

RECOMENDAÇÕES PARA FACILITAÇÃO DE VISITAS VIRTUAIS DE FAMÍLIAS/ AMIGOS A DOENTES INTERNADOS DURANTE A PANDEMIA COVID-19

Desenvolvidas por profissionais das Equipas de Apoio Psicossocial (EAPS) e da Direção Científica do Programa Humaniza - Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas da Fundação "la Caixa"



ENQUADRAMENTO

No seguimento do Plano Nacional de resposta à pandemia pelo novo Coronavírus (COVID-19), foi decretado o Estado de Emergência e, posteriormente, a sua prorrogação. De acordo com esta decisão, **o sector da saúde implementou novas medidas de controlo de infeção**, nomeadamente a restrição de visitas a pessoas internadas. Esta medida pode acentuar nos doentes sentimentos e reações de ansiedade, irritabilidade, fragilidade e solidão, uma vez que não podem usufruir da presença física dos seus entes queridos (fundamental na resposta adaptativa a situações de doença).

De forma a diminuir os impactos negativos do isolamento no doente e na família/amigos, a Fundação "la Caixa" e o BPI, em estreita articulação com o Ministério da Saúde, doaram 108 *Tablets* às equipas intra-hospitalares de suporte em cuidados paliativos (EIHSCP) de todo o país para facilitar visitas virtuais a doentes internados (COVID-19 e outros doentes com doença avançada). Onde haja Equipas de Apoio Psicossocial (EAPS) do Programa Humaniza - Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas da Fundação "la Caixa", estas ficarão responsáveis pela gestão dos equipamentos e facilitação das visitas. Onde não haja, essa missão fica a cargo das EIHSCP.

As visitas virtuais constituir-se-ão, assim, como uma ferramenta importante para diminuir sentimentos negativos e promover a adaptação dos doentes e famílias às atuais circunstâncias.

A QUEM SE DESTINAM ESTAS VISITAS VIRTUAIS?



A doentes internados com COVID-19 e outros doentes com doenças avançadas seguidos pelas EAPS/EIHSCP, que, por efeito das medidas do Plano de Contingência associado ao COVID-19, se encontrem **impossibilitados de receber visitas dos seus familiares e amigos**. De acordo com os recursos disponíveis e com as necessidades identificadas em cada instituição, cada EAPS/EIHSCP pode decidir alargar as visitas a outros doentes não diretamente seguidos pelas mesmas.

QUEM PODE SOLICITAR A VISITA VIRTUAL?



- O próprio doente;
- Pessoas significativas para o doente (familiares e amigos);
- Profissionais de saúde que reconheçam os potenciais benefícios da visita.

A solicitação, por si só, não é suficiente para realização da visita. A EAPS/EIHSCP reserva o direito de avaliar as solicitações e garantir o cumprimento de preceitos éticos, nomeadamente em termos de expressão de vontade e consentimento dos intervenientes.

RECURSOS NECESSÁRIOS



- **Equipamento de proteção individual (EPI)**, de acordo com orientações da DGS;
- **Tablets disponibilizados pela Fundação "la Caixa"** e geridos pela EAPS/EIHSCP, com recurso às aplicações *Skype*, *Facebook/Messenger*, *Zoom* ou outras consideradas adequadas. Em iPads, não é possível, até à data, realizar videochamadas através de *Whatsapp*. Os equipamentos informáticos deverão ser usados com recurso à rede *wi-fi* da instituição ou, se tal não for possível em condições adequadas, com recurso ao cartão de dados SIM que acompanha os equipamentos;
- **Produtos para a proteção/desinfeção** dos materiais utilizados nas visitas. Devem ser seguidas as indicações da Comissão de Controlo de Infecção da instituição, sendo de prever a necessidade de sacos de plástico com fecho zip ou película aderente, toalhetes desinfetantes/gaze com álcool (70°) e desinfetante para as mãos.

COMO OPERACIONALIZAR?



- **Divulgar a iniciativa** na instituição para que todos os profissionais de saúde conheçam;
- **Em articulação com a equipa clínica** do doente, a EAPS/EIHSCP identifica as necessidades do doente e o potencial benefício da visita virtual;
- **Assegurar a concordância** do doente e da pessoa de contacto em realizar a visita;
- **Agendar previamente data e hora**, de forma a não colidir com as rotinas próprias da enfermaria e do próprio doente. Informar a equipa clínica do agendamento;
- **No dia e hora agendados**, utilizando o EPI adequado, bem como a proteção adequada ao equipamento eletrónico, a EAPS/EIHSCP promoverá a visita;
- **Após o contacto**, o profissional da EAPS/EIHSCP avalia os impactos da visita no doente, prestando apoio emocional caso seja necessário;
- **O profissional da EAPS/EIHSCP** procederá à desinfeção do dispositivo eletrónico. Deve descartar o saco plástico ou película aderente em local próprio, usar toalhetes desinfetantes/gaze com álcool (70°) para higienizar o equipamento, lavar as mãos (segundo as indicações da Comissão de Controlo de Infecção da instituição).
- Sempre que possível, **o profissional contactará os familiares/amigos** que participaram na visita para avaliar os impactos e a sua satisfação com a mesma, prestando apoio emocional caso seja necessário.

