para pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19. Assim como, a impossibilidade de rituais funerários nos casos de falecimento por COVID-19, o que pode dificultar a elaboração do luto. **Objetivo:** Apresentar a atuação da psicologia no contexto hospitalar em situações de terminalidade e luto durante a pandemia COVID-19. **Material e Método:** Trata-se de um estudo qualitativo descritivo, através do relato de experiência de psicólogas em um hospital da rede EBSEH, acerca dos atendimentos em situações de terminalidade e morte durante a pandemia. As atividades foram desenvolvidas com pacientes e familiares internados em Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI), com diferentes diagnósticos, incluindo COVID, no período de março/2020 e até o presente momento. Os materiais utilizados foram tablets e celular, com uso de aplicativos de comunicação Whatsapp Business. **Resultados e Discussão:** Nos pacientes com agravamento clínico e a possibilidade de falecimento, iniciam-se as intervenções psicológicas para preparar a família, avalia-se os familiares têm condições de receber as orientações para rituais de despedida. Nos rituais estimula-se a expressão de sentimentos, resolução de conflitos, reaproximação familiar, visando a elaboração do luto saudável. No atual contexto, o Serviço de Psicologia tem proporcionado a vivência dos rituais de despedida alternativos através das tecnologias de comunicação. A psicóloga realiza contato telefônico com as famílias e faz intervenções de apoio, esclarecimento e preparação psicológica para a perda. Além, de possibilitar para a família enviar áudios e vídeos com mensagens, realizar vídeos-chamadas junto ao leito do paciente, no qual os familiares podem visualizar o ente querido, verbalizar palavras de afeto, expressar sua despedida. Após confirmação do óbito pela equipe médica, a família comparece ao Hospital para realizar os trâmites de documentação e realizar o reconhecimento do falecido, possibilitando aos profissionais da psicologia realizar o acolhimento presencialmente aos enlutados. Verifica-se que as famílias atendidas demonstraram interesse em realizar os rituais de despedida através das tecnologias de comunicação. Os familiares relataram diminuição dos sintomas de angústia e ansiedade diante da possibilidade de visualizar o paciente, ainda que de forma virtual, Apresentaram capacidade de expressar sentimentos após a intervenção psicológica. Afirmaram melhor compreensão acerca da condição clínica e das condutas médicas ao visualizar o paciente, o uso dos dispositivos e equipamentos. **Conclusão:** Conclui-se que o atendimento psicológico aliado a tecnologia de comunicação para proporcionar intervenções alternativas de rituais de despedida são adequados durante a pandemia, foram bastante úteis ao favorecer a aproximação das famílias no processo de perda. Considera-se que essas intervenções auxiliam no processo de luto saudável, minimizam o luto complicado e desenvolvimentos de psicopatologias posteriores. Acredita-se que essas intervenções com uso de tecnologia de comunicação possam continuar sendo utilizadas posteriores a pandemia, conforme as demandas dos pacientes e familiares.

**Descritores:** Comunicação; Assistência terminal/psicologia; Cuidado intensivo/psicologia.



# A EXPERIÊNCIA DA TELEVISITA: NOVOS HORIZONTES DE PRÁTICAS DA PSICOLOGIA NO CONTEXTO HOSPITALAR

*Mônica Ferreira Sampaio Venâncio, Carla Jardim Serrano, Rosana dos Santos Silva*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** Diante das restrições impostas pela pandemia de COVID-19, pacientes e familiares relataram angústia diante da impossibilidade de acompanharem seus entes hospitalizados e da necessidade de transferirem os cuidados para profissionais de saúde que, muitas vezes, eles acabaram de conhecer. Desse modo, o Serviço de Psicologia de um hospital universitário implantou a prática da televisita, através das chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's). **Objetivo:** Realizar a televisita entre familiares e pacientes internados em unidade com restrição/suspensão de visita, de modo a prevenir e/ou reduzir impactos psicossociais. **Material e Método:** O projeto teve o seu plano piloto nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI), estendendo-se posteriormente para outros setores do hospital e contou com o apoio do núcleo de tecnologia da informação. Foram utilizados aparelhos de celular e de tablet pra a realização de chamadas de áudio/vídeo ou transmissões de mensagens de áudios/vídeos enviados previamente. Inicialmente, familiares e pacientes foram atendidos, sendo também avaliados o desejo e as condições para a realização desta ação. O psicólogo mediou a realização da visita virtual e, posteriormente, familiar e paciente receberam suporte psicológico. Com os pacientes sedados, tendo em vista que a literatura demonstra que a audição é parcialmente preservada, foi realizada a transmissão de áudios. **Resultados e Discussão:** Entre abril e julho de 2020, foram realizadas 263 televisitas nas enfermarias e UTI's. A prática da televisita, ao aproximar familiar e paciente, contribuiu para minorar queixas de delirium, insônia, ansiedade e rebaixamento do humor e contribuiu com respostas mais positivas frente ao tratamento. A família foi incluída no tratamento do paciente, o que colaborou com o sentimento de confiança e segurança perante a equipe de referência. Além disso, diante da ausência de rituais fúnebres, imposta pela pandemia, em alguns casos, as visitas virtuais permitiram despedidas afetivas entre familiares e pacientes, favorecendo a elaboração do luto. **Conclusão:** A televisita é uma prática que visa o cuidado integral e reconhece a importância do vínculo enquanto tecnologia em saúde, favorecendo a manutenção do laço social e afetivo entre os pacientes e sua rede de apoio e reforçando os princípios e diretrizes da Política Nacional de Humanização. A partir dos resultados vivenciados com a realização da televisita, observa-se que essa tecnologia de cuidado não se restringirá apenas ao contexto da pandemia, mas aponta para um novo horizonte de práticas da psicologia no contexto hospitalar.

**Descritores:** Pandemia; Psicologia; Cuidado.



# VISITA VIRTUAL: ALIVIANDO A DOR E A SAUDADE DO PACIENTE COM COVID-19 DURANTE A HOSPITALIZAÇÃO

*Glauciany Vieira Espalenza, Jean Fabrício Sales Gomes, Eliania Pereira da Silva, Rachel de Freitas Wandekokem Cazelli, Victoria Botassi Duarte Amaral*

*Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes da Universidade Federal do Espírito Santo*

**Introdução:** A pandemia causada pelo novo coronavírus quando anunciada surpreendeu todo o mundo em poucas semanas com efeitos devastadores sobre as pessoas, as organizações e os sistemas em geral que sustentam a sociedade. Nesse cenário, um Hospital Universitário (HU), instituiu a visita virtual (VV) aos pacientes em Unidade de Terapia Intensiva Adulta (UTIA) com restrição social em busca da continuidade do cuidado integral e humanizado. **Objetivo:** Relatar a experiência das visitas virtuais pelos psicólogos e terapeutas ocupacionais em um HU. **Material e Método:** Trata-se de um relato de experiência, na modalidade descritiva, a partir da vivência de dois psicólogos, duas terapeutas ocupacionais e uma estagiária, atuantes em saúde mental. Durante a pandemia, a instituição expandiu o número de leitos e passou a contar com 03 UTIA em que pacientes, de ambos os sexos, cujas demandas mais frequentes foram de Síndrome do Desconforto Respiratório Agudo relacionado ao COVID-19. A VV ocorreu entre abril e agosto de 2020, os atendimentos foram realizados 03 vezes na semana e organizados em dupla, utilizando 02 aparelhos telefônicos através do aplicativo Whatsapp, disponibilizado pela instituição. A higienização do equipamento, a paramentação e a desparamentação dos profissionais seguiram conforme o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar da instituição. O planejamento dar-se-á em etapas: 1) Contato prévio com a equipe e leitura no prontuário do paciente; 2) Oferta da visita; 3) Busca do número de contato do cuidador principal; 4) Contato telefônico; 5) Preparo do ambiente e do paciente para “receber” o familiar; 6) Posicionamento do paciente e manutenção do autocuidado feito pelo terapeuta ocupacional; 7) Início da VV; 8) Intervenção psicológica e terapêutica ocupacional aplicada em saúde mental; 9) Discussão de caso; 10) Registro em prontuário. **Resultados e Discussão:** O diagnóstico de COVID-19 e a hospitalização influenciaram diretamente em todos os aspectos da vida do indivíduo, provocando rupturas no cotidiano e nos papéis ocupacionais desempenhados levando-o ao sofrimento psíquico. Não houve contra-indicação para a VV desde que respeitado o desejo do paciente. Nos casos de intubação ou traqueostomia e sedação, considerou-se a vontade do familiar e avaliação prévia. A maioria significativa dos familiares e pacientes expressou o alívio da saudade manifestando gratidão. Foram realizadas cerca de 960 visitas e notou-se que pacientes e familiares se beneficiaram com a VV pela possibilidade de expressão de sentimentos e desejos relacionados à sua história, ao seu cotidiano e o adoecer, e ainda oportunizou manifestações de fé diante do sofrimento, medo do futuro e da morte. **Conclusão:** Na experiência vivenciada com a VV pode-se concluir que foi uma ferramenta eficaz no cuidado humanizado, uma vez que resgatou relações afetivas e vínculos, valorizando o desejo de vida ainda que existia a possibilidade de morte. Cada ser humano é singular, e suas dores, sofrimento, medos, desejos e sonhos devem ser ouvidos com respeito.

**Descritores:** Infecções por coronavirus; Humanização da assistência; realidade virtual.



# ACOLHIMENTO MULTIPROFISSIONAL E AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO AO PROFISSIONAL DE SAÚDE DURANTE A PANDEMIA COVID19

*Jamille Lima dos Santos, Letícia Macedo Penna, Viviane Nunes Gomes, Leandra Maria Borlini Drago, Maisa Francino Cardoso Oliveira, Fabiana Santos Tigre, Andreza Mourão Lopes Bacellar, Luiz Paulo do Carmo Guanabéns*

*Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes da Universidade Federal do Espírito Santo*

