

CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY

BENTO¹, Eudes Severino Quirino
FILHO², Francisco Bento da Silva
FELINTO³, Tuíla Maciel
GOMES⁴, Ana Gélica Alves
MARINHO⁵, Thayana Maria Olimpio
NETO⁶, Júlio Américo Pinto
SOUZA⁷, Sandra

Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes; Departamento de Psicologia; PROBEX

RESUMO

O ambiente hospitalar é caracterizado como um lugar onde as fragilidades humanas são expostas, evidenciadas, sejam elas físicas ou psicológicas. Nele, profissionais e pacientes vivenciam experiências majoritariamente dolorosas, traumáticas, envolvidas pelo medo, ansiedade e insegurança diante da existência. Este modo de atendimento psicológico busca promover o alívio de sofrimentos e o acolhimento em situações mais urgentes, quando o cliente se encontra necessitado de acolhimento. Propõe-se a atender a pessoas que estão no hospital desde pacientes, familiares de pacientes, visitantes, discentes, estagiários até a diretoria, médicos e toda a equipe profissional. O presente trabalho se propõe a identificar o perfil dos usuários do serviço de Plantão Psicológico (projeto em andamento), no seu primeiro ano de execução no Hospital Universitário Lauro Wanderley. Como resultados parciais, foram atendidos 21 usuários, a maioria foi do sexo feminino (71,4%), acompanhantes de pacientes do hospital (33%), tendo como principal queixa problemas de relacionamentos, seguida de sentimentos de ansiedade, medo, solidão e angústia em relação ao estado de saúde. Das pessoas atendidas, foram realizados 3 encaminhamentos para a psicoterapia.

PALAVRAS-CHAVE: Plantão Psicológico, Plantonistas, Hospital Geral.

INTRODUÇÃO

O ambiente hospitalar é caracterizado como um lugar onde as fragilidades humanas são expostas, evidenciadas, sejam elas físicas ou psicológicas. Nele, profissionais e pacientes

1. UFPB, aluno colaborador, eudesquerinobento@hotmail.com;
2. UFPB, aluno colaborador, otnebbpsi@gmail.com;
3. UFPB, aluno colaborador, tuilamaciel@hotmail.com;
4. UFPB, aluno colaborador, anagelicalves@gmail.com;
5. UFPB, aluno colaborador, thayana_marinho@hotmail.com;
6. UFPB, aluno colaborador, julioamerico@hotmail.com;
7. UFPB, professor orientador, sandra.souza_psi@hotmail.com.

vivenciam experiências majoritariamente dolorosas, traumáticas, envolvidas pelo medo, ansiedade e insegurança diante da existência.

O corpo profissional de um ambiente hospitalar é complexo e integrado, necessitando de uma comunicação fluida e eficaz para o funcionamento pleno do serviço de saúde. Dele faz parte desde o setor administrativo: diretor, gerente, secretaria, setor de RH, setor de comunicação, representantes de setores médicos; passando pelas intervenções cirúrgicas e cuidados pós-cirúrgico, terapias; até a equipe responsável pela limpeza de todo o hospital (leitos, banheiros, corredores e salas).

Verifica-se que profissionais (médicos, enfermeiros, psicólogos, fisioterapeutas entre outros) que oferecem serviços de cuidados com outras pessoas podem sofrer frequentemente situações de estresse, angústia, tensão e medo, podendo entrar em processo de adoecimento emocional, como, crises existenciais, depressão ou síndrome de *burnout* (KOVALESKI & BRESSAN, 2012; RIBEIRO, 2011; EZAIAS et. al, 2010; SOARES & CUNHA, 2007), ou mesmo adoecimento físico, como dores de cabeça, tensões físicas, gastrites nervosas, doenças cardíacas (MELO et. al., 1997; CARVALHO & MALAGRIS, 2007; GOMES et. al., 2007). Desse modo, observa-se a importância de se ter um serviço de assistência que também possa não apenas cuidar dos pacientes, mas de igual modo, oferecer cuidados à equipe que trabalha no hospital. Como exemplo desse tipo de serviço, tem-se o Plantão Psicológico, cujo objetivo é acolher a pessoa no momento de sua necessidade psíquica ou emocional mais urgente, buscando ajudá-la a compreender melhor o que lhe ocorre em dado momento de sua angústia (TASSINARI, 2003).