CUIDADOS PRÉVIOS À VISITA



- **Conhecer o estado geral do doente** e avaliar se estão reunidas as condições físicas e psicológicas para a realização da visita (garantir que os sinais e sintomas estão controlados; ponderar riscos/benefícios; envolver a equipa clínica do doente);
- **Avaliar se a pessoa** com quem vamos estabelecer ligação conhece a situação clínica atual e identificar as principais preocupações e expectativas em relação à visita (conversar? apenas ver o doente, sem expectativa de conversa? resolver assuntos pendentes? estabelecer outras formas de interação, como mostrar fotografias ou escutar uma música significativa?);
- **Explicar ao doente a possibilidade de realizar a visita** e apurar se concorda. Obtido o consentimento expresso, a EAPS/EIHSCP diligenciará a concretização da visita.

CUIDADOS A TER NO DECORRER DA VISITA



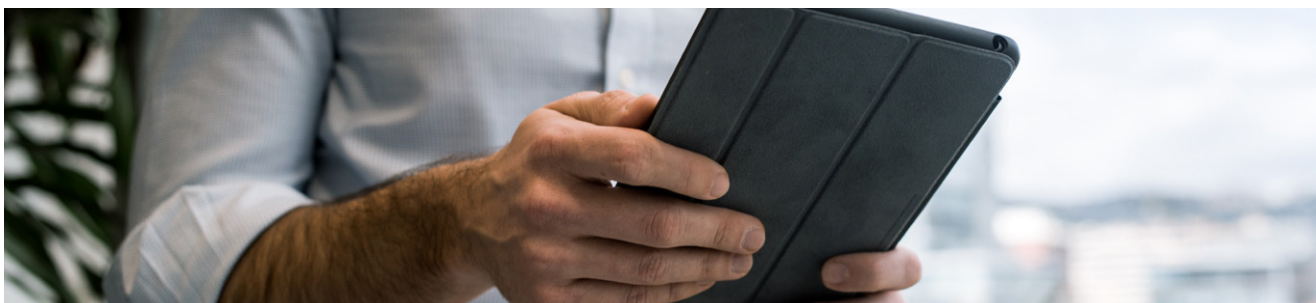
- **Avaliar a qualidade** da ligação, otimizar a imagem e som;
- Ter em consideração que poderá ser a primeira vez que as pessoas envolvidas realizam uma videochamada; se necessário, **voltar a explicar o processo**;
- **Lembrar os 3E's do apoio à distância**: *Empatia, Escuta Ativa e Estabelecer Proximidade*, informando e apoiando de modo personalizado;
- **Fomentar a interação entre o doente e os seus entes queridos**. Estar atento às reações dos intervenientes e, se for adequado, traduzir as reações do doente (esboçar de sorriso, comoção, acenos); facilitar a comunicação e mediar a carga emocional:
 - Demonstrar verdadeiro interesse pela interação;
 - Oferecer suporte emocional e demonstrar compreensão;
 - Reconhecer e validar emoções;
 - Identificar e ajudar a organizar pensamentos, reações e emoções;
 - Ajudar os intervenientes a recuperar a sensação de controlo;
 - Fazer um resumo e validar positivamente a interação;
 - Garantir que as visitas aconteçam com regularidade.

Disponibilizamos um outro documento com sugestões para gestão de conteúdos comunicacionais desafiantes durante as visitas que pode ser útil.

CUIDADOS NO FINAL DA VISITA



- **Ajudar o doente a refletir** sobre os impactos da visita quando possível;
- **Transmitir ao profissional de saúde responsável** os pormenores que se considere relevantes para a otimização dos cuidados de saúde prestados;
- **Registar a realização da visita virtual** no processo clínico do doente;
- Proceder à **limpeza e desinfeção do equipamento** informático utilizado;
- **Guardar o equipamento** em local seguro.



POTENCIAIS BENEFÍCIOS DAS VISITAS VIRTUAIS



- **Dar continuidade à missão e visão** das EAPS/EIHSCP, nomeadamente assegurar cuidados holísticos durante a pandemia COVID-19;
- Contribuir para a **dignificação do doente** enquanto pessoa;
- **Minimizar sentimentos de medo e de angústia**, assim como a perceção de isolamento social, decorrentes da restrição dos contactos presenciais;
- **Manter interações significativas** entre o doente, a família/amigos e a equipa clínica;
- **Mediar conversas desafiantes**;
- Possibilitar que o doente e família/amigos **se vejam em tempo real**;
- **Assegurar colaboração** entre profissionais, zelando acima de tudo pelo bem-estar do doente e da sua família.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- As presentes recomendações são uma ferramenta de trabalho ao serviço das EAPS/EIHSCP na facilitação de visitas virtuais. É um documento genérico, pelo que as situações particulares devem ser ponderadas pelas próprias equipas; os códigos deontológicos das respectivas áreas de saber fundamentarão a decisão acerca de situações particularmente desafiantes.
- Os procedimentos que constam destas recomendações são passíveis de alterações, consoante a atualização das orientações divulgadas pela Direção Geral de Saúde (DGS) e evolução do conhecimento.

Recomendações produzidas em Abril 2020 pela EAPS do Centro Hospitalar Universitário do Algarve (Giovanni Cerullo, Cátia Martins, Catarina Alexandre, Maria Silva e Raquel Alves) e a EAPS do Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil de Coimbra (Piedade Leão, Ana Madeira, Célia Oliveira, Elisa Miranda, Iza Carvalheira), com coordenação pela Direção Científica (Bárbara Gomes) do Programa Humaniza - Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas da Fundação "la Caixa".