

ACOLHIMENTO PSICOLÓGICO: UM ESTUDO VOLTADO A INSTITUIÇÕES DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS

Marina Fonseca Silva¹
Pollyana Brandão Gomes²
polly.matipo@gmail.com

Área do conhecimento: Ciências Humanas

RESUMO

As Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs) vem modificando-se cada vez mais, e deixando para trás o estigma assistencialista que sempre carregou. Atualmente, estas Instituições passaram a configurar-se como espaços de promoção de cidadania e autonomia para seus residentes, através do trabalho realizado por equipes multidisciplinares. Através destas equipes multidisciplinares, o profissional de Psicologia vem gradativamente inserindo-se nestas instituições. O objetivo foi adquirir conhecimentos relativos à prática profissional psicológica no contexto das Instituições de Longa Permanência para Idosos, conforme dados obtidos através de observações de campo e diálogos com profissionais e residentes desta instituição. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, composta a partir de observações realizadas em uma ILPI como parte dos requisitos para a conclusão de um estágio em Psicologia. Os resultados demonstram que acolhimento do psicólogo nas ILPI's é uma ferramenta de apoio no enfrentamento às dificuldades ao sofrimento psíquico que estes idosos vivenciam a partir dessa nova realidade, assim como no auxílio ao trabalho dos funcionários dessas instituições. A Partir da realização deste estudo, compreendeu-se a importância que possui o trabalho de acolhimento psicológico, tanto em Instituições de Longa Permanência para Idosos quanto em outras diversas situações e nos mais variados ambientes.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia; Acolhimento; Instituição de Longa Permanência para Idosos.

1. INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, as demandas por serviços psicológicos se mostram cada vez maiores, e são provenientes dos mais variados contextos. A rede pública de saúde é um grande exemplo do quão variado e complexo são os processos nos quais atuam os psicólogos (ANDRADE; MORATO, 2004). Neste sentido, o saber

¹ Graduanda em Psicologia/ Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – MATIPÓ.

² Psicóloga (UNEC), Especialista em Educação Especial, Saúde Mental, Docência do Ensino Superior, Psicanálise (FACEC, UCAM, UNIVÉRTIX, FUTURA), Mestre em Políticas Públicas e Desenvolvimento Local (EMESCAM) professora do Curso de Psicologia e Educação Física da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

psicológico busca aplicar-se a questões que, anteriormente, não eram o foco principal dos serviços de saúde, bem como atuar em espaços e ouvir vozes que durante muito tempo foram negligenciadas.

As Instituições de Longa Permanência Para Idosos, popularmente chamadas de asilos, passam agora a configurar-se como parte destes novos espaços onde a Psicologia vem inserir-se (MARKARIAN *et al.*, 2015).

De acordo com Neri (2006), o trabalho desempenhado pelo Psicólogo nesse tipo de instituição varia entre a elaboração de intervenções, avaliação do desenvolvimento de atividades pela equipe, apoio psicológico especializado tanto aos idosos quanto a equipe, preparação e capacitação das competências profissionais, além de realizar um contato com as famílias, com o objetivo de “oferecer informação e apoio à promoção de boas relações e de relações de interdependência entre as gerações, atuar em situações de crise e oferecer apoio psicológico”.

O trabalho se justifica devido a complexa questão do envelhecimento na contemporaneidade, onde os idosos vem perdendo espaço em seu núcleo familiar, e conseqüentemente tendo que buscar novos locais que exerçam o papel de prestar assistência e cuidado, justifica-se necessário entender as implicações deste processo na vida dos idosos, bem como compreender a função do profissional de Psicologia nestas instituições e as ações desenvolvidas por ele neste contexto.

O objetivo deste estudo é adquirir conhecimentos relativos à prática profissional psicológica no contexto das Instituições de Longa Permanência para Idosos, conforme dados obtidos através de observações de campo e diálogos com profissionais e residentes desta instituição.

Trabalhos como este são extremamente importantes, já que possibilitam observar e compreender efetivamente aspectos fundamentais da teoria e da prática em Psicologia inserida nos mais diversos contextos, sendo assim fundamental para a obtenção de conhecimentos que auxiliam no processo de formação enquanto estudante e futuramente na atuação profissional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) n° 283, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, as Instituições de Longa Permanência para Idosos são espaços destinados a abrigar e amparar indivíduos com idade acima de 60 anos que necessitam de um local para residir (BRASIL, 2005).

Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI) – instituições governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinada a domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade e dignidade e cidadania (BRASIL, 2005, p. 2005).

A população brasileira, de modo geral, tem envelhecido cada vez mais, e com as recentes mudanças no panorama familiar tradicional, onde as mulheres, que tipicamente eram encarregadas da função de cuidadoras, estão progressivamente inserindo-se em ambientes de trabalho fora do contexto domiciliar, é cada vez mais comum que as famílias busquem novas alternativas e a população idosa tenda a se alocar em ambientes que atendam às demandas por moradia e cuidado (CAMARANO, KANSO, 2010).

Segundo Creutzberg, Gonçalves e Sobbotka (2004), citados por Watanabe e Di Giovanni (2009), as Instituições de Longa Permanência para Idosos, conhecidas popularmente por asilos, surgem no contexto assistencialista, com uma visão análoga em relação aos estigmas carregados pela velhice, com o propósito de promover condições de vida humanamente básicas, como moradia, higiene pessoal e alimentação, a indivíduos socialmente desfavorecidos, ou com algum tipo de enfermidade, e que não possuíssem nenhum vínculo familiar.

