



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

**RECOMENDAÇÕES PARA A
INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA NAS
ESTRUTURAS RESIDENCIAIS PARA
PESSOAS IDOSAS**

A pandemia COVID-19 exige o cumprimento rigoroso de medidas de isolamento para conter a propagação do vírus. Estas medidas afectam particularmente um dos grupos populacionais mais vulneráveis – os cidadãos seniores – implicando mudanças de rotinas e práticas nas **Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI)**. Estas alterações geram **desafios adicionais a todos**, nomeadamente, aos **Psicólogos** que intervêm neste contexto

Os Psicólogos que desenvolvem a sua prática profissional nas ERPI assumem grande **responsabilidade pela qualidade dos cuidados prestados** aos seus utentes e estão expostos a situações exigentes, a reacções emocionais, cognitivas e comportamentais que causam **dificuldades e stresse**.

Considerando a necessidade de adaptação às alterações que decorrem da circunstância excepcional que vivemos, bem como as especificidades da intervenção psicológica neste contexto, sugerem-se um conjunto de **recomendações para a intervenção dos Psicólogos** junto dos cidadãos seniores, das suas famílias, dos restantes profissionais das ERPI e da própria instituição, não esquecendo o autocuidado dos próprios Psicólogos.

>> RECOMENDAÇÕES PARA A INTERVENÇÃO JUNTO DOS CIDADÃOS SENIORES

- **Enquadre e explique a pandemia e a situação de isolamento de modo ajustado e reforce a informação todas as vezes necessárias.** Partilhe factos simples e informações claras, recorrendo a palavras e termos adequados à capacidade de com-

preensão dos destinatários, de preferência, com imagens ou ilustrações para facilitar a explicação. Pode ser útil colocar informação por escrito ou em cartazes pelo edifício, se possível, com a colaboração dos residentes. Repita a informação sempre que necessário, mas procure moderar o acesso dos residentes às notícias sobre a pandemia de forma a não haver uma sobrecarga de informação negativa. Na actual situação de isolamento comece por explicar a pandemia a cada pessoa. Tenha como ponto de partida o que cada pessoa conhece (por exemplo, ter ouvido falar da Peste Bubónica do fim do século XIX, da Gripe Pneumónica de 1918 ou informações recentes sobre a COVID-19). Utilize a escuta activa para identificar e desmistificar ideias erradas, clarificar informação e apaziguar a ansiedade e o medo, explicando, por exemplo, que nem todas as pessoas que são infectadas ficam gravemente doentes, ou que ficar infectado não é sinónimo de morte. Realize, frequentemente, momentos de esclarecimento e pontos de situação relativamente à informação sobre este tema – os cidadãos seniores poderão precisar de tempo e repetição para integrarem a informação e para se sentirem seguros.

- **Mostre-se e esteja disponível para esclarecer dúvidas e ajudar a compreender.** Explique que algumas notícias sobre a COVID-19 podem basear-se em informações imprecisas e incentive a que falem consigo sempre que tenham alguma dúvida, mostrando-se disponível. Explique para que servem os comportamentos de isolamento físico e o custo afectivo que ele representa versus o benefício para si próprio e para toda a comunidade. Enquadre, sobretudo, a necessidade de interromper contactos presenciais com a família e amigos, reforçando que tal resultará na protecção do próprio, da sua família e amigos, assim como de todos os cidadãos.

- **Tenha uma atenção especial aos residentes com défice cognitivo.** É possível que uma parte dos residentes sofram de perturbações cognitivas minor ou major e que, por isso, tenham uma dificuldade acrescida em compreender a situação, ou esquecer-se de as informações dadas. Adapte as informações à condição e grau de compreensão de cada pessoa; dê resposta adequada às dúvidas e receios que demonstrem

e, se for necessário, vá repetindo as informações dadas anteriormente. Estes residentes poderão experienciar o isolamento com muita angústia, medo e agitação. A este grupo em particular procure dar mais apoio emocional.

