

TOP SER HUMANO 2021

**Categoria
Organização**



ACOLHIMENTE

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PASSO FUNDO

ACOLHIMENTE: Acolhendo o colaborador
de linha de frente no HCPF

Responsável: Marielem Pazzinatto

ÍNDICE

1. SINOPSE	
2. OBJETIVO DO CASE.....	1
3. INTRODUÇÃO	1
4. CASE: PROGRAMA ACOLHIMENTE – HCPF	2
Embasamento teórico	3
Objetivos do programa	5
Público-alvo.....	5
Etapas de implementação do Programa Acolhimente	6
5. RESULTADOS	14
6. CONCLUSÕES.....	19
BIBLIOGRAFIA	20
INFORMAÇÕES DO(S) AUTORE(S).....	20

1. SINOPSE

O Hospital de Clínicas de Passo Fundo, ao longo dos seus 107 anos de história, nunca havia passado por uma situação de pandemia como a de Covid-19, onde o trabalho do profissional da saúde foi tão necessário. Nesse período, desde março de 2020, iniciou-se na instituição um processo de rápida adaptação estrutural e de recursos humanos para dar conta das demandas que estavam por vir.

As informações que chegavam, antes mesmo dos primeiros pacientes serem atendidos, causavam apreensão pelo grande risco que estariam expostos dentro de um hospital, e em resposta ao processo vivido, os colaboradores iniciaram uma tomada de decisões que os deixavam mais seguros mesmo diante de um cenário tão incerto.

Com a mobilização que foi iniciada nesse processo, percebeu-se a necessidade de suporte a saúde mental dos colaboradores da instituição de forma mais incisiva. Assim surgiu o Projeto Acolhimente, com o intuito de oferecer estratégias para o enfrentamento das adversidades geradas pelo contexto de pandemia, por meio de alternativas integrativas e complementares de acolhimento e suporte.

O projeto oportunizou, através de diferentes formas de acolhimento, um espaço de escuta e olhar diferenciado para o profissional que por muitas vezes enfrentava o esgotamento junto com um misto de sentimentos relacionados ao risco que estava exposto.

2. OBJETIVO DO CASE

O principal objetivo desse programa é ofertar diferentes formas de acolhimento aos trabalhadores, propondo estratégias para o enfrentamento das adversidades geradas pelo contexto atual da pandemia de Covid-19, por meio de alternativas integrativas e complementares de acolhimento e suporte psicológico tendo como foco a sobrecarga emocional neste cenário.

3. INTRODUÇÃO

O Hospital de Clínicas de Passo Fundo foi fundado em julho de 1914 por Antonino Xavier e Oliveira e um grupo de ilustres passo-fundenses, assim sendo a mais antiga instituição médico-hospitalar de Passo Fundo e com o Hospital Psiquiátrico Bezerra de Menezes forma um dos maiores complexos hospitalares da região norte do Rio Grande do Sul. Centro de referência regional, tem como missão promover melhorias na qualidade de vida das pessoas, por meio de ações integradas de assistência à saúde, ensino e pesquisa.

Ao longo dos seus anos de história, com o aumento contínuo dos serviços oferecidos, expansão de espaços físicos, disponibilizando atualmente 324 leitos hospitalares, sendo 253 destes destinados ao atendimento através do Sistema Único de Saúde (SUS), a instituição conta cada dia mais com o esforço e dedicação de cada um dos seus 1480 colaboradores.

Porém, o ano de 2020 que estava iniciando com a perspectiva de ampliações baseadas no Planejamento Estratégico da instituição, precisou ser repensado pelo contexto relacionado a pandemia de Covid-19 que já vinha causando apreensão aos sistemas de saúde do mundo todo.

Perante a situação vivenciada e ao futuro incerto relacionado aos danos que a pandemia iria trazer, iniciou-se no HCPF uma avaliação das situações vividas por outros países no enfrentamento ao vírus e preparo para tal momento.

Inicialmente a direção do HC reuniu seus gestores passando as informações sobre o momento que estava se iniciando, criou um comitê de enfrentamento ao Covid que estruturou os fluxos de atendimentos, montou planos de contingência e modificações de estruturas para atendimento de pacientes suspeitos e não suspeitos, montou equipes e setores novos (Covid clínico e UTI Covid), suspendeu todas as atividades de reuniões e treinamentos.

Ao mesmo tempo em que as ações estruturais eram pensadas pelos gestores relacionados à assistência, a direção hospitalar direcionou a equipe de gestão de pessoas as precauções com a saúde física e mental de seus colaboradores, assim as primeiras ações entre os setores de departamento de pessoal, SESMT e psicologia organizacional foram organizadas com entregas de EPIs, adiantamento de férias dos colaboradores que poderiam usufruir, afastamento de colaboradores do grupo de risco e suporte psicológico.

Através desta necessidade surgiu o Programa Acolhimente, pautado em ações de preservação a saúde mental dos colaboradores e suporte emocional, propondo estratégias para o enfrentamento das adversidades geradas pelo contexto atual da pandemia.

4. CASE: PROGRAMA ACOLHIMENTE – HCPF

Nesta seção serão apresentados os itens que compõe a estrutura do programa. Inicialmente será realizada a descrição e seu embasamento teórico, incluindo também os objetivos do projeto, o público-alvo além das ações que demonstrem o compromisso com a sustentação e evolução do trabalho. Seguindo serão apresentadas as etapas de implantação das ações, as quais compõem as atividades que evidenciam a preocupação com a contribuição do trabalho no âmbito das pessoas e da organização.