**Introdução:** O cenário mundial envolto pela pandemia da COVID19 trouxe inúmeros efeitos à saúde, comprometendo o bem-estar físico, social e mental dos profissionais que atuam no ambiente hospitalar. Diante do aumento do número de casos no Brasil, os Hospitais Universitários (HU) passaram a vivenciar as mudanças na rotina de trabalho. Com o aumento de sobrecarga assistencial, somado à necessidade de isolamento social e familiar, gerou aumento do estresse e ansiedade propiciando o adoecimento psicossocial destes profissionais. **Objetivo:** O presente trabalho teve como objetivo descrever as ações desenvolvidas no HU, para prevenção de agravos à saúde e promoção da qualidade de vida dos trabalhadores. **Material e Método:** As ações foram organizadas, por um grupo de trabalho multiprofissional das Unidades de Apoio Multiprofissional, Nutrição, Comunicação, Atenção Psicossocial, NASTH/SOST e da Câmara Técnica de Humanização. Este grupo foi desafiado a criar ações virtuais voltadas ao cuidado físico e psíquico dos profissionais. Assim, as ações propostas foram divididas em três eixos e realizadas nos meses de abril a julho de 2020. No eixo Apoio Terapêutico aos Colaboradores foi ofertado ao trabalhador acolhimento psicológico, psiquiátrico e de enfermagem através de uma agenda para atendimento online. As demandas espontâneas foram acolhidas, avaliadas e encaminhadas conforme necessidade do caso. No eixo Campanha de Incentivo e Valorização do Trabalhador foram realizadas ações para fortalecimento de vínculo virtual entre profissionais e familiares. Três ações foram desenvolvidas: mensagens de apoio de familiares divulgadas nas mídias sociais institucionais (#vaificartudobem), distribuição de refeições com mensagens aos plantonistas (#refeiçõescarinhosas), apadrinhamento de profissionais da linha de frente, com a proposta de promoção de vínculo virtual e apoio (#EstamosJuntos). No eixo Apoio a Proteção e Cuidados em Saúde, a equipe multiprofissional desenvolveu no Laboratório de Avaliação, Condicionamento Físico e Reabilitação o projeto de extensão: “Saúde em Movimento frente ao Coronavírus”, com objetivo de promoção de saúde por meio de atividades físicas regulares, onde foram oferecidos exercícios individuais (aeróbicos, alongamentos, técnicas de relaxamento, e outros). **Resultados e Discussão:** As ações realizadas envolveram diversas categorias e unidades institucionais do HU. O apoio terapêutico garantiu o acesso ao profissional em processo de adoecimento psíquico um local de atenção especializada. Uma webpalestra foi desenvolvida pela equipe de Terapia Ocupacional aos trabalhadores com orientações, sugestões de atividades para otimizar a rotina (sono, alimentação, trabalho, autocuidado e lazer). As ações desenvolvidas trouxeram aos colaboradores, sentimentos de motivação, acolhimento, aproximação entre os profissionais e equipes, troca de experiência, fortalecimento de vínculos pessoais, e as atividades físicas contribuíram para o bem estar físico com alívio das dores e tensões. **Conclusão:** Os primeiros meses de enfrentamento da COVID19 trouxeram vários desafios aos trabalhadores do HU, e as ações realizadas, garantiram acolhimento multiprofissional, cuidado e atenção psicossocial, adaptação da rotina, atividade física, que foram fundamentais no enfrentamento das dificuldades emocionais e da sobrecarga assistencial impostas pela pandemia. Foi possível experimentar de forma empírica a práxis sugerida no modelo saúde humanizada, reconhecendo a força de trabalho como potência, valorizando e incentivando sua atuação na produção de saúde.

**Descritores:** Saúde do Trabalhador; Humanização da assistência; Ações Multiprofissionais.



# ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO AOS PROFISSIONAIS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

*Viviane Nunes Gomes, Jean Fabrício Sales Gomes, Maria Do Socorro Vilarinho Oliveira, Paula Fernandes Lobato, Rachel De Freitas Wandekokem Cazelli, Rosilene Chagas Ricardo*

*Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes da Universidade Federal do Espírito Santo*

**Introdução:** Durante a pandemia de COVID-19, a equipe de Psicologia Hospitalar do Hospital Universitário precisou se reinventar e pensar em diferentes formas de acolhimento aos profissionais da saúde em sofrimento psíquico. A atuação, antes pautada na assistência aos pacientes e familiares, foi estendida para acolhimento aos profissionais, em virtude do contexto emergencial da pandemia e da necessidade de promover o cuidado à saúde mental dos trabalhadores da linha de frente. O presente trabalho explana sobre a atuação da equipe de Psicologia durante a pandemia, com relação ao acolhimento psicológico aos profissionais e estudantes da instituição. Essa proposta foi articulada em parceria com a equipe do Ambulatório de Saúde Mental e do Núcleo de Atenção à Saúde do Trabalhador – NASTH, com intuito de fomentar estratégias de cuidado e atenção à saúde mental dos profissionais, prevenindo e trabalhando questões emocionais geradas pelo estresse e desgaste emocional decorrentes deste momento. **Objetivo:** Este relato de experiência do psicólogo hospitalar no acolhimento aos profissionais durante a pandemia de COVID-19 visa fomentar o debate sobre os primeiros socorros psicológicos em momento de crise, contribuindo para o aprimoramento do atendimento em saúde mental do trabalhador. **Material e Método:** O acolhimento psicológico aos profissionais de saúde teve como base teórica a metodologia dos Primeiros Cuidados Psicológicos da Organização Mundial de Saúde – OMS, recomendada em situações de crises e demandas extremas. Inicialmente o trabalho foi pensado no atendimento à distância, por meio das tecnologias de informação e comunicação disponíveis, como ligações telefônicas e chamadas de vídeo, e o agendamento se daria através da busca do profissional pelo serviço. A proposta contemplava o acolhimento psicológico para identificação e avaliação da demanda e posterior encaminhamento conforme cada caso, se observada a necessidade de acompanhamento psicológico. **Resultados e Discussão:** A princípio, houve uma tímida busca dos profissionais pelo atendimento e dificuldade de adaptação à forma de atendimento virtual, fato esperado em situações de crise, porém a demanda aumentou gradativamente e alguns atendimentos foram realizados de forma presencial, observado os cuidados de biossegurança orientados pela OMS. Tais acolhimentos foram focados no suporte, no apoio emocional e em orientações como: manter a rede socioafetiva através do contato virtual com familiares, amigos e colegas, gerenciar o tempo de notícias através dos meios de comunicação e resgatar atividades de sua rotina que lhe proporcionavam prazer, buscando a redução do impacto emocional frente a pandemia. **Conclusão:** O trabalho do psicólogo hospitalar neste período da pandemia de COVID-19, especificamente no atendimento aos profissionais de saúde do hospital foi de grande importância na medida que proporcionou a abertura de um espaço de escuta qualificada e acolhimento, visando o cuidado de saúde mental e reflexões de novas formas de lidar com a pandemia, seja na vida pessoal ou profissional. Essa forma de acolhimento foi ofertada pelo período de três meses, levando em consideração o período recomendado para atuação e suporte em períodos de crise, conforme os Primeiros Cuidados Psicológicos (OMS), e o retorno das demais atividades ambulatoriais e de ensino do HU.

**Descritores:** Pandemia; Saúde Mental do Trabalhador; Psicologia.



# AÇÕES DA TERAPIA OCUPACIONAL EM CONTEXTO HOSPITALAR DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

*Andreza Mourão Lopes Bacellar, Eliania Pereira da Silva, Glauciany Vieira Espalenza, Maisa Francino Cardoso Oliveira, Juliana Miranda da Silva*

*Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes da Universidade Federal do Espírito Santo*

**Introdução:** O sistema de saúde mundial foi afetado no ano de 2020 pela pandemia da COVID-19, ocasionando a necessidade de reorganização das atividades assistenciais oferecidas nos hospitais. A equipe de Terapia Ocupacional em um Hospital Universitário (HU) instituiu novas ações e intervenções voltadas a pacientes, acompanhantes e profissionais da saúde neste período. **Objetivo:** Descrever as ações e intervenções terapêuticas ocupacionais aplicadas durante a pandemia pela equipe de terapeutas ocupacionais em um HU. **Material e Método:** Trata-se de um relato de experiência, a partir da vivência das terapeutas ocupacionais que atuam em hospital universitário. Foram desenvolvidas ações e intervenções terapêuticas à pacientes, profissionais, familiares e acompanhantes descritas a seguir: 1) confecção de máscaras de proteção artesanal às mães que acompanharam bebês na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) e maternidade; 2) produção de kits de atividades terapêuticas aos pacientes hospitalizados; 3) confecção de coxim prona de posicionamento à pacientes diagnosticados com COVID-19 em Unidade de Terapia Intensiva (UTI); 4) confecção de crachás personalizados para o trabalhador; 5) elaboração e aplicação do questionário online sobre a rotina dos profissionais; 6) apresentação de web palestra “Saúde do Trabalhador: um olhar para o cotidiano em tempo de pandemia”; 7) utilização da prancha de comunicação alternativa adaptada à pacientes com COVID-19; 8) realização de visita virtual em conjunto com a psicologia. **Resultados e Discussão:** A terapia ocupacional é uma profissão que percebe o ser humano em todos os aspectos da vida, seja físico, mental, emocional e espiritual, dessa forma precisou repensar novas ações e intervenções que contemplasse o paciente diagnosticado com a COVID-19 com restrição social. Devido a necessidade de reestruturar suas ações na prática hospitalar, sem perder de vista o cotidiano do sujeito e sua singularidade criou-se estratégias garantindo o cuidado humanizado. Os pacientes se beneficiaram das ações e intervenções terapêuticas ocupacionais através de melhoria nas relações afetivas e vínculos familiares, facilitação do contato físico entre a mãe, pai e bebê, assim como, favoreceu a estimulação cognitiva e na comunicação afetiva. Os recursos de tecnologia assistiva utilizados promoveram a melhor adequação postural do paciente com COVID-19 em posição prona e também facilitou a comunicação funcional através da prancha de comunicação alternativa. A visita virtual proporcionou enriquecimento dos aspectos emocionais e possibilitou melhor interação entre paciente e familiar. A web palestra contribuiu com orientações sobre ao autocuidado, trabalho, lazer e área social. Os crachás dos trabalhadores auxiliaram aos pacientes sentirem-se acolhidos por quem estava prestando assistência. **Conclusão:** Conclui-se assim que, as intervenções terapêuticas ocupacionais possibilitaram uma atenção humanizada, promoveram ressignificações ao paciente, familiar e trabalhador nos setores de atuação da terapia ocupacional, contribuindo na recuperação e retorno das atividades cotidianas, mostrando os benefícios e o quanto faz-se necessária as contribuições de domínio da terapia ocupacional.