- **Naturalize os afectos.** Incentive os cidadãos seniores a nomear, expressar e exteriorizar os seus sentimentos negativos. Informe-os de que não há problema em sentir medo, estar triste ou ficar nervoso ou assustado. Lembre-lhes que as situações de stresse vão e vêm e que tudo voltará a regularizar-se, por exemplo, reflectindo sobre situações de crise ou perda que tenham enfrentado no passado, e a forma como foram capazes de as ultrapassar. Incentive-os a procurá-lo e vê-lo como fonte de apoio caso se sintam tristes ou ansiosos.

- **Esteja atento aos cidadãos seniores que exibem sinais de ansiedade mais pronunciados,** tenha momentos individuais com eles para responder às suas preocupações e trabalhar atender necessidades particulares.

- **Promova a capacidade de auto-regulação emocional.** Promova Desenvolva actividades que ajudem a libertar a tensão acumulada e a expressar emoções de forma adequada (por exemplo, exercícios de auto-conhecimento, actividade física, jogos). Implemente exercícios simples de relaxamento (ex. Relaxamento para Adultos – Técnicas de Respiração ([LINK](#))), a realizar de forma individual ou em grupo, ou outros que contribuam para melhorar a capacidade de gestão da ansiedade. Procure criar momentos individuais ou de grupo onde a utilização do humor possa permitir a diversificação emocional e uma expressão de emoções por essa via.

- **Promova o treino dos comportamentos pró-saúde e medidas de protecção.** Explique, numa linguagem adequada, a importância dos comportamentos de **higiene, etiqueta respiratória e distanciamento social** mesmo no interior da instituição. Crie oportunidades de treino desses comportamentos. Procure reforçar esses comportamentos.

- **Mobilize para a responsabilidade colectiva e o trabalho conjunto com os profissionais da instituição.**

Explique que o cumprimento do isolamento e das recomendações tem um propósito maior, que são esforços em prol do bem-comum e da sua própria protecção enquanto grupo vulnerável. Esta perspectiva facilitará a compreensão de que este esforço comtemplará e ajudará a transformar o isolamento numa “missão”, facilitando a adesão do grupo às medidas recomendadas.

- **Continue a envolver os residentes nas diferentes actividades da instituição,** sempre que possível, promovendo a co-construção, a autonomia individual (e colectiva) e a participação nas diferentes tarefas (por exemplo, elaboração de materiais informativos, estabelecimento de regras, definição de ementas, etc.). Promova continuamente o lema “para nós, por nós”.

- **Incentive e facilite o contacto com familiares e amigos à distância.** Informe os cidadãos seniores que podem e devem contactar os familiares ou amigos à distância. Crie, facilite e promova estas oportunidades de contacto (por exemplo, através do telefone e videochamada). Não parta do princípio de que não são capazes de aprender ou adaptar-se a este formato de comunicação e incentive a utilização das novas tecnologias de forma autónoma e com privacidade.

- **Combata o estigma e a discriminação.** Previna potenciais relações abusivas e comportamentos de estigma e discriminação face aos residentes que estejam ou possam estar infectados. Para isso, forneça informações baseadas em factos, explicando que o vírus pode atingir todas as pessoas, qualquer que seja a sua idade, nacionalidade ou religião. Faculte informação às famílias, para que estas possam também evitar e combater comportamentos estigmatizantes ([LINK](#)).

- **Prepare-se para apoiar processos de luto.** Antecipe a necessidade de apoiar os cidadãos seniores (e as suas famílias e a equipa técnica da ERPI) num processo de luto, caso venham a verificar-se perdas de familiares, amigos, co-residentes ou funcionários e pessoas de referência ([LINK](#)).

>> RECOMENDAÇÕES PARA A INTERVENÇÃO JUNTO DAS FAMÍLIAS

- **Informe.** Dê conhecimento à família do plano de contingência adoptado pela instituição, explicando as implicações que a sua implementação tem para a própria família (nomeadamente, impossibilitar o contacto físico e entrada das famílias na ERPI).

- **Promova a redução dos níveis de ansiedade.** Reforce a comunicação com as famílias dando informação regular sobre o estado de saúde dos residentes, bem como dos profissionais. Sempre que for possível, disponibilize uma visão geral (através de videochamada) do local onde permanecem os cidadãos seniores durante as suas rotinas (sala de estar, sala de refeições, etc.). Faculte informação e estratégias para lidar com uma situação de isolamento ([LINK](#)) e como lidar com a ansiedade da melhor forma ([LINK](#)).