EMBASAMENTO TEÓRICO

Em 30 de janeiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde caracterizou o evento, originado na China, como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional e com a disseminação do vírus pelo mundo, em 11 de março de 2020, a OMS caracterizou o evento como uma pandemia, com isso, o Ministério da Saúde iniciou uma série de medidas não farmacológicas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

A partir desse momento o país passou a enfrentar não somente uma doença nova, mas também uma situação inusitada, que mobilizou mudanças radicais de comportamento em todos os âmbitos, nos níveis individuais e comunitários, pois a colaboração da sociedade no enfrentamento à Covid-19 seria determinante para o controle da pandemia (OLIVEIRA et al, 2020).

Normalmente, a maioria dos países não está preparada para enfrentar situações como essa, que geram impactos negativos em diversos seguimentos. Para a área hospitalar os desafios maiores foram com a reorganização do atendimento, ampliação leitos de UTI, abastecimento com equipamentos de proteção individual e na busca por profissionais capacitados (MEDEIROS, 2020).

Em meio à adaptação necessária e ao contexto de pandemia, não se pode esquecer que o trabalho é reconhecido como fonte geradora tanto de prazer quanto de sofrimento, isso pode ser definido a partir da conduta tomada pelo sujeito. Quando o trabalhador enfrenta situações que causam instabilidade psicológica, possivelmente irá transformar a situação para dar continuidade a sua atividade. Por outro lado, o sujeito pode enfrentar a mesma situação apresentando dificuldades em contornar seu sofrimento, quando os

investimentos intelectuais e psicoafetivos passam a não serem mais suficientes para atender às demandas e as tarefas impostas (Campos & David, 2011).

As dificuldades que surgem na adaptação ao ambiente hospitalar costuma gerar desgastes pelas cargas exigida do sujeito, estas cargas podem se categorizar como biológicas, químicas, mecânicas, físicas, fisiológicas e psíquicas. A exposição às cargas psíquicas é a mais referida pelos profissionais que atuam em hospitais, e normalmente estão relacionadas ao objeto de trabalho, pois não há como não se deparar com seres humanos que sofrem, que sentem dor e morrem, bem como é difícil deixar de se envolver em situações geradoras de estresse, fadiga e tensão. A exposição elevada a tal carga psíquica pode ser aspecto gerador de problemas tais com o desequilíbrio mental e desgaste emocional (MININEL, BAPTISTA, & FELLI, 2011).

Por conta dessa exposição, especialmente em um panorama com impactos imensuráveis em diversos aspectos, a atenção à saúde mental é de extrema relevância, assim a adoção de medidas e apoio ao bem-estar dos colaboradores, a criação de canais de acolhimento psicológico e a efetiva comunicação corporativa é uma ação necessária na tentativa de minimizar os impactos negativos. No entanto, é primordial elaborar um plano estratégico que visualize ameaças, riscos e possíveis cenários futuros, implicando em ações efetivas diante de situações inesperadas (CASTRO et al, 2020).

O atual cenário de potencial catástrofe em saúde mental, só será devidamente conhecido após passado o período de pandemia. Portanto, esforços imediatos devem ser empregados, em todos os níveis e pelas mais diversas áreas de conhecimento, a fim de minimizar resultados na saúde mental da população em geral. Cabe, enfim, investir em adequada assistência à saúde e, sobretudo, na

ciência em geral, para que esse período seja abreviado, que os profissionais de saúde estejam capacitados para os desafios do cuidado e saudáveis física e mentalmente (FARO et al, 2020)

Em suma, compreende-se que as técnicas de suporte psicológico podem oferecer contribuições importantes para o enfrentamento das repercussões da COVID-19, a qual vem sendo considerada a maior emergência de saúde pública que a comunidade internacional enfrenta (SCHMIDT et al, 2020).

OBJETIVOS DO PROGRAMA

Objetivo geral

Ofertar suporte psicológico aos colaboradores para o enfrentamento das adversidades relacionadas ao contexto da pandemia de covid-19.

Objetivos específicos

- Ofertar suporte psicológico por meio de escuta ativa e acolhimento dos colaboradores e equipes.
- Realizar ações de reforço positivo, como reconhecimento, agradecimento, valorização dos trabalhadores.
- Ofertar um espaço para realização de técnicas de relaxamento e autocuidado.

PÚBLICO-ALVO

O público-alvo do projeto é composto por profissionais de mais de 100 áreas diferentes, já que o mesmo, na maioria de suas atividades, contemplou todos os 1480 colaboradores da instituição por levar em consideração o risco maior que estavam sendo expostos exercendo sua atividade profissional dentro de uma instituição hospitalar no período de pandemia. Algumas atividades pontuais foram direcionadas mais aos profissionais de linha de frente em razão do

contexto psicológico permeado no contato direto aos pacientes contaminados conforme mostrado na tabela abaixo:

Quadro 1. Público-alvo do Programa Acolhimente HCPF

AÇÃO	PÚBLICO ALVO	NÚMERO TOTAL PÚBLICO ALVO	NUMERO DE PARTICIPANTES
1°	Colaboradores de linha de frente	98	98
2°	Todos os colaboradores	1480	1480
3°	Todos os colaboradores	1480	46
4°	Todos os colaboradores com suspeita de Covid	65	65
5°	Todos os colaboradores contaminados por Covid	291	291
6°	Colaboradores de linha de frente	98	98
7°	Colaboradores linha de frente	98	98
8°	Todos os colaboradores	1480	1480

