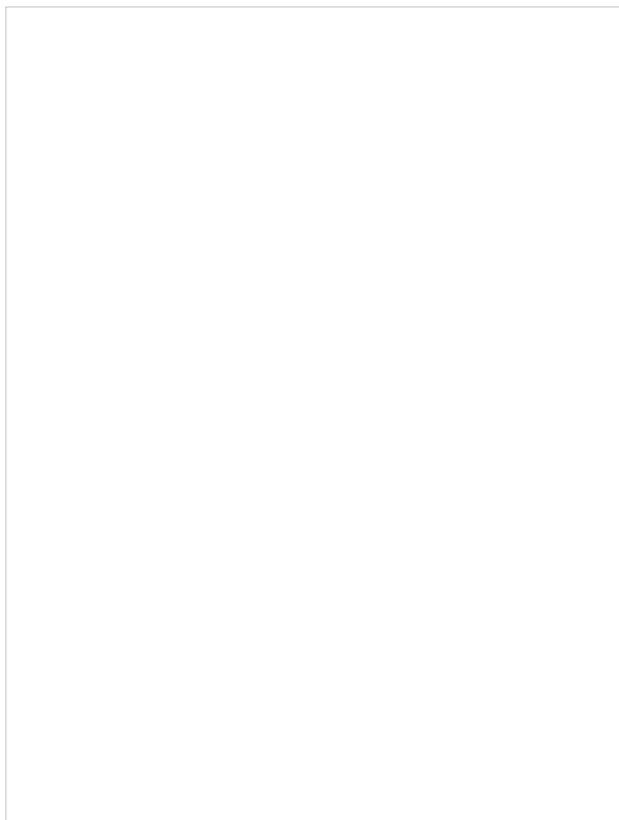


Assistentes sociais acolhem e orientam pacientes e familiares

Sáb 15 maio



Karla de Moura atua como assistente social no HRAD, em Patos de

Minas (Foto: Fhemig / Divulgação)

O [Dia do Assistente Social](#) é comemorado neste sábado (15/5).

Nos hospitais, onde estão 23% dos profissionais da categoria, eles são responsáveis pelo suporte prestado aos pacientes e a seus familiares – o que inclui acompanhamento, mobilização de recursos e orientação, da entrada na unidade à alta médica.

De acordo com o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), há aproximadamente 200 mil assistentes sociais cadastrados em todo o país, sendo a área de Saúde a segunda maior empregadora desses profissionais.

A assistente social e diretora do CFESS, Elaine Pelaez, observa que, de modo geral, o trabalho do assistente social nos hospitais passa pela análise de condicionantes sociais, econômicas e culturais que impactam no processo de saúde-doença. A diretora ressalta, também, a contribuição da categoria em reorientar rotinas e processos hospitalares, levando em conta as necessidades de quem utiliza os serviços. “Nosso trabalho deve buscar a ampliação dos espaços de participação e decisão dos usuários”, afirma.

Histórias na profissão

Para a assistente social do Hospital Infantil João Paulo II (HIJPII) Cláudia Barros da Silva de Oliveira, trabalhar em um hospital público é um grande desafio. “É uma atividade dinâmica e muito diversa, já que lidamos com vítimas de acidentes de trânsito, adoecimentos, mortes, conflitos familiares, violências, pobreza, abandono, conflitos com a lei, entre outras vulnerabilidades”, explica.



Cláudia destaca escuta ativa para melhor atendimento (Foto: Fhemig /

Divulgação)

Há 14 anos na profissão, Cláudia já vivenciou muitos momentos marcantes. “Eu me lembro de quando localizei, em outro estado, a família de um homem que chegou ao hospital em que eu trabalhava, vítima de agressão física, sem identificação e em situação de rua. Quando ele acordou e se identificou, observamos em seu relato a possibilidade de construir uma nova história. Depois de muitos telefonemas e atendimentos, conseguimos sensibilizar a família, que veio visitar o paciente no hospital e o acolheu. Foi gratificante participar desse encontro, após anos sem nenhum contato entre eles”, conta.

Para ela, é preciso um olhar atento para o contexto e competência técnica para elaborar a atuação individual e junto à equipe multidisciplinar. “É importante ter empatia com a dor do outro e uma escuta ativa à sua história”, aponta Cláudia. “É nosso dever construir, junto ao usuário, a sua autonomia, a partir da discussão de possibilidades e consequências das questões apresentadas no atendimento”.

