

**PROJETO: HUMANIZA COVID - RELATO DE EXPERIÊNCIA EXITOSA**

**Tipo de Trabalho: RELATO DE EXPERIÊNCIA EXITOSA**

**Eixo Temático:** Ações de Humanização voltada ao paciente e ao colaborador;

**Autores:** Alexandra Cristina Cruz Carlini; Roselene Martins

**Afiliação:** Reabilitação, Campinas, São Paulo

**Descritores:** Humanização; Acolhimento; Pandemia.

**Introdução:**

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, localizada na província de Hubei, na China, começou um surto de pneumonia de causa desconhecida. Pesquisadores chineses identificaram um novo coronavírus (SARS-CoV-2) agente etiológico de uma síndrome respiratória aguda grave, denominada doença do coronavírus 2019, ou simplesmente COVID-19 (Coronavírus Disease – 2019) (HERMANN, CHENG, 2019).

Em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII). Em um cenário com mais de 110 mil casos distribuídos em 114 países, a OMS decretou a pandemia no dia 11 de março de 2020 (WHO, 2018)

No Brasil, os primeiros casos foram confirmados no mês de fevereiro de 2020, e diversas ações foram implementadas a fim de conter o avanço da doença (UNA SUS, 2020)

Em 3 de fevereiro de 2020, o país declarou Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), antes mesmo da confirmação do primeiro caso (BRASIL, 2020).

Em Campinas, em 16 de março de 2020, iniciam-se ações em enfrentamento a COVID-19 através do DECRETO Nº 20.770, DECRETO Nº 20.769, DE 16 DE MARÇO DE 2020.

Os profissionais da empresa Cejam do Complexo Hospitalar Prefeito Edivaldo Orsi (CHPEO), frente a este cenário iniciam um trabalho conjuntamente com as equipes linha de frente, desenvolvendo diversas ações, a fim de dar suporte, treinamentos e acolhimento aos funcionários.

O time Humaniza Covid-Cejam assim denominando, foi formado e composto por membros da equipe Multiprofissional. Por um lado, buscava-se minimizar o sofrimento e o desconhecimento, por outro lado, almejava-se aumentar o alcance e efetividade de cada esforço investido dos profissionais.

Em 07 de abril de 2020, deu-se início a primeira ação junto aos colaboradores do CHPEO, no qual foi confeccionado um cartaz com os dizeres "*Sinta-se abraçado por nós*", tendo por objetivo acolher e reforçar ao grupo assistencial, que o CEJAM estaria junto à equipe oferecendo todo apoio neste momento desconhecido que se iniciava, além de enfatizar a necessidade do distanciamento social, no qual o abraço físico deixaria de acontecer, mas estaríamos unidos através do sentimento do referido ato.

Em 16 de abril de 2020, foi disponibilizado um mural próximo à saída dos colaboradores destinado a serem escritas mensagens de apoio/elogios às equipes que estavam assumindo os cuidados na Linha de Frente.

Ainda em abril, com o objetivo de aliviar a tensão diária, devido ao clima imposto pela pandemia, foi realizada Ginástica Laboral destinada aos colaboradores, com o grupo de fisioterapeutas ambulatoriais.

Além disso, foram reproduzidas mensagens de áudio aos colaboradores no sistema de som do hospital, onde familiares, amigos e artistas conhecidos, como a cantora Roberta Miranda, encaminharam áudios-mensagens de apoio e motivação aos funcionários, e estas eram produzidas diariamente por um período de 30 dias.

Na primeira quinzena de Maio do mesmo ano, duas ações foram desenvolvidas, sendo que a primeira foi a exposição de um Varal de Fotos com imagens das equipes atuantes nas diversas áreas do Complexo, em momentos durante os intervalos de trabalho, todos paramentados e uso de máscaras de proteção. A segunda foi a criação de um grupo musical de profissionais do hospital em parceria ao grupo musical "Saúde,

Música e Alegria” com a finalidade de realizar apresentações ao ar livre, para homenagear os Profissionais da Saúde e ainda a passagens nos setores com músicas de esperança no momento de atendimentos e cuidados, alcançando também aos pacientes internados em isolamento sem a possibilidade de contato com seus familiares.

Todas as ações foram realizadas respeitando as normativas de segurança, evitando aglomerações.

Em agosto, foi realizado um novo formato de apresentação em varal de fotos, onde eram utilizadas imagens enviadas pelos funcionários sem o uso de máscaras, em momentos de descontração fora do ambiente hospitalar, possibilitando assim a identificação dos profissionais das equipes, uma vez que muitos colaboradores foram contratados durante a pandemia e não se reconheciam sem as máscaras de proteção.

Para os funcionários que passaram pela COVID, em seu retorno ao trabalho após período de isolamento foi criado o projeto chamado “Seja bem-vindo”, onde foi entregue uma carta com palavras de otimismo e desejos de boas vindas ao retorno às suas atividades, mostrando assim a importância de cada um e de seu trabalho dentro da equipe CEJAM.

