

Os desafios das respostas sociais de apoio a Pessoas idosas face à pandemia COVID 19 - contributos do Serviço Social da ESECB



Marco Domingues

Professor Adjunto convidado da ESECB-IPCB, membro integrado da Unidade de Investigação Interdisciplinar AGE.COMM - Comunidades Envelhecidas Funcionais..



Regina Vieira

Professora Adjunta e Coordenadora da licenciatura em Serviço Social da ESECB-IPCB, membro integrado da Unidade de Investigação Interdisciplinar AGE.COMM - Comunidades Envelhecidas Funcionais.



Marisa Candeias

Professora Adjunta convidada da ESECB-IPCB, investigadora integrada no CLISSIS. Especialista em Serviço Social e doutoranda em Serviço Social.

Os assistentes sociais (adiante designados por AS), especialmente os que desempenham funções de gestão e administração social de equipamentos sociais, assumem uma enorme responsabilidade nas organizações de economia social prestadoras de serviços sociais, atuando ao nível micro e meso, participando na tomada de decisões do foro organizacional. Na resposta às exigências quotidianas, o seu agir profissional é empenhado em coerência com o seu mandato ético e, por via da sua formação de base científico-humanista, contribui para dignificar a prestação de serviços sociais e, em simultâneo, garantir a gestão eficiente dos recursos disponíveis, na missão de assegurar serviços que salvaguardem a integridade e o bem-estar dos seus beneficiários.

Estes profissionais viveram ao longo do último ano, um inimaginável e colossal desafio. Em fevereiro de 2020, os primeiros efeitos da doença COVID 19 em Portugal foram recebidos em choque, face à novidade da doença e sobretudo à rapidez da propagação e particular incidência nos mais fragilizados fisicamente, com consequências mortais, afetando em grande escala as pessoas idosas, nomeadamente aquelas a residir em estruturas residenciais para idosos (ERPI). O embate inicial deu origem a sentimentos de impotência, quer face à escassez de referências sobre procedimentos a adotar, mas também porque pôs a descoberto fragilidades já identificadas no funcionamento das respostas sociais para idosos, nomeadamente: insuficiência de pessoal técnico e auxiliar, baixos salários, baixas por infeção, cansaço físico e mental, dificuldade em recrutar pessoal substituto, falta de formação adequada aos trabalhadores e de reconhecimento do sector e dos seus profissionais.

Foi neste contexto, que muitos AS assumiram a responsabilidade nos processos de tomada de decisão. Na difícil missão de gerir as decisões técnicas, face a orientações políticas desfasadas e a ausência de recursos, acompanhadas pela formação frágil de parte dos corpos dirigentes, acrescido de infraestruturas desadequadas e ultrapassadas, pressionadas por famílias descontentes e colaboradores desalentados, os AS procuraram encontrar soluções, gerindo emoções e motivações, na humanização e dignificação possível das respostas sociais, que se mostraram no entanto frágeis aos desafios impostos pelo contexto pandémico.

A pandemia veio alertar a sociedade civil para as vulnerabilidades de respostas sociais subfinanciadas e pouco valorizadas política e socialmente. Porém, estas fragilidades eram conhecidas pelos seus dirigentes, profissionais e organizações representativas, que há muito alertavam e exigiam inovação e reinvenção da resposta social. Era conhecido o desenho obsoleto da resposta social de ERPI, carecendo

nomeadamente da reformulação dos seus modelos de financiamento, de dirigentes com formação adequada e competentes em matéria de gestão mas principalmente com perfil e sensibilidade social para o exercício dos cargos, da adequação de recursos humanos, em quantidade e qualidade, face à idade avançada e face ao elevado grau de dependência que os atuais utilizadores da resposta apresentam; ainda a carência de formação, especialização e desenvolvimento de estratégias de fixação de pessoal/redução de turnover das equipas prestadoras de cuidados e prevenção de *burnout*.