Fonte: Dados do Programa Acolhimente – HCPF

ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA ACOLHIMENTE

O planejamento das atividades para implantação do programa foi elaborado de acordo com a figura 01 e serão apresentados detalhadamente abaixo:

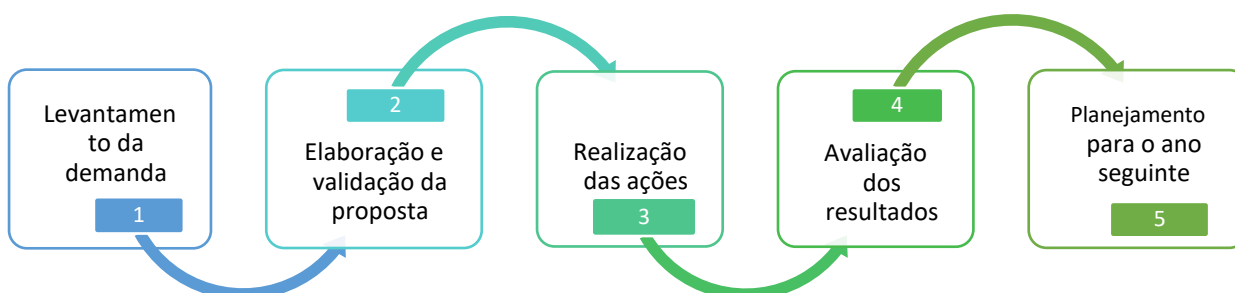


Figura 01: Etapas de Implementação do Programa Acolhimente.

Fonte: Dados do Programa Acolhimente - HCPF.

Etapa 1 – Levantamento da demanda

Frente ao momento vivido, a fala e expressões de alguns profissionais relacionadas à insegurança que a proliferação do vírus trazia e as experiências relatadas por outros países diante do abalo emocional apresentado, buscou-se levantar os riscos com alguns gestores envolvidos no processo e com a direção estavam observando. Coletando os dados de maneira informal através dos envolvidos, se pontuou as principais demandas e pensou-se em ações relacionadas ao suporte emocional para serem desenvolvidas.

Etapa 2 – Elaboração e validação da proposta

Toda a organização pensada para dar conta da demanda foi estruturada em modelo de cronograma que contemplassem as atividades a serem desenvolvidas e apresentadas para a administração do hospital, que prontamente deu seu aval para a implantação do projeto.

Com o passar dos meses alguns ajustes precisaram ser feitos, relacionado principalmente as datas, já que inicialmente não havia informações suficientes para subsidiar a organização com um tempo determinado. Diante dos ajustes, novamente a administração avaliava o cronograma proposto e apoiava cada ação prevista, se dispondo a dar suporte sempre que necessário.

Etapa 3 – Realização das Ações

As etapas do Programa Acolhimente foram organizadas conforme o cronograma abaixo, de acordo com a avaliação de necessidades e levando-se em consideração informações novas sobre a proliferação do vírus.

Quadro 2. Cronograma do Programa Acolhimente 2020 HCPF

	AÇÃO	PÚBLICO ALVO	Nº PARTICIPANTES	DATA
1º	Abordagem de suporte psicológico e orientação do SESMT	Colaboradores de linha de frente	98	19/03/20 e 20/03/20
2º	Abordagem de suporte psicológico e ação de reforço positivo	Todos os colaboradores	1480	23/03/20 até 26/03/20
3º	Realização de acolhimento psicológico individual	Todos os colaboradores	46	20/03/20 até 31/12/20
4º	Contato telefônico com colaboradores com suspeita de Covid	Todos os colaboradores com suspeita de Covid	65	20/03/20 até 29/05/20
5º	Contato telefônico com colaboradores contaminados	Todos os colaboradores contaminados por Covid	291	20/03/20 até 31/12/20
6º	Confecções de mensagens de apoio para linha de frente	Colaboradores linha de frente	98	01/04/20 até 30/04/20
7º	Espaço de autocuidado e técnicas de relaxamento	Colaboradores linha de frente	232	26/05/20 até 09/09/20
8º	Entrega do Selo Dedicção por reconhecimento aos colaboradores	Todos os colaboradores	1480	21/12/20

Fonte: Dados do Programa Acolhimente – HCPF

1° Ação - Abordagem de suporte psicológico e orientação do SESMT

Como primeira ação do programa, reuniu-se os profissionais designados para atuação na linha de frente em pequenos grupos dentro do setor que estava sendo readequado para receber os pacientes contaminados. A ação teve o intuito de sensibilizar a equipe quanto ao papel a ser desempenhado nesse processo, direcionamento do suporte psicológico para as necessidades que surgissem e orientação do SESMT quanto aos fluxos de pacientes suspeitos e utilização correta dos EPIs. Nesse processo era possível perceber a angústia de cada um, mas também a vontade de poder contribuir e por conta disso, o intuito da ação também foi o de reforçar a importância de cada um deles frente ao papel que estava exercendo, acolhendo cada um com palavras de apoio e reforçando os aspectos positivos na construção do momento que se iniciava.