A cada alta hospitalar dos pacientes internados em enfermarias e UTI’s COVID, era organizado um corredor humano, pela equipe até o encontro com a família, onde aconteciam salvas de palmas, eram dadas palavras de entusiasmo e vitórias e cantadas músicas de incentivo, mostrando a importância da alta para paciente, seus familiares e a equipe de trabalho, era possível assim refletir para equipe ânimo e novas energias, mostrando sucesso no trabalho depositado.

A equipe Humaniza Covid realizou rondas pelo hospital, contemplando todos os setores e plantões (Manhã/Tarde/SN1/SN2/SN3), a fim de acolher e orientar os colaboradores quanto a necessidade do uso e troca adequada dos EPIs, instruir sobre a correta higienização das mãos, fiscalizar a reposição dos insumos e ainda a higiene dos ambientes de uso exclusivo dos colaboradores (Banheiros/Copas/Conforto).

Após a vacinação, as equipes ainda contaram com o projeto na conscientização da necessidade de manter o uso dos EPIs, segundo orientações da OMS.

Este projeto foi de grande importância para garantir a humanização e parceria entre as equipes.

**Objetivo:**

**OBJETIVOS GERAIS**

- Apresentar a proposta de humanização durante período pandêmico no Complexo Hospitalar Prefeito Edivaldo Orsi.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar dúvidas em relação ao uso dos EPI's ;
- Criar ações e estratégias para sanar as dúvidas;
- Acolher as equipes em suas diversas angústias;
- Cuidar da saúde dos colaboradores.

**Método:** A metodologia utilizada para direcionar este projeto, foi um relato de experiência exitosa, no qual foram desenvolvidas Campanhas de acolhimento fomentadas sobre o cenário da pandêmico, trabalhadores da saúde ganham notoriedade, devido ao seu papel preponderante na atenção à saúde da população e na manutenção da assistência, mesmo diante de seus próprios medos e incertezas.

Assim, a equipe CEJAM se depara com desafios de estabelecer medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde de nossos colaboradores, em realidade tão adversa e atípica

**Resultados:** A partir das práticas de humanização, os trabalhadores demonstraram se sentir valorizados e reconhecidos pelos colegas e pelos setores onde trabalham, fortalecendo assim o envolvimento e o comprometimento do cuidado no enfrentamento à pandemia. O acompanhamento dos colaboradores gerou um bem-estar físico e mental, assim ajudando na redução do estresse e de impactos causados pelos medos e incertezas nesse contexto.

A contribuição das práticas humanizadoras utilizadas pela equipe Humaniza-COVID CEJAM, propuseram a valorização dos colaboradores e sua autonomia

em uma configuração coletiva, efetivando a qualidade da assistência prestada ao usuário e do cuidado.

**Discussão:** Em nossas ações a busca por acolher nossa equipe foi em suma o principal objetivo requerido. O acolhimento é uma prerrogativa da PNH, e foi importante para receber trabalhadores no início de plantão, devido ao medo pelo diferente. Nessa perspectiva, o diálogo e a aproximação se tornaram uma ferramenta importante, ao passo que os colaboradores iniciam uma relação pessoa-pessoa, resultando em aprendizagem mútua. É importante gerar significado em tudo o que escutamos, percebemos e fazemos. Com isso, para a efetivação do cuidado humanizado, a força e a aproximação nos potencializou a buscar superar os nossos próprios limites.

**Conclusão:** Diante do exposto, neste trabalho de relato de experiência exitosa foi observado que a busca constante pela humanização no acolhimento aos profissionais geraram um atendimento ao paciente, mais próximo e empático. Nesse sentido, notou-se alguns dispositivos que se evidenciaram no contexto da humanização, alguns deles foram: a organização dos grupos de trabalho de humaniza covid, sistema de escuta qualificada para os trabalhadores, programas motivacionais de ambiência, como a musicoterapia, realizado junto ao projeto "Saúde, Música e Alegria". Além de ferramentas de comunicação como a exposição de imagens, para reduzir as distâncias, e consequentemente o sofrimento; e a voz e o olhar para transmissão do bem-estar e apoio aos profissionais.

Assim, para futuras pesquisas recomenda-se uma reflexão sobre o aspecto humanizador potente em ações desenvolvidas em ambiente hospitalar. Há poucos estudos, fazendo-se então um conhecimento necessário, caso se repitam circunstâncias parecidas com tudo que ocorreu durante a pandemia do Covid-19.

**Referências:**

1. World Health Organization - WHO. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 [Internet]. Geneva: World Health Organization; 2020
2. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria MS/GM n. 188, de 3 de fevereiro de 2020. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) [Internet]. Diário Oficial da União, Brasília (DF); 2020 fev 4 [citado 2020 Apr 27];Seção Extra:1
3. Heymann DL, Shindo N, WHO Scientific and Technical Advisory Group for Infectious Hazards. COVID-19: what is next for public health? Lancet [Internet]. 2020 Feb [cited 2020 Apr 27];395(10224):542-5.
4. Cheng ZJ, Shan J. 2019 Novel coronavirus: where we are and what we know. Infection [Internet]. 2020 Apr [cited 2020 Apr 26];48(2):155-63.
5. UNA SUS, 2020. [www.saude.gov.br/coronavirus](http://www.saude.gov.br/coronavirus) [Internet]. 2020 Apr [cited 2020 Fev 27];