- **Reconheça e valide sentimentos** naturais e expectáveis nesta situação, nomeadamente ansiedade, medo, preocupação, culpa ou zanga.

- **Estimule a proximidade emocional.** Promova a relação das famílias com os residentes, incentivando os contactos telefónicos ou por videochamada. Proporcione o contacto visual, sempre que for possível, entre as famílias e os residentes através das janelas/vidros para o exterior das residências. Aumente a solidariedade e a comunicação entre gerações, possibilitando o contacto, à distância, entre os residentes e os diferentes membros da família, nomeadamente, os seus netos.

- **Medeie a comunicação.** Apoie as famílias no diálogo com os residentes. Considere a melhor forma de transmitir informação sobre temas como o contágio pelo coronavírus ou morte de um familiar ([LINK](#)). Deve ter em atenção a eventuais dificuldades de visão e de audição de alguns cidadãos seniores e, se necessário,

utilizar monitores de grande formato, repetir a comunicação num tom de voz audível e/ou simplificar a informação, podendo ser útil utilizar mensagens gravadas pelas famílias e não apenas comunicações em tempo real, explicitando quando se trata de um ou de outro tipo de comunicação.

- **Solicite a colaboração das famílias.** Aborde junto da família o papel que podem ter na modelagem dos comportamentos dos cidadãos seniores, explicando que os seus pensamentos e as suas reacções aos acontecimentos espelham, muitas vezes, os pensamentos e as reacções das famílias. Clarifique o impacto que as atitudes e comportamentos das famílias podem ter na capacidade de gestão da situação por parte dos residentes. Incentive ainda à adopção de comportamentos pró-sociais e pró-saúde para o bem-estar de todos.

>> RECOMENDAÇÕES PARA A INTERVENÇÃO JUNTO DOS PROFISSIONAIS

- **Promova a adopção de uma postura positiva e optimista.** Lembre-os que têm capacidade para lidar com as dificuldades e que, todos juntos, trabalharão com as ferramentas disponíveis. Procure, em conjunto, identificar aspectos positivos que a vivência da situação actual posso trazer. Valorize e reforce o significado do seu papel e a contribuição que podem dar no apoio aos cidadãos seniores e às suas famílias.

- **Promova o acesso à informação fidedigna e actualizada.** O conhecimento reduz a ansiedade. Conheça a situação actual, consultando fontes de informação fidedigna, nomeadamente a DGS ou a OPP, assim como os procedimentos da instituição e partilhe as orientações emitidas, colocando a ênfase nas medidas de segurança e protecção. Procure não pesquisar informação permanentemente, antes 1 a 2 vezes por dia (informação mais geral) e estar atento a informa-

informação ou orientações específicas para o seu contexto em permanência.

- **Promova canais de comunicação abertos e “espírito de equipa”.** A informação deve chegar a todos os profissionais e todos devem fazer parte activa e directa do circuito de comunicação. Implemente um sistema de rotatividade das funções de maior stresse e menor stresse. Associe colaboradores inexperientes com seus colegas mais experientes. Faça a monitorização do stresse individual e da equipa, garantindo que são sempre cumpridos os procedimentos de segurança. Assegure-se que dispõe de tempo para prestar apoio à equipa e promover o seu sentido de coesão e atribuir significado às exigências que lhe estão a ser colocadas.

- **Dê espaço e legitimidade à expressão emocional.** Sentimentos de stresse e ansiedade são reacções naturais e devem ser expressas. Cada pessoa reage à sua maneira e todas as respostas são legítimas numa emergência. Dinamize momentos de discussão, em equipa, sobre as preocupações/ansiedades dos profissionais, apoiando-os na identificação, na entrea-juda e na expressão de sentimentos e emoções.

- **Dê espaço e legitimidade à expressão emocional.** Sentimentos de stresse e ansiedade são reacções naturais e devem ser expressas. Cada pessoa reage à sua maneira e todas as respostas são legítimas numa emergência. Dinamize momentos de discussão, em equipa, sobre as preocupações/ansiedades dos profissionais, apoiando-os na identificação, na entrea-juda e na expressão de sentimentos e emoções.