2° Ação - Abordagem de suporte psicológico e ação de reforço positivo

A segunda ação foi pautada em abordar todos colaboradores em seus setores com a intenção de oferecer suporte emocional para enfrentamento do período que estava se iniciando. Dessa forma, chegava-se no setor de trabalho, solicitando para que o gestor reunisse sua equipe e no local mesmo as integrantes do serviço de psicologia organizacional iniciavam a fala com um agradecimento a cada um deles por fazerem parte da instituição, reforçava-se o papel de cada um e afirmava-se que embora não era possível saber o que aconteceria nos próximos dias, todos estavam juntos para se ajudarem no enfrentamento da pandemia, que cada um poderia contar com sua equipe de trabalho, gestor, direção hospitalar e se mesmo assim o emocional estivesse abalado pelo enfrentamento vivenciado, o serviço de psicologia estaria a disposição por telefone ou presencialmente para o acolhimento necessário.

3° Ação - Realização de acolhimento psicológico individual

A atividade de suporte psicológico ao colaborador foi oferecida a todos funcionários da instituição, sendo divulgada a possibilidade de busca por acolhimento psicológico no momento da conversa com as equipes na Ação 2.

O diferencial dessa ação se deu pela facilidade do suporte oferecido já que: 1) não era necessário encaminhar o colaborador através de um documento de solicitação para suporte como acontecia anteriormente; 2) o próprio colaborador poderia buscar por conta própria o acolhimento psicológico; 3) as demandas atendidas não precisavam ser relacionadas ao trabalho e sim a todo o contexto pessoal que estava gerando prejuízos emocionais ao colaborador; 4) o atendimento poderia ser presencial ou por telefone o que facilitou muito a busca de alguns que tinham receio quanto a exposição. Ou seja, a ideia foi oferecer a atividade em um formato acessível para que qualquer colaborador pudesse usufruir, gerando assim uma prevenção a saúde mental já que a ação estava disponível em todos os momentos e no local de trabalho.

Nos acolhimentos psicológicos a principal ação acontecia através da escuta e tentativa de identificação de meios que facilitassem a resolução da demanda, quando a situação apresentada estava permeada por riscos maiores ou questões que necessitavam um processo psicoterapêutico para resolução, o colaborador era encaminhado a profissionais da área da psicologia e/ou psiquiatria para atendimento já que a característica da atividade era o suporte e a prevenção, diferente do intuito de tratamento.

4° Ação - Contato telefônico para colaboradores com suspeita Covid

Pensando ser um momento de grande angústia o afastamento por suspeita de Covid e pela preocupação que o colaborador afastado não teria a mesma

facilidade de acesso ao suporte como se estivesse dentro da instituição, foi organizada uma ação no Projeto para acolher o colaborador que estava em casa isolado aguardando o resultado do seu exame ou de seu familiar. Com isso se iniciou o processo de fazer contato telefônico, inicialmente fazendo um acolhimento em nome da instituição, realizando uma escuta sobre o momento vivenciado e finalizando sempre era oferecido suporte psicológico, deixando um número para contato telefônico caso sentissem necessidade. As informações trazidas eram registradas em tabela informatizada para monitoramento da ação realizada e registro das mesmas.

A atividade aconteceu até o final do mês de maio, quando a instituição passou a realizar os exames para Covid com um novo equipamento onde os colaboradores passaram a aguardar de 2 a 3 dias pelo resultado, sendo o mesmo negativo retornavam ao trabalho após avaliação médica pelo SESMT.

5° Ação - Contato telefônico com colaboradores contaminados

Em caso de resultados positivos, como mais uma das atividades que iniciaram em março de 2020 com a implantação do Projeto Acolhimento, eram realizados contatos telefônicos para suporte psicológico com os colaboradores contaminados, tentando entender como estavam as questões emocionais frente a confirmação da contaminação e aos sintomas apresentados.

Nesse contato telefônico, o colaborador tinha espaço para trazer suas queixas, sendo elas emocionais, o suporte inicial era dado ao telefone e em situações de maior risco havia um retorno no contato na mesma semana para reavaliar o contexto e uma escuta presencial assim que voltavam ao trabalho, além de deixar disponível um número de contato telefônico caso precisassem de suporte emocional. Quando surgiam questões físicas, o contato era direcionado ao

SESMT e/ou orientados quanto a disponibilidade de buscarem a emergência da instituição para atendimento direcionado ao colaborador.

Ao finalizar o contato, realizava-se o registro dos assuntos tratados em tabela informatizada criada para tal controle. O registro permitiu o acompanhamento das demandas e avaliação de casos que necessitavam um olhar mais próximo, bem como um monitoramento para possíveis situações de acompanhamento do colaborador no retorno a atividade de trabalho.

6° Ação - Confeções de mensagens de apoio para linha de frente

Mesmo com a cuidadosa escolha dos gestores para formarem as equipes de linha de frente, onde a experiência e a bagagem na área de atuação ofereciam maior segurança, os mesmos se depararam com situações difíceis. Dessa forma, o foco do programa precisou ser direcionado a essas equipes, pensando em um formato de acolhimento e suporte mesmo sem o contato presencial.

Analisando a situação presente e não havendo queixas emocionais na linha de frente desde que o primeiro caso havia sido atendido, entendeu-se que no momento o reforço positivo seria uma ação eficaz para que eles pudessem perceber o quanto estavam sendo admirados por todos. Assim, foi realizada a elaboração de mensagens de apoio e reconhecimento para os setores de linha de frente, com fotos da equipe junto a mensagens motivacionais.

O reconhecimento e gratidão dos mesmos sinalizou o quanto o pequeno gesto fez a diferença, já que não tinham mais convívio com os outros setores e nem circulavam pela instituição, sendo direcionados somente para esses espaços.