Trabalho delicado

Paulette Cristina Barbosa, assistente social há 28 anos e há dez no Hospital João XXIII, referência estadual em politraumatizados, já participou do atendimento a vítimas - e a seus parentes - de diversas tragédias ao longo dos anos, em que muitas vezes a morte foi inevitável. “O atendimento em uma situação de óbito é sempre difícil, ainda mais quando temos que lidar com uma situação em que isso aconteceu em decorrência de uma violência”, afirma.

Para ela, um dos momentos mais marcantes em sua carreira foi a tragédia ocorrida na creche Gente

Inocente, da cidade de Janaúba, que teve grande repercussão e comoção nacional. “Foi um dos atendimentos mais difíceis ao longo da minha vida profissional”, revela.



Paulette atua há dez anos no Hospital João XXIII (Foto: Fhemig

/ Divulgação)

Segundo Paulette, uma das crianças, de apenas 6 anos, chegou em estado grave e acabou não resistindo, sendo necessário chamar o Serviço Social do hospital para acompanhar a notícia de morte e acolher os pais. “Foi um atendimento complicado e longo. Os pais eram pessoas simples, estavam extremamente fragilizados, fora do seu município e sem familiares na cidade. Orientamos como deveriam ser conduzidos os trâmites legais e fizemos contato com o município deles, para comunicar a necessidade de acolhimento aos familiares e solicitar o traslado do corpo de volta à cidade”, conta.

A assistente social reforça que é preciso lidar com situações delicadas a todo momento nesta função, além de entender a situação e dar apoio à família. “Saber respeitar a comoção dos parentes ou o seu silêncio é o primeiro passo”, avalia.

Desafios da pandemia

Carla Adriana Lucas Martins se formou há 18 anos e há nove atua como assistente social no Hospital Eduardo de Menezes (HEM), unidade da [Rede Fhemig](#) que, desde o começo da pandemia, se tornou referência estadual no atendimento à covid-19. Com a necessidade do distanciamento social, ela conta que a atuação do Serviço Social também mudou significativamente.

“As relações sociais são como pilares centrais que canalizam nosso trabalho, e a covid-19 vem na contramão, nos fazendo reconstruir as formas de atuar junto aos pacientes e seus familiares. Antes da pandemia, tínhamos contato direto e constante com as famílias. Hoje, na maior parte das vezes, nosso trabalho é realizado por telefone. Ali nos deparamos com a angústia, o medo e a ansiedade deles”, afirma.

Embora necessárias neste momento, ela aponta que as mudanças dificultam a realização do

trabalho. “Sentimos falta do acolhimento mais próximo, de poder olhar nos olhos, dar um aperto de mão. Por muitas vezes, ficamos ao telefone com a voz embargada, após ouvir histórias tão difíceis, procurando fortalecer quem está do outro lado”, revela.



Carla destaca que a pandemia trouxe mudanças nas estratégias

de acolhimento (Foto: Fhemig / Divulgação)

Para Carla, o cenário atual, no entanto, não pode ser uma barreira intransponível. “É necessário que o cuidado e a atenção aos pacientes e seus familiares e suas relações sejam respeitados. Para isso, buscamos estratégias para lidar com os desafios, sem perder o cuidado com o usuário, pois esse momento que vivemos traz muito sofrimento”.

Atendimento humanizado

A assistente social Karla Passos de Moura é formada há nove anos e há mais de um está no Hospital Regional Antônio Dias (HRAD), onde atua no enfrentamento da covid-19 e acompanha de perto os desafios desta nova realidade.

“Quando o paciente chega, ele se depara com o desconhecido, tanto pela questão da pandemia quanto pelo cenário, com os profissionais todos equipados com máscaras que dificultam a visualização do rosto. O medo, a quebra da rotina e a incerteza do destino gera, na maioria dos casos, muita ansiedade”, descreve.

Com a observação das particularidades e atendimento às demandas dos pacientes e de suas famílias, Karla afirma que é possível perceber uma diminuição do receio durante o processo de internação. Por isso, o atendimento humanizado é tão importante.

“O paciente recebe orientações precisas, de forma clara e simples, tem um melhor entendimento de como está o seu processo de internação, a evolução da doença, o tratamento e a sua recuperação. Sua família também é inserida nesse contexto, sendo realizadas ligações diárias para eles”, explica. “Quando se coloca em prática a empatia e o atendimento humanizado, a resposta é bem mais satisfatória. Acredito que o tratamento diferenciado, principalmente nesta pandemia, tem

contribuído para um melhor resultado, tanto na evolução dos pacientes como no entendimento dos familiares. É um trabalho gratificante”, conclui Karla.

Dia do Assistente Social

A data, que lembra a importância desses profissionais, é celebrada há 57 anos. A escolha do dia 15/5 é uma referência à regulamentação da profissão, em 1957, neste mesmo dia.