Depois do choque, a reação rápida de muitos AS e de outros cuidadores formais, demonstrou enorme persistência, resiliência e coragem decorrentes do sentido de missão e deontologia profissional de proteção dos grupos mais vulneráveis da sociedade, e que resultou na prevenção e na contenção de muitos surtos da doença em ERPI. Com elevado esforço pessoal, foram mobilizados e articulados recursos humanos e materiais, numa lógica de trabalho colaborativo e em REDE, valorizando a importância de diferentes atores estarem conectados para possibilitar respostas mais céleres e eficazes e potenciar recursos; foram adaptados procedimentos de proteção e segurança recorrendo a modelos anteriores de referência para procedimentos de contingência como os verificados para resposta ao vírus H1N1 (“Gripe das Aves”), num passado recente; foram organizadas equipas, criando bancos de funcionários e reafectando recursos de outros serviços; foram adotadas visões críticas sobre as orientações da DGS resultantes da aprendizagem com a experiência e colocando as pessoas em primeiro lugar; foram desenvolvidos novos instrumentos de trabalho ou readaptados outros, como é exemplo o recurso de emergência aos telemóveis pessoais para viabilizar contactos com familiares das Pessoas idosas quando ainda não era possível adquirir outros equipamentos de comunicação. Apesar das fragilidades, as ERPIS continuam a

promover respostas que garantam os direitos sociais dos cidadãos utilizadores dos serviços, respondendo a uma ampla fatia de população envelhecida no nosso país. Não obstante a resiliência destes profissionais, está por avaliar as consequências físicas e psicológicas que a Covid-19 gerou nestas equipas e, portanto, urge tornar objeto de investigação social de forma a zelar pela saúde mental dos profissionais da intervenção social.

O Serviço Social continuará a afirmar-se, contribuindo reflexivamente para a mudança na perceção das e sobre as Pessoas idosas e promover a alteração das respostas e equipamentos sociais, por via de contribuições científicas emergentes da investigação social que desenvolve e no espaço de relações humanas quotidianas que realiza, como agente conhecedor das necessidades sociais das pessoas idosas e transformador do seu sistema de bem-estar social. No âmbito da sua intervenção de nível macro-social e por via da *policy practice*, os AS constituem-se parceiros na conceção de uma política nacional de envelhecimento e na implementação de novas políticas dirigidas à velhice e a apresentação de alterações nas políticas vigentes, assumidas no projeto ético-político do Serviço Social, na função de porta-voz das preocupações e reivindicações dos grupos que se encontram numa situação de maior vulnerabilidade social. Da reflexão produzida no encontro entre AS

e alunos de Serviço Social da Escola Superior de Educação do IPCB, promovido em 18 de março de 2021, no âmbito das V Jornadas de Serviço Social da AEESECB que se associaram às comemorações do dia mundial do Serviço Social de 2021, sistematizam-se algumas recomendações de mudança social no âmbito das políticas do envelhecimento: a) alterar o modelo de gestão, financiamento e acessibilidade a serviços de apoio dos processos de envelhecimento, de modo a possibilitar a manutenção da Pessoa idosa na sua própria residência; b) desenhar outras respostas sociais comunitárias, de cariz intergeracional, que acompanhem os processos de envelhecimento das pessoas e que venham responder às necessidades e expectativas das futuras gerações de Pessoas idosas; c) criar modelos de intervenção concertados entre os ministérios da saúde e da segurança social, com a possibilidade de uma secretaria de estado específica para coordenação e integração entre setores das novas respostas sociais; d) adequar o quadro de pessoal das respostas sociais em quantidade e qualidade, valorizando as condições laborais dos cuidadores formais, garantindo a formação e remuneração adequada, dignificando objetiva e simbolicamente a sua atividade profissional na sociedade; e) criar mecanismos comunitários de apoio ao bem-estar e manutenção da saúde mental dos cuidadores formais e informais.