

# **Centro de Escuta**

Proposta de implementação no Centro Hospitalar de São João

## **1. Justificação de um Centro de Escuta num Centro Hospitalar**

«O Centro Hospitalar de São João conjuga competências assistenciais, formação pré e pós-graduada e de investigação, centradas no doente e visando a total humanização dos cuidados prestados. O comprometimento e o rigor na referenciação e no atendimento especializado pretendem que este Centro Hospitalar continue a ser um exemplo de boas práticas na área da saúde em Portugal»<sup>1</sup>.

Em 2008, foi criado o Serviço de Humanização com o objectivo de promover a qualidade do tratamento humano nos vários Serviços do Centro Hospitalar de São João. Esta nova atitude resulta do surgimento do conceito de “Hospital-lugar” na instituição que “ultrapassa o mero espaço físico, inclui um conjunto de significados imateriais que, no espaço geográfico, nos permite estar em casa e respeita as singularidades de cada um dos valores e referências que nos criaram enquanto ser cultural”<sup>2</sup>.

Este Centro Hospitalar reclama uma dinâmica humanizadora, onde, aliada à ciência e aos tratamentos mais inovadores e complexos, seja possível existir um olhar humano que “olha” pelos mais frágeis, quiçá, os mais humanos dos humanos.

Com este objectivo, será criado um Centro de Escuta para pessoas em luto, após a morte, não de alguém, no sentido mais vazio e despersonalizado da pessoa, mas da pessoa com história, com nome, com passado e com a vivência que perpetua na memória dos seus entes queridos.

Pouco se sabe sobre a prevalência de luto complicado dado que o termo utilizado é recente, mas, partindo da evidência clínica, Jacobs<sup>3</sup> estimou uma percentagem entre 10 a 20% de pessoas que têm problemas na resolução do seu luto. Pilar Barreto<sup>4</sup> refere que Bonanno e Kaltman (2001) mencionaram 10 a 15% de acordo com as suas amostras de enlutados e que Maercker et al. (2005) encontraram somente 7,4% de pessoas com luto

---

<sup>1</sup> Prof. Doutor António Ferreira, Presidente do Conselho de Administração do Centro Hospitalar de São João, EPE. Página WEB do HSJ, [www.hsjoao.min-saude.pt/](http://www.hsjoao.min-saude.pt/). Acedido a 23 de Julho de 2010.

<sup>2</sup> Ibidem.

<sup>3</sup> JACOBS, SC. Traumatic grief: Diagnosis, treatment and prevention. Philadelphia: Brunner/Mazel, 1999.

<sup>4</sup> BARRETO, P. YIP, Y. SOLER, C. Predictores de duelo complicado. Psicooncología. Vol. 5, Núm. 2-3, 2008, pp. 383-400

complicado, numa amostra de idosos. As diferentes populações estudadas e critérios clínicos diversos poderão ser uma das razões destas discrepâncias.

Numa análise casuística dos últimos 8 anos, verifica-se que, no Centro Hospitalar de São João, morreram, em média, 1990 pessoas por ano, conforme se pode verificar no Quadro 1.

**Quadro 1**

Nº de Mortes no Centro Hospitalar de São João entre 2005 e 2012

<b>ANO</b>	<b>Nº mortes no Serviço de Urgência</b>	<b>%</b>	<b>Nº de mortes nos restantes serviços</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL</b>
2005	642	32,8	1316	67,2	1958
2006	603	31,2	1328	68,8	1931
2007	530	26,4	1474	73,6	2004
2008	557	27,6	1458	72,4	2015
2009	570	27,6	1492	72,4	2062
2010	467	23,7	1510	76,3	1977
2011	448	22,2	1575	77,8	2023
2012	448	23	1507	77	1955
<b>MÉDIA</b>	<b>533,1</b>	<b>26,9</b>	<b>1457,5</b>	<b>73,1</b>	<b>1990,6</b>

(Fonte: Serviço de Humanização do CHSJ, 2013)

Se estimarmos que cada defunto deixa, em média, 5 pessoas em luto<sup>5</sup> e que destas aproximadamente 15% desenvolverão luto complicado, teremos nesta instituição e anualmente cerca de 1500 pessoas em luto complicado.

Uma pessoa pode apresentar uma vulnerabilidade excepcional em determinado momento que requer mais atenção do que outros familiares. A atenção ao luto diminui o sofrimento desnecessário e, ao mesmo tempo, torna possível o apoio aos casos mais urgentes, evitando, assim, problemas médicos adicionais nestas pessoas. Desta maneira, reduz-se o excesso de trabalho no sistema de saúde público<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> SHEAR K, FRANK E, HOUCK P. and REYNOLDS III, C. Treatment of complicated grief: a randomized controlled trial. JAMA 2005; 293(21): 2601-8.

<sup>6</sup> BARRETO, P. YI P. y SOLER, C. Predictores de duelo complicado. Psicooncología. Vol. 5, Núm. 2-3, 2008, pp. 383-400

## **2. O Centro de Escuta de São João**

O Centro de Escuta de São João (CESJ) realizará *counselling* psicológico e relação de ajuda tanto individual como em grupos de ajuda mútua, tendo presente uma visão holística ou integral da pessoa nas suas diferentes dimensões:

1. Dimensão física ou biológica
2. Dimensão emotiva ou afectiva
3. Dimensão intelectual ou racional
4. Dimensão social
5. Dimensão espiritual

### **2.1. Metodologia**

O projecto de criação do Centro de Escuta de São João assenta em pressupostos metodológicos decorrentes de uma avaliação prévia das necessidades da população que recorre ao Centro Hospitalar de São João, assim como da análise e verificação da escassez de apoios às pessoas em luto, na área geográfica de referência do Centro Hospitalar.