- **Ajude a identificar estratégias de coping e reforce a auto-eficácia.** Auxilie cada colaborador a identificar o que o ajudou a ultrapassar períodos de incerteza e dificuldade no passado, activando esses recursos internos e estimulando a sua adopção no momento actual. Ajude os profissionais a identificar fontes externas de apoio a fortalecer a confiança em si próprios e nas suas competências e a partilhar as boas experiências com os colegas.

- **Promova a manutenção de rotinas de vida e de trabalho.**

Mantenha uma agenda diária e rotinas habituais que contribuam para maior sensação de segurança. Incentive o respeito por momentos de pausa e descanso.

- **Reforce a necessidade de autocuidado.** Incentive a realização de actividades que trazem prazer e bem-estar (por exemplo, desporto, leitura, música, passatempos, artesanato, culinária). Esteja atento às reacções que indiciam stresse e ansiedade elevados.

- **Implemente medidas de protecção de toda a equipa** contra o stresse e os problemas de saúde psicológica que a situação actual pode provocar. Lembre-se que o retorno à normalidade não ocorrerá “da noite para o dia” e que deve não só responder a crises de curto prazo como pensar também na capacidade de prestação de serviços a médio e longo prazo.

- **Garanta que todos os profissionais têm acesso a apoio psicossocial e ao nível da saúde psicológica,** sempre que necessário e através de estruturas nacionais e locais fidedignas. Compreenda que deve servir de modelo para estratégias de autocuidado e mitigação do stresse. Prepare-se para a gestão de problemas de saúde mental urgente e queixas neurológicas/sintomas neuropsiquiátricos (por ex. delírios, psicose, ansiedade ou depressão grave).

- **Dê formação a todos os profissionais** sobre como fornecer apoio emocional básico aos cidadãos seniores em situação de isolamento e/ou infectados.

>> RECOMENDAÇÕES PARA O APOIO À INSTITUIÇÃO

- **Apoie a instituição na selecção e divulgação de informação útil proveniente de fontes fidedignas** (DGS, ISS, OMS, OPP).

- **Respeite o plano de contingência** estabelecido na sua Instituição e sensibilize os residentes, familiares e amigos para a importância do seu cumprimento rigoroso.

>> RECOMENDAÇÕES PARA O AUTOCUIDADO DOS PSICÓLOGOS

- **Adapte-se aos horários e turnos** e sensibilize os colegas para a possibilidade de, durante a vigência das medidas de isolamento, surgirem alterações que decorrem das orientações do ISS e da DGS, explicando, sempre que necessário, que estas medidas protegem os residentes, mas protegem também os próprios cuidadores e toda a comunidade de um possível contágio.
- **Envolve-se na planificação das rotinas e actividades** actividades dos cidadãos seniores, promovendo a sua participação e procurando corresponder às suas preferências e interesses.
- **Envolve-se na dinamização da dimensão terapêutica da intervenção.** na ERPI (por ex. contextualizar o comportamento como resposta a situação de crise aguda ou aplicar estratégias de intervenção psicológica em crise nas situações de perda ou de doença).
- **Ajude a encontrar alternativas para que o contacto com os familiares e amigos** não seja prejudicado, sensibilizando os diferentes interlocutores e parceiros locais para a necessidade de assegurar aos residentes o acesso adequado e igualitário aos recursos mínimos e às redes afectivas.
- **Promova junto dos profissionais o recurso a linhas de apoio** disponibilizadas pelas organizações nacionais (ex. Linha de Aconselhamento Psicológico do SNS24) e locais (Câmaras Municipais e ONGs) para regulação emocional e orientação do desempenho profissional.
- **Faça chegar informação**, sempre que possível, por escrito, acerca das dúvidas, dificuldades e necessidades que vão surgindo, às pessoas ou entidades competentes.
- Promova o **cumprimento dos direitos fundamentais dos residentes e dos profissionais** através da reflexão sobre a aplicação de medidas de promoção do bem-estar bio-psico-social.

- **Consulte o documento sobre o autocuidado dos profissionais de saúde disponibilizado pela OPP** ([LINK](#))

- **Lembre-se que é normal** sentir ansiedade, medo, frustração, culpa, exaustão ou incapacidade.

