

DESTAQUE

CORONAVÍRUS

“Não esperava que os pedidos de ajuda aumentassem tão rapidamente”

Primeiros resultados de um questionário enviado aos assistentes sociais portugueses são apresentados hoje. Projecto integra-se numa avaliação que engloba Espanha e Itália

Patricia Carvalho

A esmagadora maioria dos assistentes sociais em Portugal não tem formação em Intervenção de Emergência e, desde que a pandemia da covid-19 chegou ao país, estes profissionais têm-se deparado com a falta de recursos humanos e financeiros para realizarem o seu trabalho, que se tem centrado muito em tentar ajudar os utentes a responder a necessidades básicas, relacionadas com o pagamento de contas. Uma realidade que mostra que a crise económica entrou com toda a força e rapidamente na crise sanitária em curso. Estes são alguns dos resultados preliminares de um inquérito dirigido ao sector, que serão apresentados esta tarde numa conferência online.

Quando as aulas na Universidade dos Açores foram suspensas, em Março, e docentes e alunos enviados para casa, o director da licenciatura em Serviço Social, Eduardo Marques, com formação em Intervenção de Emergência em situação de catástrofe, quis perceber o que estava a ser feito a nível internacional pelos assistentes sociais já a lidar com a pandemia. De Itália, chegou a resposta de que estava a ser preparado um inquérito aos profissionais da área, e foi decidido que a busca de informação seria alargada a Portugal e Espanha.

Os resultados que serão apresentados hoje são ainda exploratórios porque o prazo para a entrega de respostas ao questionário disponibilizado a

16 de Abril não terminou. Ainda é possível que, até 15 de Maio, mais assistentes sociais se juntem aos 1283 que já responderam, apesar de Helena Teles, investigadora na área e professora do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP) da Universidade de Lisboa, que é uma das responsáveis pela análise das respostas, acreditar que as conclusões já obtidas não sofrerão grandes alterações.

O inquérito procura traçar um retrato do sector e perceber também como tem sido a intervenção dos assistentes sociais no âmbito da covid-19. “Queremos diagnosticar, formar e inovar”, sintetiza Eduardo Marques, antes de explicar: “Precisamos de conhecer para poder agir e, assim, sermos parte da solução, podendo ajudar a criar novas respostas e planos de intervenção”, diz.

Uma das primeiras informações obtidas é que 80,9% dos assistentes sociais que responderam não têm qualquer formação em intervenção de emergência. A este facto juntaram-se algumas dificuldades que foram rapidamente identificadas à medida que a pandemia avançava, com a falta de recursos financeiros para a aquisição de equipamento de protecção individual (EPI) e a escassez de recursos humanos qualificados, à cabeça.

Outros problemas referidos são a alteração de procedimentos internos que foram sendo exigidos, bem como a forma como essa informação, proveniente de diferentes entidades (fosse a Direcção-Geral da Saúde ou o Instituto da Segurança Social), foi sendo gerida.

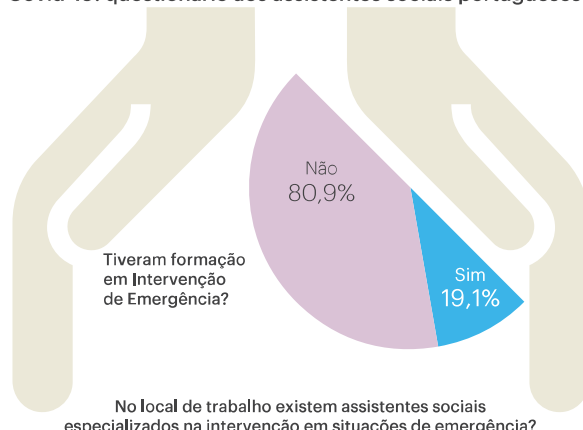
Apenas 33,2% dos assistentes sociais confirmaram ter EPI em número suficiente (28,8% disseram ter esse equipamento, mas em quantidade insuficiente, e 34,8% reportaram não trabalhar em contacto directo com utentes) e 59,5% disseram que o mesmo lhe foi dado pela entidade empregadora.

Sobre o estabelecimento de critérios para determinar a prioridade de intervenção no âmbito da covid-19, 61,5% dos inquiridos afirmaram que eles existiram e que foram “úteis” para o seu trabalho. Mas há 18,3% respostas que apontam para a existência apenas de “orientações gerais e pouco úteis na prática” e 10,8% que dizem mesmo não ter tido qualquer orientação, embora fosse necessário.