O presente estudo tem como objetivo identificar o perfil dos usuários do serviço do Plantão Psicológico do Hospital Universitário Lauro Wanderley (UFPB). Tal serviço está disponível para todos os pacientes, funcionários, familiares ou visitantes, que estejam presentes no ambiente hospitalar. É oferecida a possibilidade de uma consulta e dois retornos, suficientes para que o indivíduo receba apoio para suas questões pessoais naquele momento, e que seja encaminhado, caso haja necessidade, para algum outro serviço de acompanhamento.

A caracterização dos usuários deste tipo de serviço se faz necessária pelos motivos elencados a seguir: identificar as características dos usuários do serviço para melhor conhecer

1. UFPB, aluno colaborador, edesquerinobento@hotmail.com;
2. UFPB, aluno colaborador, otnebbpsi@gmail.com;
3. UFPB, aluno colaborador, tuilamaciel@hotmail.com;
4. UFPB, aluno colaborador, anagelicalves@gmail.com
5. UFPB, aluno colaborador, thayana_marinho@hotmail.com;
6. UFPB, aluno colaborador, julioamerico@hotmail.com;
7. UFPB, professor orientador, sandra.souza_psi@hotmail.com.

as necessidades do grupo; fazer um levantamento dos possíveis encaminhamentos a outros serviços inseridos no sistema SUS; buscar literatura que possa subsidiar as supervisões dos casos em questão; e, por fim, identificar os melhores meios de divulgação do serviço no hospital para poder tornar o projeto conhecido e de fácil acesso às demandas.

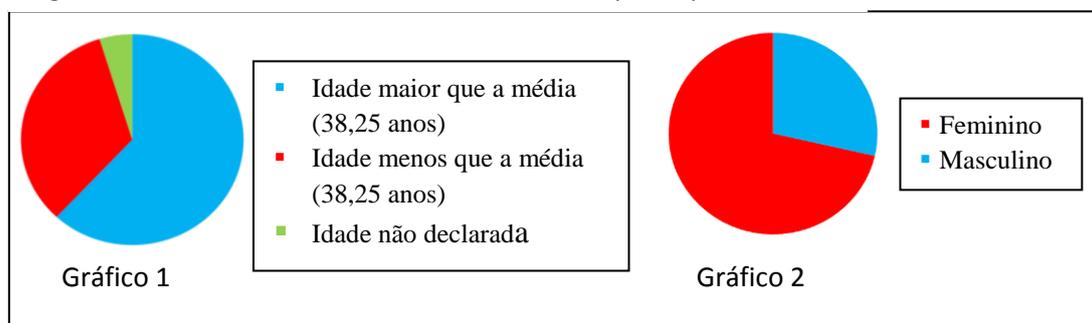
A partir do panorama traçado para se conhecer os usuários do serviço, pretende-se consolidá-lo adequadamente às necessidades do hospital para que o projeto possa contribuir, de modo significativo, com a dinâmica institucional, promovendo bem estar e mudanças.

DESENVOLVIMENTO

O projeto faz parte do Núcleo de Acolhimento e Escuta Psicológica – NAEPSI – do Departamento de Psicologia da UFPB, e está em seu primeiro ano de execução no Hospital Universitário Lauro Wanderley. Inicialmente, o projeto foi apresentado pela professora/supervisora e pelos plantonistas para a direção e administração do referido Hospital Universitário.