7° Espaço de autocuidado e técnicas de relaxamento

Com o passar de 2 meses desde o início dos casos de Covid na região, e com a atenção do serviço de psicologia sempre voltado em saber como os

colaboradores de linha de frente estavam emocionalmente, os mesmos começaram a trazer relatos de prejuízos com o sono e dificuldade para relaxar nos momentos que estavam em casa. Com isso, se pensou em possibilidades de ofertar alguma atividade que contemplasse um espaço de autocuidado e técnicas de relaxamento.

Junto a Terapeuta Ocupacional da instituição se buscou as opções que supririam a demanda e comportassem a atividade em horário de trabalho. Nesse momento era preciso ofertar espaços para melhoria na qualidade de vida dos profissionais, estimular novas formas de cuidado minimizando o sofrimento psíquico através de técnicas de relaxamento, adaptação do ambiente, meditação, respiração diafragmática e alongamentos.

A organização com a atividade passou a acontecer nas salas de descanso dos respectivos setores, sendo realizada uma vez por semana em datas e horários definidos por cronograma.

A aderência inicial foi positiva, vários colaboradores citaram a importância do oferecimento da atividade, porém com o passar dos meses, houve uma diminuição no número de pacientes atendidos o que trouxe uma tranquilidade maior aos colaboradores e as queixas de dificuldades com sono e relaxamento diminuíram. Junto a esse período percebeu-se uma diminuição da busca dos colaboradores pela atividade e houve a saída da terapeuta ocupacional da instituição, assim a profissional passou a orientá-los quanto a técnicas que os mesmos poderiam realizar sozinhos conforme sentissem necessidade.

8º Entrega do Selo de Dedicção por reconhecimento e empenho

Cientes de que a pandemia não havia acabado, mas certos de que cada colaborador da instituição deu o melhor de si em suas atividades em um ano tão

desafiador, a direção do Hospital de Clínicas expressou a vontade de não deixar a finalização de ano passar em branco. Com esse intuito, a ideia era poder oferecer um mimo que expressasse o quanto cada um fez a diferença, e para tal atividade buscou-se confeccionar em gráfica um certificado com Selo de Dedicção por reconhecimento e empenho dos colaboradores.

O certificado com o Selo de Dedicção foi entregue aos colaboradores pelo gestor imediato em reconhecimento à atuação em 2020 no enfrentamento da pandemia de Coronavírus. Essa ação reforçou a valorização do colaborador e a importância da dedicação de cada um em sua função, as quais foram extremamente significativas para a sociedade como um todo.

Etapa 4 – Avaliação dos Resultados

Os resultados coletados através de diferentes indicadores tinham o intuito de analisar se os objetivos do programa estavam sendo atingidos. Assim, descreve-se abaixo a metodologia utilizada para avaliação dos resultados:

Quadro 3. Metodologia para avaliação dos resultados

	INDICADORES	METODOLOGIA
1	Avaliação com gestores sobre o suporte oferecido pelo programa;	Avaliação quantitativa e qualitativa enviado por link Google Drive (sem obrigatoriedade de resposta)
2	Avaliação com colaboradores positivados sobre o contato telefônico;	Avaliação quantitativa e qualitativa entregue em papel no retorno ao trabalho (sem obrigatoriedade de resposta)
3	Indicadores de turnover;	Sistema de gestão de pessoas
4	Indicadores de absenteísmo	Sistema de gestão de pessoas
5	Indicadores quantitativos da pesquisa de satisfação dos usuários;	Formulário de avaliação entregue em papel na internação (sem obrigatoriedade de resposta)

Fonte: Dados do Programa Acolhimente – HCPF

Etapa 5 – Planejamento para o ano seguinte

Com base nos resultados avaliados das ações desenvolvidas para o Programa Acolhimente no ano de 2020 e com a continua luta contra a proliferação do Covid-19, ações foram estruturadas em um novo cronograma para a continuidade do programa em 2021:

Quadro 4. Cronograma do Programa Acolhimente 2021 HCPF

	AÇÃO	PÚBLICO ALVO	INICIO
1°	Realização de acolhimento psicológico individual	Todos os colaboradores	Janeiro/2021 (continuidade de 2020)
2°	Realização de contato telefônico com colaboradores contaminados	Todos os colaboradores contaminados por Covid	Janeiro/2021 (continuidade de 2020)
3°	Suporte psicológico de linha de frente dentro do setor	Colaboradores linha de frente	Fevereiro/2021
4°	Ferramenta online para expressar seus sentimentos	Colaboradores linha de frente	Março/2021
5°	Espaço de autocuidado e técnicas de relaxamento	Colaboradores linha de frente	Maior/2021