**Descritores:** Terapia Ocupacional; Humanização da assistência; Infecções por Coronavírus.



# PROJETO CUIDAR: CUIDADO INTEGRAL DO TRABALHADOR NA PANDEMIA DA COVID-19

*Sílvia Furtado de Barros, Raquel Mendes Celedônio, Helenice Assis Vespasiano, Flávio Pereira Cunha, Priscila Almeida Andrade, Sabrina Telma Martins*

*Hospital Universitário da Universidade de Brasília*

**Introdução:** A Pandemia do novo coronavírus tem causado grandes impactos na vida e saúde das pessoas ao redor do mundo e no Brasil. O cotidiano de famílias e comunidades tem sido modificado pelo distanciamento social, por limitações em sua rotina e pelo sofrimento decorrente do adoecimento (próprio ou de pessoas próximas). Para os trabalhadores da saúde esses impactos se somam às necessidades impostas pela realidade de sua prática profissional, gerando muitas vezes angústia, medo e ansiedade. **Objetivo:** Promover a redução de possíveis danos psicossociais ao seu coletivo de profissionais, através da implantação do Projeto Cuidar. **Material e Método:** Para implantar o projeto elaborou-se um plano estratégico de ações contando com a participação de profissionais de diferentes áreas. Essa iniciativa valoriza potencialidades e competências dos profissionais para construir uma coletividade no cuidado por meio de abordagens multiprofissional e interprofissional. Os atendimentos podem ser realizados de forma presencial e/ou virtual, mediante agendamento. A equipe conta com 28 profissionais e dois estudantes. Envolve a atuação de 8 psiquiatras, 6 psicólogos, 2 enfermeiros, uma farmacêutica, um profissional de educação física, um terapeuta ocupacional e um auxiliar de enfermagem. Há também a cooperação de voluntários externos, sendo 7 psicólogos, uma professora e dois estudantes extensionistas do Curso de Saúde Coletiva. A proposta é ofertar espaços de escuta, acolhimento e cuidado terapêutico com práticas integrativas e complementares em saúde. O público-alvo são funcionários, gestores, professores, residentes e terceirizados que atuem no hospital. **Resultados e Discussão:** O projeto tem se consolidado como uma iniciativa institucional de cuidado humanizado e de promoção à saúde do trabalhador, que atende de modo articulado, um conjunto de diretrizes de distintas políticas setoriais do Sistema Único de Saúde. Do final de março ao final de agosto de 2020, conseguiu beneficiar 514 trabalhadores, através de 1137 atendimentos. Os atendimentos têm contribuído para o enfrentamento da ansiedade e da tensão coletiva dos trabalhadores que tem enfrentado inúmeros desafios diários, como a necessidade de se adaptar a mudanças impostas em seu trabalho e em seu cotidiano pessoal, o medo de adoecer por Covid-19 e de transmitir para seus familiares. Ofertando cuidado integral e humanizado, o projeto tem contribuído para o acolhimento e gestão de crises dos colaboradores, favorecendo a mobilização e o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento. **Conclusão:** Esse projeto tem promovido a organização de um ambulatório de práticas integrativas e complementares em saúde. Trata-se de um modelo inovador de atenção à saúde do trabalhador, que promove articulação de três áreas estratégicas para o cuidado integral em saúde mental: Psiquiatria, Psicologia e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde. Pretende-se dar continuidade ao cuidado voltado aos trabalhadores no período pós-pandemia.

**Descritores:** Saúde do Trabalhador; Saúde Mental; Terapias Complementares.



# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA

*Márcia dos Santos Pereira, Nátalia Gherardi Almeida Carolina Teixeira Cunha, Letícia Gonçalves Figueiredo, Carla Aparecida Spagnol, Kênia Luzia de Sousa, Karolinn Diniz Pereira*

*Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais*

**Introdução:** Durante uma pandemia o crescente número de atendimentos nos hospitais leva à uma sobrecarga de trabalho, ao desgaste físico e mental, à escassez de materiais e de profissionais capacitados, além de propiciar maior contaminação entre os trabalhadores. Observa-se, ainda, que a maioria dos profissionais não faz a pausa prevista na legislação trabalhista, o que prejudica a saúde, diminui a concentração, interferindo na segurança do paciente. Nesta perspectiva, a equipe do Projeto de Extensão: “Cuidadores que cuidam de cuidadores” adotou como diretriz a Política de Humanização do Sistema Único de Saúde, que propõe a construção de redes de valorização do trabalho para se pensar o cuidado aos trabalhadores. Essa equipe é constituída por docentes, aluno de graduação e profissionais de enfermagem, vinculados à um Hospital Universitário Federal da rede EBSEH, e suas ações buscam estimular os profissionais da saúde, principalmente os da enfermagem, a se autocuidarem para atuarem na linha de frente. **Objetivo:** Promover a humanização e a qualidade de vida no trabalho. **Material e Método:** Trata-se de um relato de experiência em que a equipe, para respeitar o distanciamento social durante a pandemia, optou por utilizar tecnologias de informação e comunicação digitais para sensibilizar os trabalhadores acerca da QVT e divulgar suas ações. Utilizou-se as seguintes estratégias: vídeos e informativos denominados Gotas de Reflexão e Pílulas de Ânimo, abordando temas sobre o trabalho e dicas para realizar a pausa laboral, a partir de práticas de autocuidado e terapias integrativas; realização de live sobre essa temática e produção de artigos sobre QVT. Outra estratégia foi a parceria com a Escola de Belas Artes para realizar a “Seresta da Quarentena”, que se constitui em apresentações musicais on-line, durante a jornada de trabalho, por aproximadamente 15 minutos. **Resultados e Discussão:** Os produtos obtidos foram: 15 informativos Gotas de Reflexão; 13 informativos Pílulas de Ânimo; 03 vídeos: Pílulas de Ânimo poéticas, Do-in/automassagem, Mindfulness e uma live sobre esse último tema; criação e manutenção da rede social instagram. Além disso, foi publicada uma matéria jornalística sobre o Coronavírus e a QVT na enfermagem. Os músicos da “Seresta da Quarentena” realizaram 15 apresentações em diversos setores do hospital, sendo a música uma forma de proporcionar a pausa laboral, contemplar a arte e levar um pouco de descontração para os profissionais de saúde, que também necessitam ser cuidados. **Conclusão:** Abordar qualidade de vida no trabalho em tempos de pandemia parece ser um discurso utópico. No entanto, faz-se necessário estabelecer políticas direcionadas para melhorar as condições de trabalho; promover a saúde e o bem-estar no ambiente laboral. As ações desenvolvidas podem gradativamente sensibilizar os trabalhadores para compreenderem a importância do autocuidado e os benefícios das pausas durante a jornada de trabalho, pois ajudam a restaurar a concentração, revigorar as energias, aliviar o estresse e melhorar as tensões musculares. Enfim, a criação de espaços de trabalho saudáveis melhora a QVT garantindo maior segurança aos profissionais e pacientes.

**Descritores:** Administração de Recursos Humanos; Qualidade de Vida no Trabalho; Relações Interpessoais.



# ELOGIOS COMO ESTRATÉGIA DE CUIDADO A TRABALHADORES DA SAÚDE DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO FEDERAL

*Paulo Estevão Pereira, Luana Pereira Cunha Barbosa, Fernanda Souza Silva da Rocha*

*Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro*

**Introdução:** A COVID-19 tornou mais evidentes questões de saúde mental e emocional de trabalhadores da linha de frente da pandemia. Manter profissionais motivados e fortalecidos emocionalmente, enquanto colocam suas vidas e de seus familiares em risco, se tornou um grande desafio à gestão, sob risco de ruptura de todo o processo de enfrentamento. Diante desse desafio, tecnologias leves focadas na humanização das relações e na valorização das pessoas, se apresentam como ferramentas importantes no resgate e na manutenção da motivação em tempos de crise. Dentre estas estratégias, o elogio, ou feedback positivo se mostra de grande eficácia. Frente a esta questão, a Ouvidoria e o Grupo de Trabalho de Humanização da instituição lançaram, em abril de 2020, a campanha “Elogiômetro - Elogie a quem você admira”, com vistas a incentivar a cultura de reconhecimento e de valorização dos trabalhadores da linha frente da COVID-19 como ferramenta motivacional. **Objetivo:** Criar estratégias de incentivo à cultura do elogio aos trabalhadores da linha de frente da COVID-19, como ferramenta motivacional e de cuidado em saúde mental e emocional. **Material e Método:** A campanha “Elogiômetro - Elogie a Quem Você Admira” foi divulgada por meio de banners eletrônicos enviados por aplicativo de mensagens aos colaboradores e disponibilizados nos descansos de tela de todos os computadores da instituição. Para as manifestações de elogios foram disponibilizados os canais de comunicação da Ouvidoria (telefone, e-mail e plataforma digital do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), sendo a publicação realizada em três níveis: pessoal, setorial e institucional. No nível pessoal, os elogios foram encaminhados diretamente aos e-mails pessoais dos elogiados. No nível setorial, foram encaminhados via Serviço Eletrônico de Informações (SEI) ao colaborador e seus gestores e colegas de setor, para amplo reconhecimento. E no nível institucional, foi criado o “Painel Elogiômetro” localizado no corredor da administração do hospital, onde são disponibilizados todos os elogios, bem como as estatísticas das manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria. **Resultados e Discussão:** Nos três primeiros meses de 2020, a Ouvidoria do recepcionou onze manifestações de elogios. Após o lançamento da campanha, já nos primeiros vinte dias foram recebidos trinta e dois elogios direcionados aos colaboradores da instituição, um aumento de quase 200%. Ao todo entre os meses de abril e agosto, foram oitenta manifestações cujas palavras mais mencionadas foram: Equipe (55), Profissional/Profissionalismo (39), Agradecer/Agradecimento (31), Trabalho (29), Carinho (26), Diferença (16), Especial (15), Atendimento (14), Esforço (12) e Dedicção (8). **Conclusão:** O volume de manifestações recebidas e os conteúdos das mesmas demonstram o quão potentes podem ser palavras de incentivo e reconhecimento como fatores de motivação e manutenção da saúde emocional dos trabalhadores. Como perspectiva futura, intentamos criar mecanismos de consulta aos elogiados quanto aos efeitos dos elogios recebidos no seu cotidiano.

**Descritores:** Elogio; Planos para Motivação de Pessoal; Tecnologia Leve; Humanização.



# ESTRATÉGIA EDUCACIONAL PARA TREINAMENTO DO PROTOCOLO DE SEGURANÇA NO USO DE MEDICAMENTOS DURANTE PANDEMIA

*Jeamile Lima Bezerra, Maria do Socorro Rego de Amorim, Marise Sampaio Alves, Hugo Leonardo Ribeiro Mazullo, Joselma Sousa Lacerda Lopes, Lais Norberta Bezerra de Moura, Keyla Alves Belem Oliveira, Tagora do Lago Santos*

*Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí*

**Introdução:** A Pandemia por COVID-19 alterou o planejamento de várias áreas assistenciais, sendo as ações de treinamento impactadas em virtude dos protocolos de distanciamento social instituídos para o controle do contágio do SARS-CoV-2. Diante do desafio de promover a qualificação dos colaboradores sem comprometer a sua segurança, o uso do ensino a distância foi a estratégia utilizada pelo grupo da meta de medicamentos (GT-3) do núcleo de segurança do paciente. **Objetivo:** Relatar a experiência de estratégia educacional, via plataforma Microsoft Teams, para divulgação da atualização do protocolo de segurança no uso de medicamentos. **Material e Método:** O Grupo de Trabalho da Meta 3 elaborou quatro vídeos para padronizar o conteúdo a ser ministrado. A sala de reunião foi criada na plataforma virtual, com um único endereço de acesso para os oito encontros idealizados em horários distintos. Para coordenar os encontros, os tutores foram organizados em trios compostos por membros do GT da área de enfermagem, farmácia e o analista da tecnologia da informação. A confecção dos slides e dos vídeos ocorreu pelo Power point, versão 2013, editado pelo iMovie. Em cada encontro, os participantes foram estimulados a preencher os formulários online: avaliação de reação dos participantes, Pós-teste e lista de frequência. **Resultados e Discussão:** O treinamento teórico sobre a atualização do protocolo de segurança no uso de medicamentos, utilizou a plataforma virtual Microsoft Teams, que viabiliza a colaboração entre múltiplos usuários de forma remota, sendo o primeiro a ser realizado no formato a distância. O feedback dos participantes em relação a capacitação foram: Conteúdo explanado nos vídeos (70,75 % excelente; 28,75 % bom e 0,5% regular); atuação dos tutores (72,29 % excelente; 26,26 % bom e 1,45% regular); infraestrutura e logística (53,67 % excelente; 40,09 % bom e 6,24% regular). Cerca de 86,73% dos participantes relataram que o curso atendeu suas expectativas totalmente e 13,27% parcialmente. Observou-se vantagens no treinamento virtual como a acessibilidade aos colaboradores em trabalho remoto, não necessidade de espaços acadêmicos, dinamismo nas aulas virtuais, disponibilidade da vídeo-aula para consulta posterior e plataforma virtual de fácil disponibilidade nos computadores do Hospital ou nos dispositivos móveis, associado a isso, houve boa assimilação do conteúdo, com 86% de acerto nas questões do pós-teste. Entretanto, nessa avaliação, 30% dos colaboradores equivocaram-se sobre o processo de dupla checagem no momento do preparo e administração de medicamentos da alta vigilância. Com base nesse resultado, a equipe realizará maior divulgação sobre esse procedimento utilizando vídeo educativo e cartazes. **Conclusão:** A estratégia educacional pela plataforma Microsoft Teams, utilizada para divulgação da atualização do protocolo de segurança no uso de medicamentos, teve excelente aceitação pela equipe assistencial e boa eficácia em relação ao processo de aprendizagem. A experiência do treinamento virtual proporcionou aquisição de novas estratégias que podem ser utilizadas após a pandemia como incremento das atividades de capacitação aos colaboradores. Entretanto, deve-se promover adequada habilitação das ferramentas tecnológicas para o alcance dos resultados pretendidos.

**Descritores:** Educação em Saúde; Segurança Medicamentosa; Tecnologia Biomédica.



# VISITA VIRTUAL NA UTI COVID-19: MANTENDO VÍNCULOS AFETIVOS

*Suane Maria Marinho Sá Souza, Ana Carolina Barcelos Coelho, Letícia Cristina de Oliveira Lula, Cristiane Figueredo de Sousa, Andrea Matos de Oliveira, Ana Cleyde Carneiro Lima*

*Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão*

**Introdução:** Sabe-se que a infecção pelo Novo Corona Vírus estabeleceu medidas de precaução nos ambientes hospitalares, onde fez-se necessário a implantação de isolamento restritivo de maneira a prevenir a transmissão do vírus na instituição, garantindo a proteção e segurança dos pacientes, seus familiares e profissionais de saúde. Diante do isolamento social forçado e reconhecendo os impactos psicológicos desse contexto, bem como considerando que a presença da família favorece o cuidado, a adesão ao tratamento e funciona como um recurso terapêutico, a visita virtual se constituiu como uma estratégia eficaz para manutenção dos vínculos entre pacientes e seus familiares. **Objetivo:** Relatar a experiência das visitas virtuais, enquanto recurso de humanização, para pacientes internados em uma UTI COVID. **Material e Método:** O presente estudo corresponde a um relato de experiência sobre visitas virtuais. Para a sua execução, foi utilizado aparelhos celulares como boa conectividade, através do aplicativo WhatsApp, por meio de videochamadas. Previamente, os familiares eram contactados a fim de explicar os benefícios da visita, sensibilizá-los para tal e acordar dias e horários para a sua realização. Aos pacientes com comunicação verbal efetiva, era realizado escuta psicológica antes da visita virtual a fim de perceber as condições emocionais que indicavam ou contraindicavam o procedimento. Em caso de indicação, o aparelho celular era posicionado à distância adequada que permitisse a boa visão e audição do paciente, sem que este entrasse em contato com o aparelho. Já para aqueles sem comunicação verbal efetiva, foi sugerido chamada em viva voz, videochamadas e/ou envio de áudios de seus familiares. Inicialmente, a visita virtual era realizada entre o paciente e o familiar de referência e no decorrer das abordagens ou por indicação de ambas as partes, esta poderia ser realizada com outros membros da família ou de sua rede socioafetiva. O psicólogo realizava o acompanhamento das reações psíquicas e emocionais dos pacientes e familiares. Procedia-se a paramentação, a desparamentação, a higienização das mãos e dos aparelhos celulares de acordo com as orientações da Comissão de Controle de Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (SCIRAS). **Resultados e Discussão:** Com a realização das visitas virtuais e a oferta da assistência integral por meio da comunicação, percebeu-se o alívio do sofrimento psíquico dos pacientes, a garantia do vínculo entre o paciente e sua rede de apoio, a estimulação das memórias afetivas do paciente mantendo em curso sua história de vida, reduzindo o estresse agudo e prevenindo possíveis transtornos psicopatológicos, além de minimizar a ansiedade da família que estava impossibilitada de ver seu ente querido. **Conclusão:** A visita virtual possibilitou a inserção de novas formas de cuidado ao paciente, se configurando como importante estratégia de enfrentamento nesse contexto repleto de dificuldades. A promoção desse recurso alternativo contemplou as diretrizes das políticas públicas de humanização, compreendendo o sujeito e seu adoecimento integralmente. Ademais, exigiram adaptações dos profissionais e das ações por eles realizadas, que passaram a contar com a mediação da tecnologia como uma grande aliada.

**Descritores:** Isolamento, Comunicação; Vínculo Afetivo; Família; Humanização da Assistência.



# MORTE E ENLUTAMENTO NO COVID-19: O PSICÓLOGO COMO MEDIADOR DO SOFRIMENTO FAMILIAR

Ana Carolina Barcelos Coelho, Suane Maria Marinho Sá Souza, Letícia Cristina de Oliveira Lula, Cristiane Figueredo de Sousa, Andrea Matos de Oliveira, Ana Cleyde Carneiro Lima

Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão

**Introdução:** O processo de terminalidade e morte foi afetado durante a pandemia do COVID-19. A morte em contexto de isolamento, traz desdobramentos que podem agravar os riscos de sofrimentos psíquicos, bem como favorecer o desenvolvimento do luto complicado. Sob o risco de contaminação pelo vírus, algumas etapas que seriam fundamentais no processo de construção de sentido e elaboração da perda foram suprimidas. Expressões de afetos, rituais de despedidas e funerais, sofreram alterações que potencializaram as implicações negativas do enlutamento. **Objetivo:** Descrever a atuação do Serviço de Psicologia com as famílias no contexto de óbitos ocorridos em uma UTI COVID. **Material e Método:** O presente estudo corresponde a um relato de experiência de natureza descritiva, no qual realizou-se intervenções psicológicas regulares com atendimentos remotos, via telefone, e presenciais, favorecendo a formação do vínculo entre o psicólogo e familiares. Diante da iminência da morte, comunicado através do boletim médico, o psicólogo acompanhava as famílias no processo de luto antecipatório. Com a notícia do óbito, a família era convocada a comparecer ao serviço, onde era recebida na sala de “Acolhimento Familiar” pelo psicólogo de plantão. As intervenções, nesse cenário, foram baseadas nos Primeiros Cuidados Psicológicos (PCP), compreendido como oferta de apoio e cuidados práticos não invasivos, onde o psicólogo oferecia um espaço para expressão de emoções, avaliava as necessidades e preocupações das famílias, ajudando-as a encontrar um senso de equilíbrio, auxiliando na mediação de informações com a equipe e minimizando possíveis manifestações de luto complicado. Com as orientações sanitárias vigentes, a etapa do reconhecimento do corpo ocorreu de forma diferente do convencional. Nesse momento, o familiar que desejasse realizar o procedimento era acompanhado pelo psicólogo até o local do Morgue, onde através de uma porta com vidraça, realizava o reconhecimento do seu ente querido. Em casos específicos, quando avaliava-se a necessidade de aproximação do corpo, o familiar fazia uso dos EPI’s adequados fornecidos pela instituição. Considerando que as reações emocionais manifestadas poderiam ser as mais diversas e intensas, o psicólogo atuava através de uma postura firme, sensível e empática, incentivando novas possibilidades de rituais de despedidas e proporcionando acolhimento para expressão de emoções. **Resultado e Discussão:** Com a oferta de assistência psicológica integral durante o contexto de óbito de paciente com COVID-19, proporcionou-se ao enlutado um espaço de humanização e acolhimento para expressão e validação das emoções. Foi encorajado formas alternativas para a ritualização dos processos vivenciados, favorecendo a elaboração e ressignificação da experiência de perda e o enfrentamento do luto, onde o familiar pôde se estabelecer minimamente frente à desorganização em que se encontrava. **Conclusão:** Ao psicólogo, frente ao cenário de pandemia, emergiu-se novos desafios e potencialidades, onde novas habilidades foram demandadas para o manejo das famílias em situações de óbito. A morte e o luto foram experienciados de forma singular, demarcando a presença do psicólogo na linha de frente aos cuidados dos paciente vítima de COVID-19 e seus familiares.

**Descritores:** Morte; Luto; Família; Prática Psicológica.



# INCENTIVO À DOAÇÃO DE SANGUE NA PANDEMIA DA COVID-19: RETRATOS DA ESPERANÇA

*Alinne Nogueira Chaves, Valdenir Almeida da Silva, Giselle Tourinho Souza Beserra, Verônica Matos Batista, Clarissa Lima e Moura de Souza*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** A pandemia ocasionada pelo novo coronavírus provocou modificações no comportamento das pessoas, com necessidades de adaptações em seu modo de viver e de se conectar umas com as outras. A necessidade de sangue e hemocomponentes é uma realidade constante e imperativa em alguns tratamentos de saúde. As dificuldades impostas pelo isolamento social necessário para conter a disseminação do coronavírus fizeram com que as doações de sangue atingissem um ponto crítico refletindo assim no adiamento de tratamentos a pessoas em situações de necessidades clínicas, com doenças crônicas e cirurgias de caráter não urgentes, passando a desafiar os serviços de saúde à adaptação de seus fluxos para manter o atendimento aos pacientes. No hospital, a demanda se manteve crescente e a oferta das doações, em queda, o que afetou a disponibilidade de insumos para o serviço gerando a necessidade da priorização constante para uso de sangue e hemoderivados. **Objetivo:** Relatar ação desenvolvida por um grupo de trabalho de captação de doadores de sangue em um hospital de ensino. **Material e Método:** Trata-se de um relato de experiência desenvolvido por integrantes de um grupo de captação de doadores de sangue a partir da construção de uma exposição de fotos em um hospital de ensino de grande porte, com atendimento exclusivo para o Sistema Único de Saúde (SUS), no período de julho e agosto de 2020. **Resultados e Discussão:** Diante da questão apresentada, foi elaborado uma estratégia denominada “Retratos da Esperança” para sensibilizar e angariar doadores de sangue. A ação iniciou com o planejamento de forma remota entre a equipe, discutindo as iniciativas que não envolvesse o contato direto com pessoas, mas que as impactassem, estimulando a doação. Logo, o serviço social realizou contato telefônico com doadores cadastrados e lhes foi solicitado que enviassem uma foto individual, de preferência no momento da doação. Os doadores sentiram-se reconhecidos e motivados pela iniciativa. Junto aos 28 retratos expostos haviam frases de incentivo como: “Saia de casa para fazer o bem”, “Vamos salvar vidas”, “Precisamos de alguém do seu tipo sanguíneo”. Ao final, foi exposto um desenho similar ao rosto humano, com a seguinte descrição: “O próximo doador pode ser você”. Como resultado da atividade de incentivo à doação de sangue na pandemia da COVID-19 implementada, houve um aumento, em julho, de 252% na captação de sangue e hemocomponentes para o Hospital. **Conclusão:** O trabalho de captação de doadores não é tarefa fácil pois envolve mudança de mentalidade e cultura. Diante da pandemia do coronavírus, essa temática tornou-se urgente obrigando os serviços a fomentar estratégias adaptativas e eficazes. O agendamento com horário marcado para doação foi uma solução disponibilizada e divulgada na mídia e em redes sociais. Ações como a Exposição Retratos da Esperança desvelam a magnitude do trabalho de captação sensibilizando e encorajando as pessoas a participarem deste movimento nobre envolto por sentimento de altruísmo e voluntariado que é a doação de sangue e hemoconponentes.