- **Cuide de si.** Cuidar de si é essencial à manutenção da sua capacidade de cuidar dos outros. Descanse, faça pausas, alimente-se de forma saudável, faça exercício físico regular, mantenha contacto com familiares e amigos e procure ter tempos para actividades de lazer como ver um filme ou série ou ler um livro.

- **Não se sinta culpado por reservar tempo para si:** é isso que lhe permitirá cuidar dos outros.

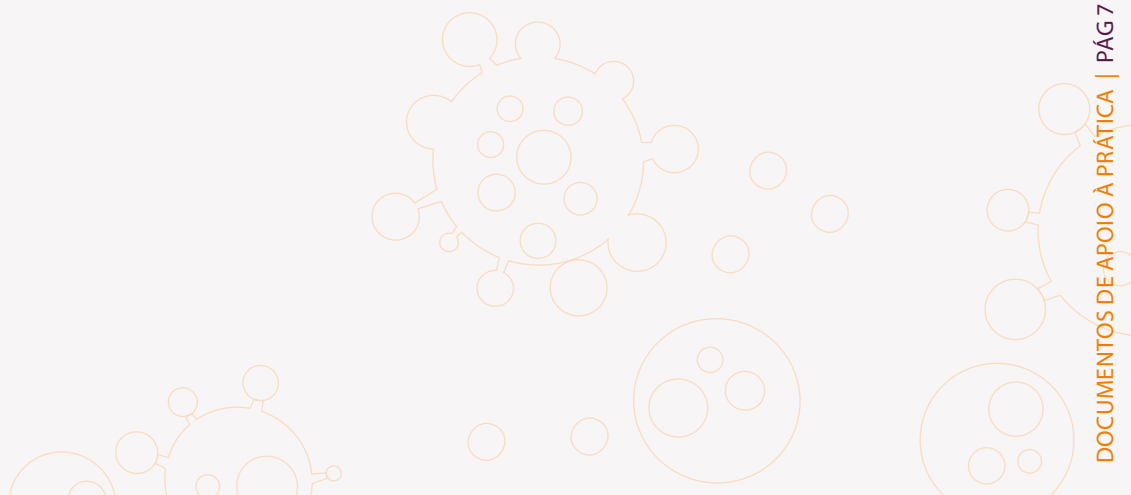
- Não esqueça que **não está sozinho** e promova a cooperação entre colegas, quer no contexto interno, quer externo.

- **Procure reservar tempo para os diferentes papéis da sua vida.** Tente manter o equilíbrio entre os vários papéis da sua vida, como profissional, como pai/mãe, filho/a, mesmo durante este período de maior desgaste e exaustão física e emocional.

- Lembre-se que **está a dar um contributo importante** para o bem colectivo, para a valorização do papel da psicologia e dos psicólogos e para a protecção de uma população especialmente vulnerável. **Obrigado!**

> LEITURAS SUGERIDAS E OUTROS RECURSOS

- Como lidar com uma situação de Isolamento [\(LINK\)](#)
- Como lidar com uma situação de Isolamento se for um cidadão sénior (ou seu familiar) [\(LINK\)](#)
- Outros documentos de Apoio **OPP** [\(LINK\)](#)
- Infeção por SARS-CoV-2 (COVID-19) - Procedimentos para Estruturas Residenciais para Idosos (ERPI), Unidades de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) da Rede Nacional de Cuidados Continuados (RNCCI) e outras respostas [\(LINK\)](#)
- Vídeo Cuidados a ter nas estruturas residenciais [\(LINK\)](#)
- Covid-19: OMS divulga guia com cuidados para saúde mental durante pandemia [\(LINK\)](#)
- Idosos e a covid-19: 11 perguntas e respostas sobre a terceira idade em tempo de pandemia [\(LINK\)](#)
- COVID-19: como ajudar idosos em isolamento. [\(LINK\)](#)
- COVID19 e o doente idoso. [\(LINK\)](#)
- Coronavirus and COVID-19: Caregiving for the Elderly. [\(LINK\)](#)





ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

APOIO:

Grupo de Trabalho OPP em Psicogerontologia

Abril de 2020