Fonte: Dados do Programa Acolhimente – HCPF

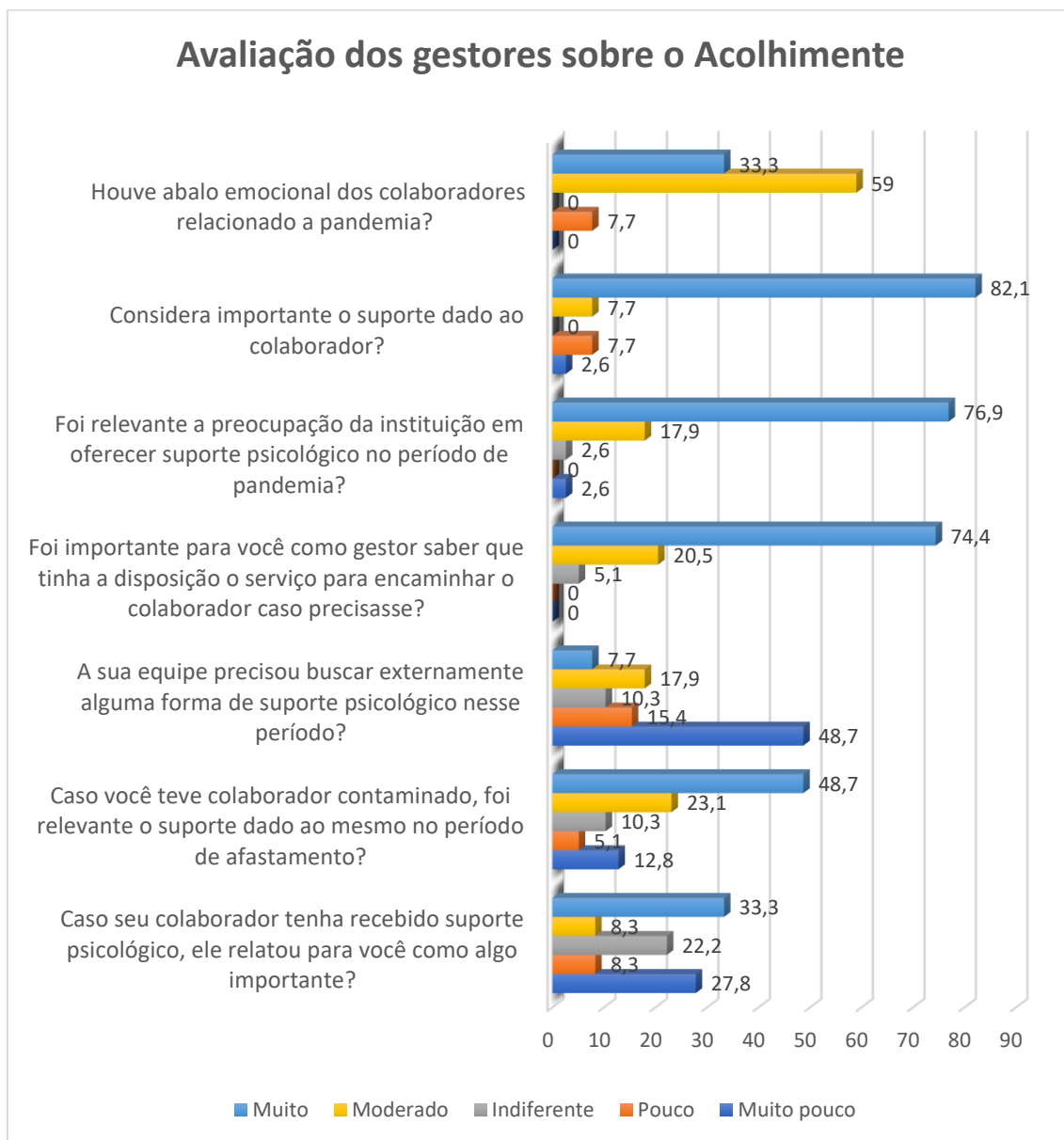
5. RESULTADOS

Os resultados obtidos são respectivos às ações realizadas no ano de 2020 através do Programa Acolhimente e podem ser identificados de acordo com a seguinte classificação:

- a) Avaliação com gestores sobre o suporte oferecido pelo programa;
- b) Avaliação com colaboradores positivados sobre o contato telefônico;
- c) Indicadores de turnover;
- d) Indicadores de absenteísmo
- e) Indicadores quantitativos da pesquisa de satisfação dos usuários;

Uma das principais evidências buscadas ao colocar em prática as ações do programa, foi à percepção dos gestores diante do acompanhamento feito aos seus colaboradores sobre o suporte oferecido. É através deles que se busca a divulgação de informação de trabalho, o conhecimento da equipe e as evidências das percepções dos funcionários. Por conta disso, realizou-se com o gestor uma avaliação referente ao suporte emocional oferecido para os colaboradores no decorrer de 2020 através do Programa Acolhimente.

O questionário desenvolvido buscou atender o objetivo através de perguntas sucintas, mas que abrangessem todo o conteúdo necessário para avaliar se as atividades foram eficazes. Como a participação não era obrigatória obteve-se 39 respostas de variados setores assistenciais e administrativos.



Fonte: Dados do Programa Acolhimento – HCPF

Com base nos dados é possível verificar algumas questões que se sobressaltaram, como por exemplo, o alto índice de abalo emocional dos colaboradores pelo momento de pandemia, a importância do suporte emocional dentro do espaço de trabalho, a preocupação da instituição em poder dar espaço

para as ações de suporte, a segurança do gestor ao saber que poderia esta encaminhando seu colaborador ao serviço dentro das necessidades e a importância do contato feito ao colaborador no período de afastamento.

Frente a um índice que demonstra que em média 92% dos colaboradores apresentaram abalo emocional entre moderado e intenso por conta da pandemia, a importância de ações como as que foram desenvolvidas se destacam como processos de suporte e prevenção. Ao mesmo tempo em que o índice de abalo emocional se destaca, o indicador referente à busca externa pelo suporte emocional é baixo.