### **2.2. Objectivos**

#### **2.2.1. Objectivos Gerais**

Diminuir as perturbações psico-emocionais das pessoas que recorrem a este Centro.

Prevenção de situações de *burnout* dos profissionais.

#### **2.2.2. Objectivos Específicos**

Possibilitar o acesso a apoio no luto a todas as pessoas que se encontrem em processo de luto, por perda de familiar/convivente significativo, ocorrido no Centro Hospitalar de São João.

Possibilitar o acesso a apoio nas perdas a todos os profissionais do Centro Hospitalar de São João.

### **2.3. Missão**

Acompanhar as pessoas enlutadas e/ou os profissionais, no enfrentar das suas dificuldades de perda, desde uma perspectiva humanista e integral do ser humano, e ajudar a otimizar os seus próprios recursos e capacidades através da relação de ajuda e do *counselling* (apoio psicológico).

### **2.4. Visão**

- a) O CESJ deverá na sua prática assistencial exceder as expectativas de todos quantos serve e cuida;
- b) O CESJ pretende atingir um modelo de intervenção institucional de excelência, interna e externamente avaliado como exemplar na metodologia do seu agir e na concretização dos seus objectivos;
- c) O CESJ pretende ser reconhecido como um Centro onde a pessoa seja o referencial valorativo mais elevado da sua acção.

### **2.5. Valores**

- a) O CESJ rege-se por valores de cariz humanista onde a bioética de matiz personalista emerge como o referencial da sua prática;
- b) O CESJ assume como seus valores de referência a vida humana, a dignidade, a solidariedade, a autenticidade, a aceitação incondicional do outro, a congruência, a empatia, a compaixão, a competência e o compromisso.

### **2.6. Actividades**

- I. Atendimento individual e personalizado a pessoas em luto e profissionais.
- II. Grupos de ajuda mútua a pessoas em luto e a profissionais.
- III. Formação específica sobre o luto aos voluntários do CESJ.
- IV. Colaboração e intercâmbio científico com outros Centros de Escuta ou outras instituições dedicados à intervenção no luto e/ou apoio a profissionais.

## 2.7. Recursos Humanos

Este Centro de Escuta terá na sua sustentabilidade, de recursos humanos, elementos que já tenham vínculo laboral com o Centro Hospitalar de São João e voluntários com formação em relação de ajuda no luto que assumam um compromisso ético e deontológico com o CESJ. Especificando, tendo por base a possibilidade da presença diária de apoio no luto e nas perdas dos profissionais, entendemos ser necessária a seguinte equipa:

- 1 Coordenador/Responsável pelo CESJ, na tutela directa do Director do Serviço de Humanização do Centro Hospitalar de São João, com formação pós-graduada em Luto.

- Voluntários com formação básica em intervenção no luto. Os elementos da equipa de voluntários serão apelidados de *escutas*. Poderão ser profissionais de várias áreas da saúde (psicólogos, médicos, assistentes sociais, enfermeiros, etc.). A sua dedicação e atendimento aos utentes do Centro será em função das solicitações do próprio Serviço e do seu tempo disponível. A colaboração é voluntária e sem contrapartidas económicas. Todos devem superar uma formação prévia teórico-prática que os capacite com competências em relação de ajuda.

- 1 Colaborador administrativo, em tempo parcial, partilhando tarefas com o Serviço de Humanização. Terá como funções o atendimento e registo de chamadas de solicitação de informações e marcações de atendimento, assim como todas as tarefas administrativas e burocráticas necessárias ao bom funcionamento do Centro.

O serviço de secretariado do Centro de Escuta funcionará entre as 9:00 H e as 17:30 H, de 2ª a 6ª feira, sendo criado para o efeito um e-mail específico e utilizado o nº de telefone do Serviço de Humanização, para marcação dos atendimentos.

## **2.8. Recursos Materiais**

O Centro de Escuta potencializará os recursos materiais já existentes no Serviço de Humanização, para além de:

- Um gabinete para o atendimento individual;
- Uma sala adequada para os grupos de ajuda mútua.

## **2.9. Divulgação**

A divulgação do Centro de Escuta deverá estar englobada nos canais de comunicação e *marketing* já existentes no Centro Hospitalar, nomeadamente na intranet e na página WEB do Centro Hospitalar [www.chsj.pt](http://www.chsj.pt).

Elaborar-se-á, ainda, um prospecto com a informação principal do Centro de Escuta.

Deverá existir uma prévia sensibilização junto dos profissionais do Centro Hospitalar para que informem as pessoas que perderam um familiar da existência do Centro de Escuta, fornecendo os contactos e divulgando a sua actividade, quer seja verbalmente, quer com a utilização de um prospecto adequado. Também deverá existir uma sensibilização e informação destinada aos profissionais do Centro Hospitalar, sobre a missão e os objectivos deste Centro de Escuta.

## **2.10. Avaliação**

A avaliação do Centro de Escuta deverá ser efectuada anualmente, no contexto da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade a que o Serviço de Humanização já está afecto.