**Descritores:** Doação de Sangue; Pandemia; Coronavírus.



# RELATOS DE PACIENTES DE SERVIÇO DE FISIOTERAPIA ACOMPANHADOS EM TELECONSULTA DURANTE A PANDEMIA DE COVID19

*Bianca Cintra Checcucci Schmidt, Cristina Dominguez Barretto, Douglas Ribeiro Esperidião de Sá, Fabrine Mesquita de Andrade Gomes, Lorena de Araújo Menezes, Monique Nery Ludovice, Tatiana Dias Rosa de Matos, Tatiane Souza Soares de Oliveira*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** A pandemia de COVID impôs uma série de desafios, sobretudo para a continuidade da prestação de cuidados de saúde em nível ambulatorial como serviços de fisioterapia que tiveram seus fluxos interrompidos num primeiro momento devido à recomendação de isolamento social e suspensão de serviços não essenciais. **Objetivo:** O presente estudo teve como objetivo analisar relatos proferidos por pacientes de um serviço de fisioterapia ambulatorial acompanhados em teleconsulta e durante a pandemia de COVID19. **Material e Método:** As teleconsultas foram realizadas através ligação telefônica e por aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas de chamadas de voz e vídeo para smartphone (Whatsapp). Após a criação do Consultório Virtual de Fisioterapia na Plataforma Virtual do Núcleo de Telessaúde do hospital, a equipe de Fisioterapia Ambulatorial recebeu treinamento para operacionalização da referida plataforma. A partir de então os pacientes devidamente orientados e agendados previamente pelo Serviço de Fisioterapia e recebiam um link de acesso à plataforma virtual e um vídeo com instruções de acesso via e-mail e/ou Whatsapp. De acordo com o agendamento fisioterapeuta e paciente se conectavam por vídeo conferência através do qual realizava-se o atendimento. Ao fim de cada atendimento o fisioterapeuta solicitava que o paciente comentasse sobre a sensação de receber atendimento de fisioterapia de modo virtual. O conteúdo dos comentários foi registrado em folhas de evolução anexadas ao prontuário. **Resultados e Discussão:** Os pacientes atendidos em teleconsultas de fisioterapia demonstraram necessidade considerável em compartilhar sentimentos e emoções envolvendo a situação de pandemia ou não. Os relatos de satisfação com a teleconsulta foram constantes podendo ser ilustradas com frases como “foi muito bom esse atendimento” ou “... eu tava mesmo precisando desse atendimento” ou ainda “... eu tava mesmo precisando dessa ligação”. A sensação de desamparo causada pelo fechamento dos serviços no primeiro momento fica evidente quando uma paciente afirma que “nenhum posto de saúde ligou pra mim” e completa: “pensei que não ia ter mais como continuar o tratamento”. A sensação de solidão também foi evidenciada quando outra paciente diz: “... que bom que a senhora ligou doutora, eu estava me sentindo só”. Uma situação que embora não esperado ficou evidente foi a elevação da autoestima e interesse no autocuidado e aparência. Sobre esse aspecto houveram relatos do tipo: “...me arrumei toda pra lhe ver doutora”, se referindo à chamada em vídeo conferência. Outra frase que descreve a satisfação pelo atendimento é: “só de lhe ver eu já tô até melhor doutora”, “a gente se sente até importante”. O uso da tecnologia pode ser considerado fator importante neste estudo e pode ter estimulado a interação entre gerações. Frases do tipo: “minha neta me ensinou entrar nesse negócio doutora, ela tá me ajudando”, ilustram bem tal situação. **Conclusão:** Através dos relatos coletados a equipe de fisioterapia recebeu feedback dos pacientes acerca do atendimento recebido em teleconsulta, foi possível compreender suas necessidades e contribuir com o seu bem-estar viabilizando o cuidado fisioterapêutico através de plataforma virtual.

**Descritores:** Teleconsulta; Fisioterapia; COVID-19.



# INTERAÇÕES AFETIVAS NA UTI NEONATAL: ATIVIDADE DE HUMANIZAÇÃO NO CONTEXTO DE PANDEMIA

*Thatiane Guedes de Oliveira Machado, Tacyanne Bilro de Miranda, Patrícia Cavalcanti da Rocha Leão, Ana Alessandra Bezerra de Aguiar Cardoso*

*Maternidade Escola Januário Cicco da Universidade Federal do Rio Grande do Norte*

**Introdução:** No contexto da maternidade percebe-se que, ainda hoje, há uma tendência da equipe de saúde focar na interação mãe/bebê. No entanto, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde, o cuidado com o pai também é fundamental. De acordo com Boff (1999), cuidar é mais que um ato, é uma atitude; preocupação de envolvimento afetivo humano, no cuidado singular. Nesta perspectiva, a participação do genitor deve ser estimulada desde o pré-natal, devendo continuar sendo incentivada na chegada do filho numa Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN). Soares et al (2015) considera que, na nova realidade cultural da sociedade, onde homens e mulheres compartilham os cuidados do lar e dos filhos, é imprescindível a inserção do pai nos cuidados com o recém-nascido (RN). Entende-se que os hospitais vinculados à rede EBSEERH devem ser sensíveis à importância do estabelecimento de vínculo precoce pai-bebê, propondo estratégias que favoreçam esse vínculo mesmo no cenário da pandemia da COVID-19. **Objetivo:** Apresentar práticas facilitadoras de interações afetivas entre pai e RN no contexto de uma Unidade de Terapia Intensiva Neonatal, bem como fortalecer a capacidade empática da equipe de saúde da Unidade em relação à importância da figura paterna para os bebês de risco. **Material e Método:** Diante do contexto da pandemia da COVID-19, buscou-se seguir todas as recomendações de biossegurança do Ministério da Saúde. Foram entregues aos pais kits embalados individualmente contendo um certificado e uma medalha com o tema “Super Pai”, confeccionados pela equipe multiprofissional da UTIN. Nos certificados constavam os nomes dos pais e dos seus respectivos RN's. Além disso, foi feita a construção de ambiência alusiva ao dia dos pais na UTIN. **Resultado e Discussão:** Foram entregues 22 kits no domingo do dia dos pais. Além disso, com os RN's da UTIN que se encontravam estáveis hemodinamicamente, foi realizado um registro fotográfico com o seu genitor, a medalha e o certificado. O pai de gêmeos recebeu duas medalhas e dois certificados, buscando-se fortalecer a importância de sua presença na construção subjetiva de cada bebê. Percebeu-se que a comemoração do dia dos pais na UTIN foi uma estratégia de humanização que visou a valorização da paternidade, fortalecendo uma relação precoce de carinho, dedicação e partilha com a criança. No decorrer da semana, a equipe recebeu feedback positivo dos pais, que relataram ter ficado felizes e orgulhosos com a iniciativa, demonstrando ainda sentimentos de gratidão. Essa experiência funcionou como trama afetiva auxiliar para o enfrentamento das solicitações que esses genitores irão experimentar no desempenho da paternagem, estando em consonância com o que Bowlby (1984) afirmou sobre a relação afetiva e a importância de favorecer a proximidade e o cuidado, interligado por sentimentos de pertencimento e interação. **Conclusão:** A comemoração do dia dos pais no contexto de pandemia proporcionou a todos os envolvidos, tanto profissionais quanto as famílias dos RN's de risco, a valorização do vínculo afetivo precoce pai/bebê, colaborando para a construção de um mundo mais cheio de afeto.

**Descritores:** Humanização; UTI Neonatal; Vínculo Afetivo.



# MENSAGENS DE APOIO EM REFEIÇÕES E ROUPARIA EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO FEDERAL

*Luana Pereira Cunha Barbosa, Renata Maria Dias de Abreu, Daniela Minaré Fonseca, Fernanda Carolina Camargo, Luana Caroline Campos Cunha, Paulo Estevão Pereira; Luana Cristina de Souza Freitas, Sara Borges Ferreira Gomes*

*Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro*

**Introdução:** A velocidade com que a COVID-19 se espalhou influenciou o cotidiano de todos. Diante da ausência de vacinas e tratamento eficaz, estratégias de distanciamento social têm sido apontadas como a mais importante intervenção para o controle da doença. No entanto, para as equipes de assistência à saúde, essa recomendação não se aplica. Os profissionais de saúde constituem um grupo de risco para a COVID-19 por estarem expostos diretamente aos pacientes infectados. Além disso, estão submetidos a enorme estresse ao atender esses pacientes, muitos em situação grave, em condições de trabalho inadequadas. Equipes e pacientes estão muito sensibilizados. O acolhimento é muito importante para conduzir situações como essa. Frente a essa questão, o Grupo de Humanização lançou a campanha que envia mensagens de apoio em refeições e roupas privativas aos pacientes internados e profissionais na linha de frente do COVID-19. **Objetivo:** Criar estratégias motivacionais e de apoio a pacientes e profissionais de saúde da linha de frente da COVID-19 em um hospital público federal, através de mensagens positivas em embalagens de refeição entregues para os pacientes e roupas privativas entregues para os profissionais de saúde da linha de frente do COVID-19. **Material e Método** - A campanha que promoveu distribuição de mensagens positivas em embalagens de refeição e em roupas privativas entregues para os profissionais de saúde da linha de frente do COVID-19 ocorreu com iniciativa do Grupo de Trabalho em Humanização em parceria com o Setor de Hotelaria o Serviço de Nutrição. A ação consistiu em afixar etiquetas com frases motivacionais, de apoio e agradecimento nas tampas das refeições servidas nas enfermarias e pronto-socorro. O mesmo foi feito nos invólucros das roupas privativas entregues aos profissionais das Unidade de Terapia Intensiva Neonatal e Pediátrica, Ginecologia/Obstetrícia e Pronto-Socorro. Os setores escolhidos para a entrega das mensagens nas roupas privativas foram aqueles com maior possibilidade de receberem pacientes com suspeita de infecção pelo COVID-19. As mensagens foram criadas e impressas em etiquetas autocolantes pelo Grupo de Humanização e entregue nos setores de Nutrição e Rouparia do hospital. **Resultados e Discussão:** - No hospital são servidas diariamente 460 refeições a pacientes e acompanhantes. O serviço de rouparia, por sua vez, processa 110 conjuntos diários de roupas privativas, que são vestimentas utilizadas somente em áreas nas quais haja probabilidade de contato direto ao paciente com suspeita ou COVID-19 confirmado. Essa ação ocorreu nos meses de abril e maio do ano de 2020. Podemos ver no rosto de muitos funcionários a surpresa e a alegria em receberem uma mensagem otimista diante do cenário da pandemia. **Conclusão:** Com essa estratégia, o Hospital pode fortalecer as suas ações de humanização, visando garantir o bem-estar e a segurança do paciente. Mensagens de apoio, incentivo, acolhimento e otimismo causam impacto positivo em quem recebe o alimento e em que recebe a roupa privativa para mais um dia de trabalho.