Questões como essa destacam o quanto as ações do Programa Acolhimento foram necessárias nesse período e reforçam que precisam ter continuidade. Nas falas de alguns gestores descritas em um espaço destinadas a isso durante a avaliação percebe-se a importância do atendimento da demanda:

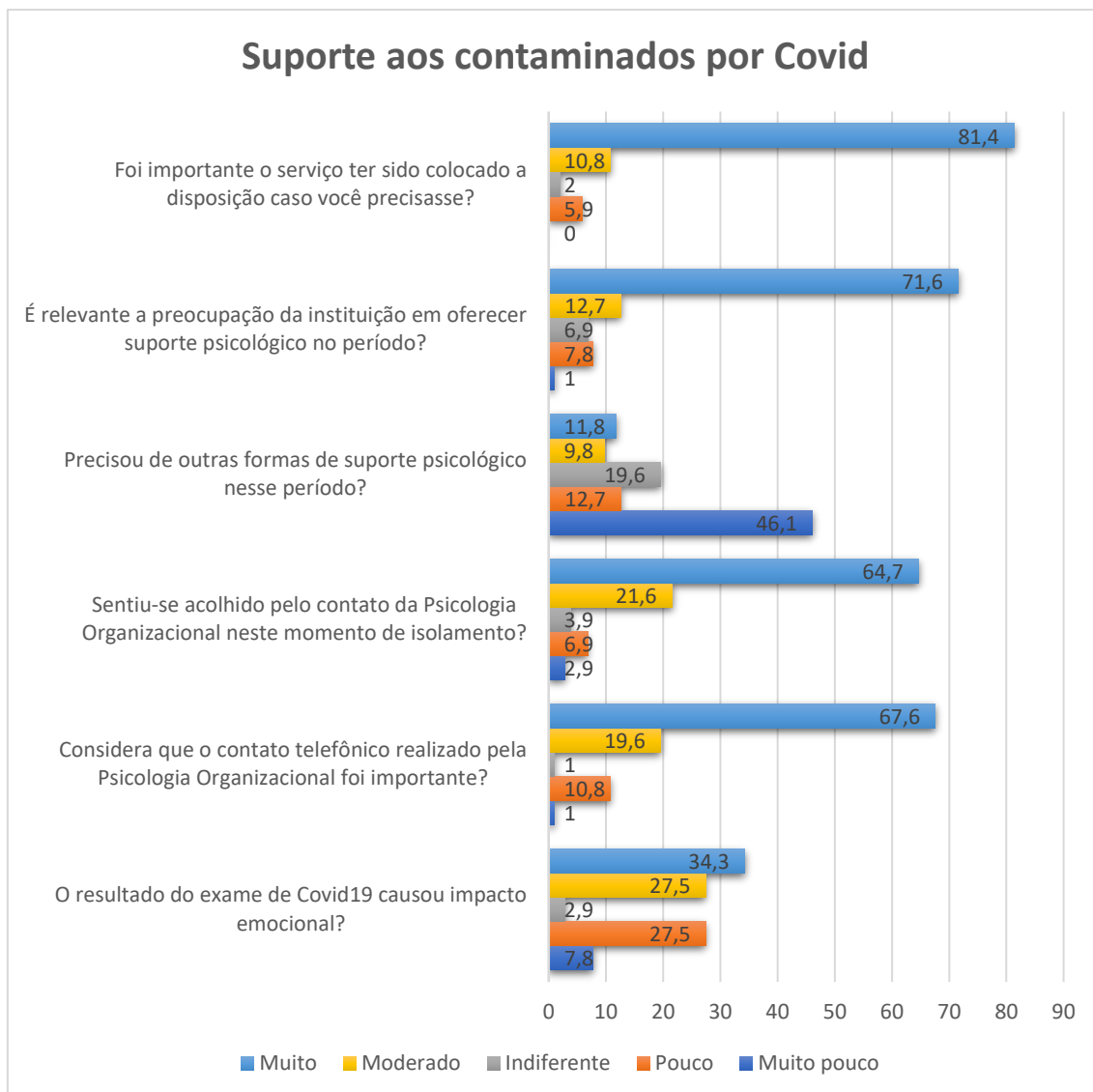
“Foi de extrema importância o apoio psicológico oferecido pela instituição neste período de pandemia, pq foi e ainda está sendo um momento de muitas incertezas, medos e preocupações, com o apoio psicológico o colaborador se sentiu mais amparado e valorizado.”

“Considero muito importante o apoio psicológico, pois é um suporte que podemos recorrer para nossos desconfortos emocionais, sentimentais, principalmente por ser psicológico que não pode por exemplo ser medicado, mensurado. Muito bom.”

“O suporte recebido foi de fundamental importância para minimizar os riscos de transtornos psicológicos e proporcionar o acolhimento psicológico neste momento de pandemia.”

Em complemento a avaliação dos gestores, a pesquisa respondida pelos colaboradores contaminados, reforçou a importância do suporte realizado através de contato telefônico no momento de afastamento do trabalho.

Foram 102 questionários e abaixo pode-se observar os resultados obtidos:



Fonte: Dados do Programa Acolhimento – HCPF

Além dos dados quantitativos, havia um campo destinado para considerações que gostariam de descreverem, e assim destaco algumas citações descritas:

“É importante o contato telefônico por ser um momento de muita angústia, incerteza e preocupação. É difícil ficar em casa sem ter contato com ninguém das pessoas que amamos (família).”

“Extremamente importante à preocupação do hospital com o funcionário. Por algum momento pensei que iria ser negativo o resultado, porém foi positivo. Me senti acolhida desde o primeiro momento. Obrigada a todos.”