Após a aprovação do projeto pela direção técnica, e liberação de uma sala para atendimento no primeiro andar, houve a divulgação para os usuários e equipe de saúde por meio da distribuição de panfletos, cartazes e visitas ao local. Os atendimentos iniciaram-se no dia 19 de junho deste. Participam do projeto 18 estudantes do curso de psicologia da UFPB distribuídos em uma escala de plantão no horário das 8h00 até às 17h00, toda quarta-feira. Desde o princípio deste serviço até início de outubro, foram atendidas 21 pessoas com idades entre 8 e 70 anos.

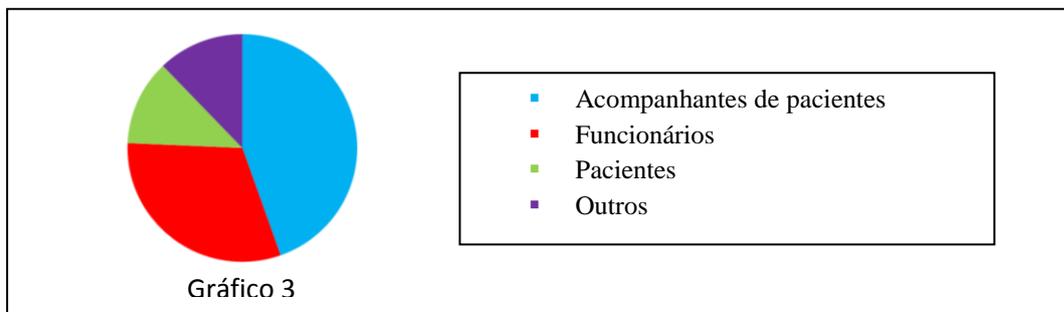
Figura 1 – Gráficos referentes à idade e sexo dos participantes



Como pode ser observado na Figura 1, foram atendidos 6 participantes do sexo masculino (21,6%) e 15 (71,4%) do sexo feminino. Em relação ao vínculo com o hospital,

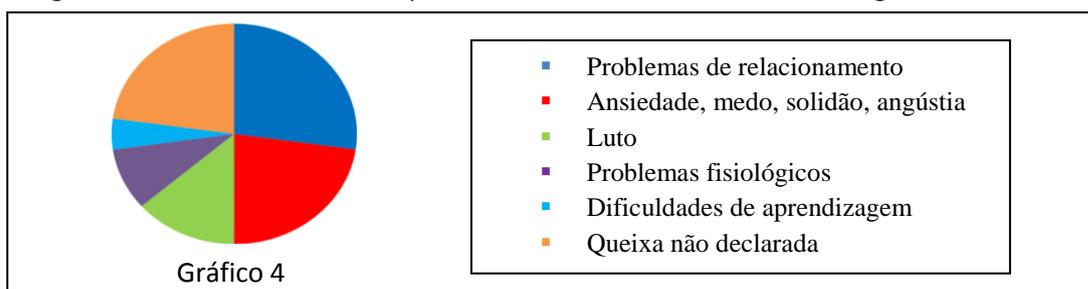
representado pela Figura 2, 33% dos usuários eram acompanhantes de pacientes, 23% eram funcionários, 9% eram pacientes e 9% apresentavam outros tipos de vínculo, como funcionários de empresas terceirizadas pelo hospital ou pessoas indicadas por terceiros.

Figura 2 – Gráfico referente ao vínculo dos participantes com o HULW



As queixas foram classificadas a partir da Figura 3, a seguir.

Figura 3 – Gráfico referente às queixas dos usuários do Plantão Psicológico no HULW



As principais queixas dizem respeito a problemas de relacionamentos, como fim de uma relação afetiva, mágoa em relação ao cônjuge, atritos familiares, problemas no trabalho (28,5%); e ansiedade, medo, solidão, angústia em relação ao estado de saúde própria ou de familiar (28,5%); luto em relação morte de familiares (9,52%); problemas de ordem fisiológica relacionados a questões sexuais e de reprodução (9,52%); e, por fim, dificuldades de aprendizagem (4,7%). Nota-se que 23,8% dos atendimentos não possuem queixa registrada.