**Descritores:** Humanização da Assistência; Comunicação; Planos para Motivação de Pessoal.



# O SERVIÇO SOCIAL E O USO DE TECNOLOGIAS NO COMBATE A PANDEMIA COVID-19

*Thiago de Oliveira Machado, Lohrayne França Couto*

*Hospital Universitário Antônio Pedro da Universidade Federal Fluminense*

**Introdução:** Conhecer e identificar as determinações sociais é condição primária para intervir. Desse modo, é indispensável ao Assistente Social no campo de formação da saúde, pensar questões que visem à ampliação do acesso aos direitos, sendo necessário ser criativo diante de realidades adversas. Portanto, a partir do entendimento da perspectiva ampliada de saúde, a equipe de Serviço Social do HU se reorganizou no sentido de oferecer o atendimento aliado às necessidades reais dos sujeitos atendidos, inserindo a ferramenta teleatendimento (call center) para atender às principais demandas trazidas pelos usuários. **Objetivo:** Relatar como o Serviço Social do HU buscou diminuir o risco de contaminação e enfrentar a pandemia da Covid-19 através da reorganização do processo de trabalho, pela inserção do teleatendimento (call center) como ferramenta. **Material e Método:** Trata-se de um relato de experiência da categoria Serviço Social no enfrentamento da Covid-19 no HU. Foi utilizada a ferramenta estatística dos Assistentes Sociais da ala Covid-19 para definir os dados quantitativos. **Resultados e Discussão:** De acordo com o Plano de Contingência do HU os Assistentes Sociais de referência da ala Covid - Emergência, UPG, DIP e CTI - foram realocados para o teleatendimento (call center). Inicialmente tratava-se de um call center com foco no atendimento de casos suspeitos de Covid-19. Entretanto, diante das demandas colocadas pela população usuária, os Assistentes Sociais perceberam a necessidade de abarcar questões mais amplas no atendimento a questões anteriores a pandemia. Desta forma instituiu-se mais três call centers para atender às principais demandas trazidas pelos usuários, a exemplo dos direitos previdenciários. De abril a agosto de 2020, na ala Covid, foram realizados pelo Serviço Social, 200 teleatendimentos para acolhimento, 350 atendimentos para casos de Covid-19 confirmados, dos quais contaram com atendimento para o usuário e para a família. Desse montante 100 ficaram recuperados e 15 óbitos foram constatados. Além disso, foram realizados 250 teleatendimentos para demandas fora das alas Covid-19. Os Assistentes Sociais organizaram o fluxo de trabalho, atualizaram a rede dos territórios de referência do HU e usaram ferramentas para otimizar as atividades por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), visando sistematizar os dados clínicos, facilitar o acesso às informações dos casos acompanhados via teleatendimento e auxiliar os usuários no acesso às demandas sociais apresentadas. Entre as ferramentas utilizadas estão teleatendimento, contato via WhatsApp, planilha do Google Drive e CamScanner. **Conclusão:** Estar atento às demandas da população, oferece bases para fomentar a superação de limites no que diz respeito ao acesso e materialização das políticas públicas na vida dos sujeitos. Assim, esta experiência confirma a relevância do Assistente Social inserido na equipe multiprofissional para a materialização do que diz respeito às determinações sociais em saúde. Consideramos a experiência inovadora, pois foi desenvolvida de forma emergencial e demonstrou a possibilidade de qualificar o atendimento através do aparato tecnológico. Foi possível dar respostas rápidas e qualificadas diante das necessidades postas pela população usuária dos serviços de saúde oferecidos pelo HU.

**Descritores:** Teleatendimento; CallCenter; Determinações Sociais.



# ASSOCIAÇÃO ENTRE GRAVIDADE DA COVID-19 E HORAS DE SONO

*Cristina Salles, Margarida Neves, Iure de França, Ranuzia Mercês Santos Galtieri, Ailton Melo*

*Complexo Hospitalar Universitário Edgard Santos da Universidade Federal da Bahia*

**Introdução:** O relógio circadiano do hospedeiro foi reconhecido como importante modulador de respostas imunológicas/inflamatórias, especialmente após infecções por vírus respiratório in vivo. A replicação do SARS-CoV-2 é muito lenta, e o comprometimento pulmonar coincide com a ativação das respostas imunes adaptativas do hospedeiro, incluindo as da célula T-helper. **Objetivo:** Baseado nesses dados, o presente estudo teve como objetivo avaliar a associação entre os elementos do cuidado humanizado através da qualidade do sono, número de horas de sono/sonolência excessiva diurna em pacientes que tiveram a COVID-19 e a gravidade do quadro clínico, medida através do número de vezes que procurou emergência. **Material e Método:** O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob Parecer consubstanciado nº 2.962.523, CAAE 94434518.6.0000.0049. Todos os entrevistados foram esclarecidos quanto ao objetivo da pesquisa e dela participarão após concordarem e assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Trata-se de um estudo do tipo corte transversal, cuja amostra foi constituída por indivíduos de ambos os sexos, com idade maior ou igual a 18 anos, matriculados no ambulatório de medicina do sono. Foram utilizados os seguintes questionários: Escala de Sonolência de Epworth (ESE-Br) e qualidade do sono, além de um questionário com perguntas referentes às características gerais. **Resultado e Discussão:** Participaram do estudo 163 indivíduos, desses 40 (26%) testaram positivo para SarsCov2. O índice de qualidade de sono de Pittsburgh (PSQI) indicou que dentre os que tiveram COVID-19, observou-se que 4 (10%) apresentaram “Boa qualidade do sono”, 24 (60%) qualidade do sono ruim e 12 (30%) foram compatíveis com distúrbios do sono. Pacientes do sexo masculino que tiveram COVID-19 apresentaram correlação positiva entre sonolência excessiva diurna e número de vezes que procurou emergência ( $r^2= 0,713$ ;  $p=0,013$ ), enquanto que as mulheres que tiveram COVID-19 apresentaram correlação negativa entre número de horas de sono e número de vezes que procurou emergência ( $r^2= -0,408$ ;  $p=0,003$ ). Esses resultados estão em acordo com a literatura, a qual vem demonstrando o importante papel do sono na imunidade inata e adaptativa. Assim como, a associação entre a duração e a qualidade do sono, com as respostas imunes contra patógenos virais, bacterianos e parasitárias, alterando padrões de sono. Assim, é provável que a melhoria da qualidade e duração do sono na população possa mitigar a propagação e a gravidade da doença induzida pela infecção pelo SARS-CoV-2. **Conclusão:** Em suma, a sonolência excessiva diurna e o número de horas de sono se associaram a gravidade da evolução da COVID-19, em indivíduos adultos. Esses resultados chamam a atenção para a necessidade de avaliar a qualidade do sono dos pacientes como parte da humanização da assistência, especialmente quando este paciente está em sofrimento seja a nível ambulatorial ou a nível hospitalar.

**Descritores:** Sono, COVID-19, Humanização da Assistência.



# ESTRATÉGIAS DE CUIDADO HUMANIZADO NO MANEJO DO CORPO PÓS-MORTE NO CONTEXTO DA COVID-19

*Graziele Ribeiro Bitencourt, Stela Maris Gomes Renault, Wilton Gonçalves Ferreira, Giselle Vianna Miralhes Vargas, Glauca Ribeiro Gonçalves de Rezende, Suelen Lopes S. S Ambrosio, Raphael Dias de Mello Pereira*

*Hospital Universitário Gaffrée e Guinle da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro*

**Introdução:** A disseminação da COVID-19 ocorre no contato direto, através de gotículas respiratórias de uma pessoa infectada através da fala, tosse ou espirro. Há ainda uma preocupação com a transmissão indireta, pelo qual superfícies e objetos podem conter o vírus e contaminar as pessoas. Neste contexto, o corpo pós-morte do paciente com COVID-19 pode ser uma fonte de contaminação. Entretanto, o contato é necessário para o preparo do corpo pela equipe de enfermagem, transporte até o necrotério e funerária, além da visualização pelos familiares. Para tanto, como manter esse fluxo de cuidado humanizado, sem risco de contaminação? **Objetivo:** Descrever o processo de cuidado humanizado no manejo do corpo pós-morte no contexto da COVID-19. **Material e Método:** Estudo descritivo do tipo relato de experiência do fluxo de cuidado do corpo pós-morte do paciente com COVID-19 de março a julho de 2020 em um hospital universitário. Para a análise dos dados, estabeleceu-se a categorização com base na estruturação do processo de trabalho: 1) Diagnóstico situacional; 2) Elaboração dos documentos institucionais (procedimento operacional padrão de manejo do corpo pela equipe de enfermagem); 3) Treinamento da equipe multiprofissional; 4) Implantação dos fluxos. **Resultados e Discussão:** Na etapa 1, foram identificados pela equipe do Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do paciente e pelo Núcleo de Educação permanente quais os recursos humanos e materiais seriam relacionados ao cuidado pós-morte do paciente com COVID-19. Na etapa 2, um procedimento operacional padrão voltado para o manejo do corpo pela equipe de enfermagem foi elaborado em conjunto com a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, além do item desinfecção terminal pós-morte no protocolo institucional da COVID-19. O Setor de hotelaria hospitalar, responsável pela equipe de transporte, contribuiu na elaboração do fluxo de reconhecimento e comunicação do óbito humanizado aos familiares e o encaminhamento do corpo seguros até o necrotério. Na etapa 3, cada equipe foi treinada na paramentação e desparamentação, além do fluxo estabelecido de transporte até o necrotério, cuidados de preparo do corpo, caminho estabelecido e os cuidados com a maca até o acolhimento a família. Para a comunicação com a família, diariamente o médico responsável pelo plantão realiza o contato telefônico e dialoga com o responsável pelo paciente cadastrado no ato da admissão. Caso ocorra o óbito, a família é convidada a vir ao hospital apresentando os documentos do paciente, conversa com a equipe médica e de assistência social. Na última etapa, o fluxo foi efetivamente implantado nos setores e monitorados pela equipe de Unidade de Gestão de Riscos Assistenciais. **Conclusão:** O processo de manejo com o corpo pós-morte no contexto da COVID-19 foi estruturado, com vistas ao cuidado humanizado e estruturação de acolhimento a família.