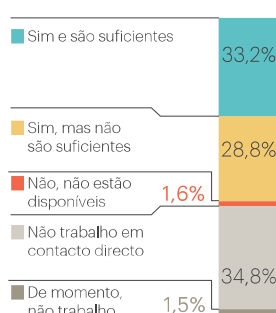
De todas as conclusões obtidas, a que mais chamou a atenção de Helena Teles – embora não tenha sido necessariamente uma surpresa – foi a que refere que os principais pedidos de apoio dos utentes identificados pelos assistentes sociais se prendem com a “satisfação de necessidades básicas”, nomeadamente para o pagamento de despesas fixas mensais, como rendas de casa, água, luz ou gás. “O trabalho dos assistentes sociais neste período tem sido muito voltado para práticas assistencialistas, porque as questões sociais agudizaram-se muito. Não estava à espera que os pedidos de ajuda para suprir necessidades básicas aumentassem tão rapidamente. Estamos no início de uma crise económica, mas que se está a revelar muito rapidamente.”

Só depois destes problemas é que

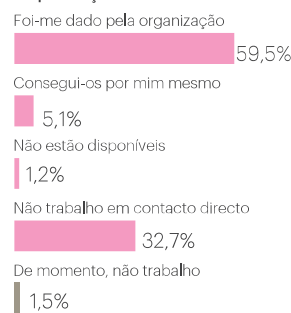
Covid-19: questionário aos assistentes sociais portugueses



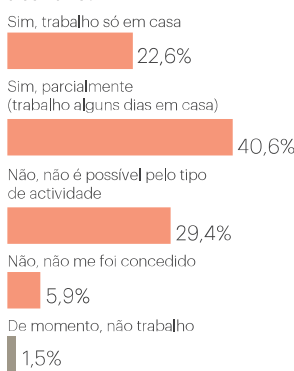
Tem equipamentos de protecção individual?



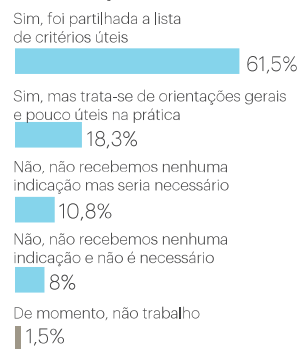
Como obteve o equipamento de protecção individual?



Está em teletrabalho devido à covid-19?



Foram estabelecidos critérios para determinar as prioridades de intervenção?



Fonte: Respostas de 1283 assistentes sociais, no âmbito do inquérito Covid-19: questionário aos assistentes sociais portugueses realizado pela UAC/ISCSP



Acompanhe todos os desenvolvimentos sobre este tema em
www.publico.pt/coronavirus



O trabalho dos assistentes sociais neste período tem sido muito voltado para práticas assistencialistas, porque as questões sociais agudizaram-se muito. Estamos no início de uma crise econômica, mas que se está a revelar muito rapidamente

Estamos perante uma classe profissional muito invisível, mas que está na primeira linha do combate

Helena Teles
Investigadora do ISCS



Muitas pessoas têm pedido ajuda para necessidades básicas

aparecem referidos alguns mais específicos da crise sanitária, como a falta de meios tecnológicos de combate à solidão e isolamento social ou as dificuldades em preparar uma alta segura após internamento hospitalar.

Já sobre as principais dificuldades enfrentadas pelos assistentes sociais, além das já referidas, constam aspectos como a “agudização abrupta dos problemas sociais”, a ausência de contacto directo e de proximidade, trazida pelo teletrabalho (63,2% dos inquiridos estava em teletrabalho total ou parcial), a instabilidade emocional sentida pelas equipas ou a gestão da incerteza e da inquietação dos utentes. A isto junta-se um conjunto de dilemas éticos ou decisões difíceis com que se viram confrontados, como a “obrigatoriedade da realização do teste à covid-19 mesmo sem o consentimento dos utentes”, a gestão do confinamento social em doentes com Alzheimer ou os impactos na vida pessoal dos próprios funcionários.

Boas respostas

Além dos problemas e dificuldades detectadas, há também a sinalização de boas práticas que estes profissionais encontraram nas últimas semanas, como a rápida articulação com o poder local, a criação de equipas-espelho ou a flexibilidade e criatividade conseguidas no ajuste de métodos e técnicas de trabalho. “Estamos perante uma classe profissional muito invisível, mas que está na primeira linha do combate às consequências da pandemia, como se percebe por aqui. Os assistentes sociais têm um papel-chave, estão em contacto directo [com sectores vulneráveis da população] e podem identificar rapidamente as necessidades”, diz Helena Teles.

Eduardo Marques acrescenta que é preciso uma mudança de paradigma, que não esteja “só pensado pela saúde na perspectiva da resposta médica”, mas que aposte na prevenção de futuras crises similares. E aí, diz, o papel dos assistentes sociais não pode ser descurado. “É preciso prevenção, prevenção, prevenção. E, para isso, tem de ser feito um trabalho de base comunitária, territorial, com a participação dos centros de saúde – médicos de família e assistentes sociais, em alguns casos – e todo o sector da economia social”, diz.