Considerando que os pacientes atendidos no plantão têm direito a uma sessão e mais dois retornos, observou-se, contudo, que, provavelmente devido a rotatividade de pessoas que se tem dentro do hospital, apenas 9,52% dos participantes foram atendidos 3 vezes; 4,76% foram atendidos 2 vezes, enquanto que para 85,7% foi realizado apenas 1 atendimento. Observou-se, do total dos atendimentos, que foram realizados 3 encaminhamentos para a Clínica Escola de Psicologia (14,2%) para que os participantes iniciassem o processo

psicoterapêutico, dos quais, apenas 2 deram continuidade, visto que um deles mudou-se de estado com a família. O restante dos usuários (85,7%) não contou com algum tipo de encaminhamento por não apresentar necessidade de fazê-lo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do exposto, percebe-se a importância de um serviço de apoio psicológico neste formato, onde o usuário pode ser atendido sem a necessidade de marcar consulta antecipadamente. Este modo de atendimento psicológico busca promover o alívio de sofrimentos e o acolhimento em situações mais urgentes, quando o cliente se encontra necessitado de acolhimento. No contexto hospitalar, especificamente no caso do Hospital Universitário Lauro Wanderley, observa-se uma grande variedade de demandas devido à presença tanto de pacientes e seus familiares, quanto dos próprios funcionários do hospital.

A maior procura foi de acompanhantes de pacientes, seguido de funcionários do hospital, pacientes e funcionários de empresas terceirizadas e, ainda, pessoas que foram indicadas por terceiros, configurando-se como um serviço de grande importância para o ambiente hospitalar, uma vez que atinge uma ampla gama de usuários.

REFERÊNCIAS

- TASSINARI, Márcia Alves. **A clínica da urgência psicológica: contribuições da Abordagem Centrada na Pessoa e da Teoria do Caos**. Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, Brasil, 2003.
- MAHFOUD, Miguel; DRUMMOND, Daniel; BRANDÃO, Juliana & SILVA, Roberta (2004). **Plantão Psicológico na escola: presença que mobiliza**. In MAHFOUD, Miguel (Org.), **Plantão psicológico: novos horizontes** (pp. 49-79). São Paulo: Companhia Ilimitada.
- EZAIAS, Gabriela Machado; GOUVEA, Pollyana Bortholazzi; HADDAD, Maria do Carmo Lourenço; VANNUCHI, Marli Terezinha Oliveira; SARDINHA, Denise da Silva Scarneiro **Síndrome de Burnout em trabalhadores de saúde em um hospital geral de média complexidade**. Revista de Enfermagem. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2010.
- SOARES, Hugo Leonardo Rodrigues & CUNHA, Carlos Eduardo Camargo. **A síndrome de Bournout: sofrimento psíquico nos profissionais de saúde**. Revista do Departamento de Psicologia – UFF, Rio de Janeiro, 2007.
- RIBEIRO, Rafael de Nogueira. **Síndrome de Burnout em profissionais da saúde de um serviço especializado em um hospital geral público**. Porto Alegre, 2011.

KOVALESKI, Douglas Francisco & BRESSAN, Adriana. **A síndrome de Burnout em profissionais de saúde.** Saúde e Transformação Social, Florianópolis, SC, 2012.

GOMES Antonio Rui; CRUZ, José Fernando & CABANELAS, Suzana. **Estresse ocupacional em profissionais de saúde:** um estudo com enfermeiros portugueses. Psicologia Teoria e Pesquisa, Brasília, DF, 2009.

MELO, Bárbara T.; GOMES, Antonio Rui & CRUZ, José Fernando. **Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino.** Psicologia: Teoria, Investigação e Prática, 1997.

CARVALHO, Liliane de & MALAGRIS, Lúcia Emmanuel Novais. **Avaliação do nível de stress em profissionais de saúde.** Estudos e Pesquisa em Psicologia, Rio de Janeiro, 2007.