**Descritores:** Infecções por Coronavírus; Morte; Corpo.



# VISITAS VIRTUAIS EM AMBIENTE DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR: AMENIZANDO AS DISTÂNCIAS

*Carolina Fantinel Veloso, Chana Raguzzoni Schmidt, Mariangela Recchia Correa, Chana Raguzzoni Schmidt, Mariangela Recchia Correa, Taiane dos Santos Klein Weissheimer,, Gustavo Nogara Dotto, Otávio Ferreira Moraes, Débora Luana Gracióli Dias*

*Hospital Universitário de Santa Maria da Universidade Federal de Santa Maria*

**Introdução:** A pandemia do novo coronavírus modificou completamente as rotinas dentro de ambientes hospitalares. Uma das modificações é a restrição na circulação de pessoas dentro dos hospitais, e por este motivo houve a suspensão de visitas presenciais e a restrição de acompanhantes aos pacientes, o que aumentou, em alguns casos, a sensação de angústia e solidão em um momento decisivo nos tratamentos de saúde dos sujeitos. Por este motivo o Grupo de Trabalho em Humanização (GTH) planejou uma intervenção para amenizar estes efeitos. **Objetivo:** Promover um canal de comunicação entre pacientes e seus familiares, de maneira remota, por meio de dispositivos eletrônicos, para reduzir a sensação de solidão e abandono em internação hospitalar. **Material e Método:** Após a obtenção de seis aparelhos de telefonia móvel por meio de doações da comunidade externa, foi instalado em todos os aparelhos um programa de mensagens e vídeo chamadas gratuitas, e cada aparelho foi destinado a um setor de internação do hospital. A Residência Multiprofissional em Saúde do hospital, por meio de seus residentes de Assistência Social, Psicologia e outras profissões, então, faziam o rastreio dos pacientes que encontravam-se em dificuldade de comunicação com seus familiares, e, ao registrar o número do familiar, iniciavam o contato e promoviam o agendamento das visitas virtuais, realizando o controle do dia, horário e duração de chamadas. Aos familiares que não possuem aparelho de telefonia móvel em suas residências, está sendo projetado um local externo ao hospital, em que serão recebidos para realizar as chamadas para os ambientes internos ao hospital. **Resultados e Discussão:** Após várias adaptações, a experiência vem se mostrando uma alternativa interessante, que não gerou custos extras ao hospital, por se tratar inicialmente de doações, e posteriormente de um software sem custo. Destaca-se também a atuação dos Residentes Multiprofissionais que incluíram este projeto em suas atividades de campo, pois não foi possível atribuir esta ação às equipes assistenciais, já sobrecarregadas pelo afastamento de funcionários e pelo aumento dos cuidados com os pacientes, já que a ausência de acompanhantes os deixou mais vulneráveis nos cuidados básicos de higiene e alimentação, por exemplo. Além disso, antes desta ação, o ramal das unidades recebia inúmeras ligações dos familiares, ansiosos por informações sobre o estado de saúde dos seus familiares, e com as vídeo chamadas diretas, houve diminuição no recebimento de ligações pelo ramal da unidade. **Conclusão:** Esta ação, à medida em que promoveu o bem-estar social dos pacientes internados e de seus familiares, diminuiu a sobrecarga dos profissionais das unidades de internação, melhorou a interação dos residentes multiprofissionais e das equipes, e, possivelmente, será um canal de comunicação implementado em definitivo pelas unidades de internação.

**Descritores:** Assistência ao Paciente; Humanização da Assistência; Infecções por Coronavírus



# VISITAS VIRTUAIS ENTRE MÃES E BEBÊS SEPARADOS PELA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA

*Helena Isabel Martins Brandão, Iana Mundim de Oliveira, Lidiane Moraes Pereira Bortolaia, Melissa Viana Teles, Valdemar Moura de Carvalho Junior,*

*Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Goiás*

**Introdução:** O isolamento dos pacientes diagnosticados ou com suspeita de COVID-19, recomendado como medida preventiva para controle da doença, tem sido relatado como um importante fator de sofrimento psíquico durante a pandemia. No caso das gestantes internadas por COVID-19 é acrescido ainda o risco de parto prematuro em decorrência das complicações da doença, com necessidade de internação do recém-nascido em Unidade de Terapia Intensiva ou Unidade de Cuidados Intermediários, o que impede o contato mãe-filho após o parto. **Objetivo:** Relatar a experiência de visitas virtuais como promoção do contato entre mães com suspeita ou confirmação de COVID-19 e seus recém-nascidos em um hospital terciário. **Material e método:** O contato entre mãe e bebê é promovido por chamada de vídeo, através de um aplicativo de comunicação. Previamente, a mãe recebe a sugestão pela equipe de psicologia e, mediante seu aceite, a atividade é programada. Para que a visita virtual possa ocorrer, a mãe internada deve dispor de aparelho celular com acesso a internet e, além disso, tanto ela quanto o bebê precisam estar em condições clínicas favoráveis. O psicólogo, presente na unidade de cuidados intensivos ou intermediários neonatais, utiliza o aparelho disponibilizado pela equipe para então realizar a ligação. A chamada tem duração de cinco minutos e, em seu decorrer, o psicólogo apresenta à mãe os instrumentos de identificação de seu bebê, tais como identificação beira-leito e pulseira de identificação com os dados maternos, e promove a interação entre ambos. Durante a visita virtual não são repassadas quaisquer informações sobre o estado clínico do bebê, sendo estas reservadas ao boletim médico diário. A periodicidade das chamadas varia conforme desejo da mãe e disponibilidade da equipe. **Resultados e Discussão:** Durante a pandemia de COVID-19, a assistência neonatal em sala de parto têm sido realizada em ambiente separado ao da mãe, conforme recomendações da Sociedade Brasileira de Pediatria (3). Não raramente, estas pacientes relatam medo de intercorrências com seus bebês, como troca acidental, agravamento de condições clínicas e/ou evolução para óbito materno ou neonatal sem que haja a oportunidade de se conhecerem. Neste contexto, as visitas virtuais têm sido avaliadas de forma positiva, tanto pelas mães beneficiadas pela prática, quanto pela equipe assistente. Em dois meses de implementação, as mães relatam ver as visitas virtuais como importante medida de conforto e promoção de vínculo com seus filhos nos atendimentos psicológicos posteriores às visitas virtuais. Além disso, relatam a percepção de que os bebês estão em um ambiente seguro, o que facilita o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento para lidar com o isolamento social. **Conclusão:** As visitas virtuais têm desempenhado um papel crucial para a humanização da assistência materno-infantil durante a pandemia de COVID-19.

**Descritores:** Humanização da assistência; COVID-19; Visita virtual.



# SEMANA MUNDIAL DE ALEITAMENTO MATERNO DURANTE A PANDEMIA: EDUCAÇÃO EM SAÚDE UTILIZANDO MÍDIAS SOCIAIS

*Gabrielle Mahara Martins Azevedo Castro, Débora Silva de Oliveira, Edson Mendes Marques, Jéssica Cristiane Mendes da Silva Freitas, Lays Pinheiro de Medeiros, Rachel Aparecida Costa Araújo*

*Hospital Universitário Ana Bezerra da Universidade Federal do Rio Grande do Norte*

**Introdução:** Anualmente a World Alliance for Breastfeeding Action (WABA) promove a Semana Mundial de Aleitamento Materno (SMAM) como estratégia de mobilização mundial em prol do incentivo, apoio e proteção ao aleitamento materno (AM). A WABA também é responsável por identificar e divulgar um tema, a partir de debates internacionais, focando anualmente em um dos vários aspectos do AM, conclamando os diversos países a trabalhar o tema escolhido. No ano de 2020, o tema definido foi "Apoie o aleitamento materno para um planeta mais saudável". Sabe-se que promover atividades de educação, seja ela na saúde, ou em saúde, no período da pandemia está sendo desafiador para todas as instituições. Apesar disso, esse novo contexto acelerou processos de mudanças no cotidiano dos indivíduos, que possibilitaram o uso de tecnologias de informação e comunicação como estratégia de disseminação da informação e educação em saúde durante o isolamento social. **Objetivo:** Apresentar um relato de experiência das atividades de educação na saúde sobre aleitamento materno, em um Hospital Amigo da Criança, utilizando o recurso "ao vivo" vinculado ao aplicativo YouTube. **Material e Método:** Os membros do Comitê de Aleitamento Materno de um Hospital Universitário, do interior do Nordeste vinculado à rede Ebserh, optaram por uma programação alusiva a SMAM, e definiram os temas que foram transmitidos pelo YouTube no referido evento, que ocorreu no período de 03 a 07 de agosto de 2020. Os temas escolhidos foram: Dor na amamentação: normal ou patológico?; Retorno ao trabalho; Aspectos psicológicos do AM; Rede de apoio ao AM e Importância do AM para o recém-nascido prematuro. Foi criada uma conta no Instagram para maior divulgação do evento virtual aberto ao público de forma gratuita. Para cada dia da programação, alguns colaboradores ficaram responsáveis por apresentar uma breve explanação sobre o tema do dia, responder dúvidas e interagir com o público que pôde participar através da ferramenta chat. Além disso, após a explanação do profissional, uma mãe, convidada previamente, dividia sua experiência de aleitamento materno com os participantes. **Resultados e Discussão:** A programação durou cinco dias, tendo um público diversificado, sendo a maioria composto por colaboradores da instituição, profissionais de saúde de outros locais, docentes, discentes, residentes e comunidade. Promover, incentivar e divulgar o aleitamento materno de modo virtual foi um desafio para os organizadores, porém foi uma estratégia inovadora de grande êxito, pois contou com mais de 400 inscritos e mais de 700 visualizações que ultrapassaram os limites físicos que a instituição suportaria, se oferecido de forma presencial. **Conclusão:** a realização da SMAM utilizando esse recurso da internet proporcionou a participação de um público maior e mais diversificado, possibilitando uma exitosa experiência de ensino na saúde, para profissionais, discentes, docentes da graduação e pós-graduação, bem como de ensino em saúde, através da participação ativa da comunidade. Assim, foi possível, mesmo com as limitações impostas pela pandemia, divulgar e trocar informações que possam melhorar a qualidade da assistência e tomada de decisão das mães e rede apoio sobre a manutenção do aleitamento materno.