Por isso mesmo, está a tentar encontrar uma linha de apoio financeiro que permita continuar a desen-

volver o trabalho agora iniciado, levando a uma avaliação mais profunda do sector e, eventualmente, à integração dos assistentes sociais em futuras respostas a situações de emergência que possam surgir. Um projecto que foi alvo de uma candidatura ao concurso aberto no âmbito da covid-19 pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, mas que não foi contemplado. “Infelizmente, não tiveram a sensibilidade para perceber que o serviço social é importante e que tem de haver um diálogo interdisciplinar, até porque os hospitais não estão preparados para lidar com tantos doentes, pelo que a primeira linha de prevenção tem de ser nas comunidades. Mas não desistimos”, diz Eduardo Marques.

As respostas ao *Questionário covid-19: assistentes sociais portugueses* permitem também traçar um retrato dos profissionais do sector. Fica a saber-se que 66% dos inquiridos têm entre 30 e 49 anos e que a esmagadora maioria é do sexo feminino – apenas 65 respostas são de homens. O principal empregador (55,7%) é o terceiro sector/IPSS (instituição particular de solidariedade social), seguindo-se o Estado (mais de 36%), e o vínculo laboral é maioritariamente estável.

Quanto às áreas de trabalho, 34,9% disseram prestar apoio na área do envelhecimento/idosos, havendo menos de 12% dedicados em exclusivo às questões da parentalidade/menores ou na luta contra a pobreza. Há ainda 18,9% profissionais que dizem não ter uma área predominante.

patricia.carvalho@publico.pt

DIÁRIO DA QUARENTENA, 55

À terra o que é da terra, aos homens o que é dos homens



Patrícia Ruivo

São 9h quando me sento à secretária, começo por ler os processos dos pacientes do dia. Hoje, maioritariamente, vou realizar consultas de luto. Em tempo de covid-19, mais do que psicóloga e hipnoterapeuta clínica e de saúde, identifiquei-me como facilitadora de processos de luto. Abracei nesta pandemia o projecto de acompanhar famílias enlutadas. Trabalho com processos de luto e perda há oito anos e continuo firme na crença de que é urgente aprendermos a acolher os finais sem pressa – perdoem-me o paradoxo.

Somos um país em luto e defendo que as mortes de hoje precisam de ter voz, rosto e biografemas; precisamos de moldura melhor do que um retângulo de dígitos no noticiário. Precisamos de tornar visível quem parece tão invisível. Na morte, os rituais fúnebres fazem-se para os vivos e são, por força da cultura, muito importantes para a vivência de um luto sadio. Um funeral “bonito” é aquele que é povoado, onde, por meio de abraços e lágrimas, se recebem pesares e se somam flores, “bonito” porque acolhe(dor), porque conforta e revela o quanto aquela pessoa era querida, estimada e honrada ou que eu, familiar, o sou. O suporte social percebido nessa ocasião, mesmo que não corresponda a nada concreto, é colo. Nos funerais restritos de hoje, faz-se ouvir, por entre a quietude dos gestos, a estranheza. Somos mamíferos: faz-nos falta a matilha. Somos latinos: faz-nos falta beijar

os nossos mortos. Não sabemos viver rituais de luto com regras de etiqueta ou à distância.

Antes da pandemia, não tinha colocado um pezinho que fosse no mundo do atendimento digital, embora andasse a namorar a ideia. Até que se tornou a única opção. Na transição, alguns pacientes, avessos às tecnologias, suspenderam o acompanhamento psicoterapêutico, novos surgiram e caras que via em consultório, continuei a vê-las num ecrã. Não se tornou estranho, nem houve prejuízos na psicoterapia; e sei agora que o vínculo e a confiança se constroem do zero com naturalidade igual. Os bastidores também não são diferentes: continuo a preparar consultas, materiais e tarefas e a costurar processos. Antes, passava os dias a deslocar-me entre uma clínica e outra. Agora, tenho lugar cativo no meu escritório. Ao início, estranhei a ausência de burburinho, o tempo sobrando dos dias. Foi talvez por isso que, munida de um bloco de *post-its*, preenchi uma parede com formações não para fazer depois, mas agora. Desde então, tenho conjugado diariamente o verbo estudar – psicotraumatologia, hoje. Às 19h, na lista de tarefas ainda restam duas por riscar. As listas dos próximos dias deixam adivinhar cenário igual.

A verdade é que, antes de me isolar em casa, tinha um livro a pingar dos meus dedos e uma odisseia de trabalho pela frente que me impedia de o fazer gente; algumas dezenas de dias volvidos, continuo a ter o livro a pingar dos meus dedos e uma odisseia de trabalho pela frente que me impede de o fazer carne, osso, poesia. Há épocas em que facilitar finais é mais importante do que finalizar criações.

Psicóloga e hipnoterapeuta Clínica e de Saúde