“Fiquei bem surpresa pela ligação e no mesmo momento me sentindo como uma pessoa muito importante a qual estavam preocupados, obrigada meninas pelas palavras de conforto.”

“Realmente é sobre sentir-se acolhido e ter suporte da parte da instituição, somos uma equipe.”

Diante das falas descritas qualitativamente e dos dados numéricos, é possível identificar inicialmente que junto com a confirmação da contaminação, a insegurança se fazia presente. Vários colaboradores no momento do contato telefônico traziam a dificuldade em administrar tantas situações repentinamente: era o afastamento do trabalho, ansiedade com o resultado do teste, isolamento social, monitoramento de sintomas, receio de ter contaminado outras pessoas e principalmente medo da reação do seu corpo ao vírus.

Como resposta a todas essas incertezas, o emocional se manifesta em diferentes proporções e na questão relacionada ao impacto gerado pelo resultado positivo, uma média de 62% afirmaram que sentiram o emocional mais abalado. Destaca-se aqui também o item avaliado sobre a necessidade de busca por suporte psicológico externo, onde em média 59% relataram não terem precisado ou muito pouco sentiram a necessidade da busca. Esse indicador reforça o da pesquisa com os gestores que também apresentou-se em percentil elevado pela não necessidade da busca externa.

Ainda diante dos dados da avaliação dos colaboradores positivados sobre o contato telefônico, um dos fatores em destaque é a forma como sentiram-se acolhidos e valorizados frente a ação realizada.

Um dos fatores que podem reforçar que a instituição busca valorizar seu colaborador para mantê-lo vinculado é o indicador de turnover. Como observado na tabela abaixo respectiva aos anos de 2018, 2019 e 2020, esse sempre esteve abaixo da média e mesmo com a pandemia, onde alguns colaboradores pediram desligamento, percebe-se que índice se manteve.

MÉDIA ANUAL			
	2018	2019	2020
TURNOVER	1,37	1,37	1,34
ABSENTEÍSMO	1,01	0,77	0,71

Junto ao turnover, podemos avaliar o indicador de absenteísmo que também não apresentou alterações no comparativo aos outros anos mesmo com o índice de 19% dos colaboradores contaminados no ano de 2020.

O histórico de absenteísmo da instituição não são indicadores alarmantes e durante esse período, pelo baixo número de contaminados e diminuição de atestados referentes a outras patologias, o indicador se manteve estável.

Observando os indicadores do ano de 2020, pela estabilidade dos quadros funcionais e baixo índice de afastamentos, a avaliação dos serviços prestados traz números satisfatórios mesmo diante de um ano de readequações e instabilidades nos fluxos de pacientes. Esse indicador é medido através de um formulário disponibilizado para os pacientes e computados mensalmente conforme levantamento demonstrado abaixo respectivo aos três últimos anos:

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
	2018	2019	2020
MÉDIA ANUAL	93,95%	92,30%	92,29%

Os resultados avaliados registram a satisfação, desde a entrada na instituição até o momento da alta, por conta disso, observar indicadores tão satisfatórios nesse quesito é entender que cada colaborador fez sua parte, que os cuidados direcionados a valorização deles está sendo efetivo e que realmente vale a pena investir em ações para profissionais que fazem a diferença.

6. CONCLUSÃO

Através do referencial teórico apresentado e resultados avaliados, é possível identificar os benefícios do Programa Acolhimente para a saúde mental dos colaboradores do HCPF durante o enfrentamento da pandemia de Covid-19.

Todas as ações devolvidas buscaram atingir seus objetivos e fortalecer emocionalmente o colaborador em um período desafiador. Dessa forma, com

satisfatórios resultados do programa no ano 2020, o programa terá continuidade, sempre prezando pelo bem mais preciso da instituição: SEUS COLABORADORES.

7. BIBLIOGRAFIA

Campos, J. F., & David, H. S. L. (2011). **Avaliação do contexto de trabalho em terapia intensiva sob o olhar da psicodinâmica do trabalho.** Rev Esc Enferm USP, 45(2), 363-8.

CASTRO, Beatriz Leite Gustmann de et al. COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 20, n. 3, p. 1059-1063, 2020.

FARO, André et al. COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 37, 2020.

MEDEIROS, Eduardo Alexandrino Servolo. A luta dos profissionais de saúde no enfrentamento da COVID-19. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 33, 2020.

Mininel, V. A., Baptista, P. C. P., & Felli, V. E. A. (2011). **Cargas psíquicas e processos de desgaste em trabalhadores de enfermagem de hospitais universitários brasileiros.** Rev. Latino-Am. Enfermagem, 19(2), 340-7.

Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Vigilância em Saúde. **Especial: doença pelo coronavírus 2019.** Bol Epidemiol [Internet]. 2020 abr [citado 2020 abr 7];7(spe):1-28.

OLIVEIRA, Wanderson Kleber de et al. How Brazil can hold back COVID-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, p. e2020044, 2020.

SCHMIDT, Beatriz et al. **Impactos na Saúde Mental e Intervenções Psicológicas Diante da Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19).** 2020

INFORMAÇÕES DO(S) AUTORE(S)

Marielem Pazzinato: Graduada em Psicologia, especialista em

Comportamento Humano nas Organizações de Trabalho, atua no Hospital de

Clínicas de Passo Fundo como Psicóloga Organizacional a 7 anos.