**Descritores:** Aleitamento Materno; Educação em Saúde; Mídias Sociais.



# ADEQUAÇÃO DE UM MORGUE HOSPITALAR COMO ESTRATÉGIA DE SEGURANÇA E HUMANIZAÇÃO NO CENÁRIO DA COVID-19

*Sirlei Garcia Marques, Geísa Beltrão dos Reis Viana, Gilma de Abreu Costa Pereira, Joyce Santos Lages, Maria de Lourdes Carvalho, Tereza Rachel Gomes Alencar, Celso Henrique Alves de Brito, Eurico Santos Neto*

*Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão*

**Introdução:** Em um cenário de pandemia, como a COVID-19, a ocorrência de óbitos foge ao usual: elevado número, enterro coletivo, alto risco de contágio, dificuldade de rituais funerários e inexistência de velórios. Tudo isso pode gerar, entre outros problemas, dificuldades ao processo do luto, ocasionando transtornos psicológicos aos familiares; sendo, portanto, necessárias estratégias para minimizá-los. O hospital compôs a rede estadual de atenção ao paciente suspeito/confirmado de COVID-19 como retaguarda para casos graves ou potencialmente graves, havendo, inclusive, otimização da infraestrutura e equipes assistenciais para atender um público diversificado (materno-infantil e população em geral). **Objetivo:** Descrever o percurso do hospital na pandemia da COVID-19 para manejo das situações pós-óbitos. **Material e Método:** Estudo descritivo, relatando o percurso do hospital no manejo das situações pós-óbitos por COVID-19. Baseou-se na Resolução N°510/2016- Conselho Nacional de Saúde, que isenta da análise ética estudos que visem ao “aprofundamento teórico de situações que emergem espontânea e contingencialmente na prática profissional, desde que não revelem dados que possam identificar o sujeito”. A coleta de dados fundamentou-se na revisão documental (atas e planos). **Resultados e Discussão:** Inicialmente, o hospital definiu uma rotina específica para os casos de óbito por COVID-19: consistia no acesso de um técnico de enfermagem e um familiar paramentados a um morgue exclusivo, para o rápido reconhecimento do corpo. Posteriormente, com o primeiro óbito, emergiram dificuldades/demandas, apresentadas pelas equipes da “linha de frente”, para melhorar a vivência do luto: ampliar o momento, permitir a participação de mais familiares, otimizar a segurança e minimizar o contágio, suscitando a revisão da rotina anterior. A governança do hospital, em reunião com os serviços pertinentes, deliberou adequações físicas no citado morgue e nova sistemática de trabalho. Assim, foi instalado um visor de vidro transparente na porta do morgue e foi estabelecida nova rotina para os óbitos por COVID-19, priorizando quatro pontos/objetivos: Aspectos legais: assegurar à família a confirmação da identidade do cadáver, bloqueando quaisquer dúvidas e eventual judicialização. Humanização: ampliar esse momento para proporcionar uma despedida mais digna e humanizada, permitindo-lhe vivenciar o luto e minimizar a dor da perda, além de consentir a participação de mais de um familiar; viabilizar, também, o acompanhamento de outras categorias profissionais (psicólogos e assistentes sociais), incrementando o suporte aos familiares e estendendo o cuidado até esse momento. Segurança: mitigar o risco de contágio pelo SARS-CoV-2. Aspectos administrativos/financeiros: reduzir o consumo de equipamentos de proteção individual, escassos no início da pandemia, e os custos respectivos. Ressalte-se que o manejo do corpo seguiu as normas regulamentadoras, sendo que o modo de empacotamento facilitava a visualização do rosto. **Conclusão:** A adequação física efetuada e a nova rotina implementada promoveram um cuidado mais humanizado aos familiares dos pacientes que foram a óbito e a redução do risco de contágio/disseminação da COVID-19. Além disso, permitiram otimizar aspectos legais e administrativo-financeiros. O percurso evidenciou, também, que a escuta qualificada e valorização das equipes assistenciais é essencial à gestão, pois identificam oportunidades de melhoria relevantes e demandas legítimas dos usuários, contribuindo à qualidade dos serviços.

**Descritores:** Luto, COVID-19, Humanização.



# GRUPO DE GESTANTES E CASAIS GRÁVIDOS: GARANTINDO E AMPLIANDO EM TEMPOS DE COVID-19

*Zaira Aparecida de Oliveira Custódio, Margarete Maria de Lima, Roberta Costa, Maria de Fátima Mota Zampieri, Ariane Thaise Frello Roque, Maria Eduarda de Pinho Aranha, Clara de Andrade Leal*

*Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina*

**Introdução:** A gestação, parto e pós-parto é um período de transição e de intensas modificações na vida da mulher, sua família e sociedade. Envolve mudanças de identidade, em que são requeridas novas adaptações, reajustamentos interpessoais e intrapsíquicos. Esta vivência pode ser facilitada por meio da participação em grupos, os quais se constituem em um espaço para educação em saúde estimulando o empoderamento e autonomia da gestante e/ou casais. **Objetivo:** O presente trabalho tem como objetivo relatar a experiência do desenvolvimento de atividades educativas, no formato online, do Grupo de Gestantes e Casais Grávidos durante a pandemia de COVID-19, como forma de garantir a continuidade desta atividade de extensão que vinha ocorrendo, presencialmente, desde 1996. **Material e Método:** Vinculada a um projeto de extensão de uma universidade pública da região Sul articula o ensino e a pesquisa, é coordenado por docentes do Departamento de Enfermagem, por psicóloga, educadora perinatal e de bolsistas de extensão. Guia-se por pressupostos da humanização do cuidado, autonomia dos usuários e interdisciplinaridade. Os encontros online são semanais, por meio de plataforma de webconferência, com duração aproximada de duas horas, com objetivo de trocar experiências e conhecimentos sobre o ciclo gravídico puerperal. As pessoas previamente inscritas são acionadas, por telefone ou pelo aplicativo WhatsApp e recebem orientações sobre como serão os encontros. São utilizadas plataformas como <https://meet.jit.si/> e Conferência WEB da RNP, escolhidas de acordo com a disponibilidade dos participantes. São criados dois grupos no aplicativo WhatsApp, um para encaminhamento de conteúdos como textos, indicações de leituras e vídeos complementares e outro grupo para discussão livre, troca de informações e esclarecimentos de dúvidas entre os participantes, coordenadoras e bolsistas. **Resultado e Discussão:** No primeiro encontro online, as gestantes e acompanhantes elencam os temas e dúvidas relacionados ao ciclo gravídico e puerperal que serão debatidos nos encontros semanais. Após este levantamento cria-se um cronograma, com os referidos temas, os quais são debatidos de forma multiprofissional com os participantes. Os temas envolvem os aspectos físicos e emocionais da gravidez; preparação e cuidados para o parto e nascimento; aspectos gerais da amamentação; cuidados no puerpério e cuidados físicos e psicoafetivos do recém-nascido, além de orientações e medidas de prevenção sobre o atendimento das gestantes, puérperas e recém nascidos no contexto da pandemia da COVID-19. Os encontros de gestantes e acompanhantes num ambiente virtual tem proporcionado a troca de experiências e de informações de qualidade, possibilitado a expressão de dúvidas e dificuldades enfrentadas pela vivência da gestação durante a pandemia, além da formação de uma rede de apoio entre os participantes que estão passando pelo processo. **Conclusão:** A adaptação do grupo no formato online está sendo positivo para os docentes, profissionais, bolsistas e comunidade envolvida, num contexto em que as interações humanas presenciais estão limitadas. Diante da avaliação positiva desta modalidade serão realizadas outras versões neste formato enquanto houver as medidas de isolamento social durante. Inovar a extensão universitária é necessário diante do desafio imposto pela pandemia da COVID-19.

**Descritores:** Gravidez; Coronavírus; Educação em Saúde.



# ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM UMA UNIDADE COVID-19: DESAFIOS PARA O CUIDADO HUMANIZADO

*Alessandra Gurgel Câmara, Marcela Fernandes De Araújo Batista De Moraes, Suriândia Camilo Marques, Maria Gonçalves De Aquino, Manuela Pinto Tibúrcio, Marianny Nayara Paiva Dantas*

*Hospital Universitário Onofre Lopes da Universidade Federal do Rio Grande do Norte*

**Introdução:** O cuidado humanizado contribui de maneira significativa para uma melhor experiência do paciente assistido, contribuindo para a recuperação e melhorando a qualidade da assistência. A unidade de tratamento para pacientes diagnosticados com COVID-19 tem como características: ser um setor fechado - onde não são permitidos acompanhantes, que assiste pacientes críticos que demandam cuidados de média e alta complexidade de enfermagem, além do uso contínuo de equipamentos de proteção individual (EPIS) os quais fazem com que os enfermeiros não possam tocar, conversar e ouvir o ser humano que está à sua frente. Além disso, demanda de atitudes individuais em um contexto onde o sistema de assistência tecnológico é dominante devido ao potencial de agravo dos pacientes. Sendo assim, compartilhar vivências fomenta a discussão sobre o cuidado humanizado. **Objetivo:** Descrever a experiência de enfermeiros na assistência a pacientes diagnosticados com COVID – 19 com foco nos desafios para o cuidado humanizado. **Material e Método:** Estudo descritivo do tipo relato de experiência, a partir da vivência de enfermeiros durante a assistência à pacientes diagnosticados com Síndrome Respiratória Aguda causada por COVID 19 (Sars-COV19) em um hospital universitário entre os meses de abril e agosto de 2020. **Resultados e Discussão:** Os enfermeiros que assistiram os pacientes acometidos por COVID-19 passaram por intensas e rotineiras capacitações técnico-científicas, todavia entraves no que concerne a humanização da assistência geravam angústias. A falta de contato direto devido ao isolamento e EPIs utilizados para a segurança profissional foi sentido como um fator desumanizante, porém foi revertido com um acolhimento de qualidade além de uma escuta ativa que era realizada nos três turnos de trabalho, o que só foi possível com o correto dimensionamento de enfermeiros. Outro ponto a ser citado são os acompanhantes – impossibilitados de estarem presentes devido à alta transmissibilidade do vírus – relatado por ponto negativo pelos pacientes e enfermeiros. Foi apoiado o contato via vídeo e mensagens porém só para pacientes hemodinamicamente estáveis. No que diz respeito aos pacientes internados em Unidade de Terapia Intensiva, os enfermeiros sentiram impotência para humanizar a assistência. Os pacientes intubados, dependentes de ventilação mecânica, sedados, impossibilitavam um contato e melhor acolhimento, sendo esse último realizado apenas com familiares via telefone, pois sabe-se que a experiência no cuidado humanizado compreende também os familiares. O contato via telefonema foi pontuado por familiares e pacientes como algo benéfico. Um verdadeiro desafio foi unir a equipe profissional em prol da humanização, pois devido ao estresse causado pela pandemia muitos acreditavam ser algo secundário da assistência e não algo intrínseco. **Conclusão:** Cuidar de alguém acometido Sars-COV19 envolve muito mais do que técnica, é necessário muita sensibilidade com as questões do outro e sua família. É um momento difícil para todos e cabe aos enfermeiros, em muitas situações, dar o suporte a estas pessoas, já que somos o elo mais próximo. Os pacientes e sua família necessitam de um olhar humanizado, pois são cercados de medos e inseguranças, e receber apoio da equipe de cuidado é fundamental e tranquilizador. **Descritores:** Enfermagem; Humanização da Assistência; Infecções por Coronavírus.

**Descritores:** Enfermagem; Humanização da Assistência; Infecções por Coronavírus.