Mas este panorama vem sendo modificado. De acordo com Markarian *et al.*, (2015), atualmente, essas instituições realizam serviços que buscam transformar a prática assistencialista em um processo de acolhimento e promoção de cidadania e autonomia aos idosos, através de um atendimento multidisciplinar que envolve desde os serviços mais básicos até os de maior complexidade. Ainda de acordo com as autoras, tais instituições “configuram-se por oferecer serviços nas áreas: social, médica, psicológica, de enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional, odontologia, dentre outras, conforme as necessidades desse grupo etário”.

A RDC n° 283 da ANVISA (2005) nos diz ainda sobre as premissas reguladoras necessárias para proporcionar um ambiente digno, acolhedor e seguro para os idosos. De acordo com a resolução, seguindo os preceitos do Plano de

Atenção à Saúde da instituição, as ILPIs devem proporcionar aos idosos um ambiente que assegure liberdade e respeito a sua identidade, e que promova o livre exercício dos direitos, valores e crenças dos residentes, além de oferecer serviços que exercitem a autonomia do indivíduo. O documento também apresenta propostas de práticas que objetivam o reconhecimento do idoso como cidadão pertencente à comunidade, promovendo o convívio do residente tanto com a família quanto com outros residentes, além do engajamento em atividades e eventos culturais da própria comunidade, tencionando evitar todo e qualquer tipo de preconceito em relação à população residente das ILPIs.

Conforme a Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2013), o serviço de acolhimento é prestado pelos profissionais que atuam na saúde pública, e caracteriza-se por proporcionar ao indivíduo uma atenção pautada na compreensão e na confiança, com o objetivo de fortalecer a correlação entre usuário e equipe, assim como reconhecer e validar a precisão de um suporte ou atendimento.

Com uma escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários a tecnologias adequadas às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde. Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco (BRASIL, 2013, p. 8).

Segundo Chammas (2009) apud Neumann e Zordan (2011), a dinâmica do acolhimento em Psicologia associa-se a práticas como a obtenção de informações acerca da vida do cliente, facilitar a estruturação de hipóteses sobre suas queixas, analisar e reconhecer a precisão do suporte psicológico, promover, quando necessário, o encaminhamento aos serviços indicados para a situação e prestar um atendimento primário no momento em que o indivíduo necessita, com o objetivo de atenuar algumas situações momentâneas.

De acordo com uma pesquisa realizada por Correa *et al.*, (2012), sobre a forma como os idosos enxergam o trabalho do Psicólogo nas ILPIs, oito categorias foram apontadas pelos residentes das instituições. São elas: “conversar e orientar; ajudar, dar assistência; resolver problemas; incentivar; vigiar; falar pelos outros; chamar a atenção para algo errado; manter o equilíbrio da instituição” (CORREA *et al.*, 2012, p. 5).

Ainda segundo a pesquisa, os idosos acreditam que o psicólogo presta diversos outros trabalho que vão desde o acolhimento até o auxílio às enfermeiras. O Psicólogo assume o papel de mediador na instituição, intervindo em situações que possam vir a gerar um clima desagradável; a ele também é atribuído o papel de interlocutor entre os idosos e os funcionários da instituição, no sentido literal de dar voz aos que sentem-se ou realmente estão incapazes de se comunicar; uma terceira função conferida ao profissional da psicologia no contexto institucional asilar é o de prestar apoio aos funcionários nos momentos de realização das obrigações diárias, como aplicar a medicação, por exemplo; e o acolhimento, prestado aos residentes nos momentos mais críticos e momentâneo (CORREA *et al.*, 2012).

De acordo com Leite *et al.*, (2010) o acolhimento pode ser entendido como uma ação estratégica de mudança no processo de atendimento na saúde pública, objetivando alterar as relações entre profissionais da saúde e usuários. Assim sendo, o acolhimento objetiva melhorar a correlação existente entre usuários do serviço e equipe multidisciplinar, ampliando a eficiência do serviço frente as mais variadas demandas, igualmente o conhecimento da equipe em relação à comunidade onde está atuando.

O acolhimento psicológico nas ILPIs configura-se como porta de entrada para serviços psicológicos, médicos, odontológicos ou outros mais complexos, visto que realiza o primeiro contato com o indivíduo a fim de determinar a real necessidade de um atendimento mais profundo, auxiliando no enxugamento das demandas e reduzindo filas de espera (HENNINGTON, 2005).

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

O presente trabalho é uma pesquisa qualitativa. Godoy (1995) afirma que estudos qualitativos são realizados através do contato direto do pesquisador com lugares e pessoas, objetivando compreender como os fenômenos interpessoais afetam o ponto de vista dos sujeitos envolvidos no estudo.

Os estudos denominados qualitativos têm como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural. Nessa abordagem valoriza-se o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo estudada (GODOY, 1995, p. 6).

3.2 Técnica de Coleta de Dados

As informações necessárias para a constituição deste trabalho foram obtidas durante atividades desenvolvidas em uma Instituição de Longa Permanência Para Idosos (ILPI) em uma pequena cidade do interior da Zona da Mata Mineira, como parte dos requisitos para a conclusão da disciplina de Estágio Básico III, do 6º período de Psicologia da faculdade Univértix, de Matipó.

Composta a partir de informações coletadas através de observações em campo. Foram, no total, 40 horas de observação em estágio, divididas em 10 visitas semanais com duração de 4 horas cada. Para registro de atividades foi utilizado um roteiro semanal, onde foram relatados os dados mais relevantes. O método de análises utilizado na interpretação dos resultados deste estudo foi descritivo.

Segundo Godoy (1995), o método descritivo é fundamental em uma pesquisa qualitativa, pois ele leva em consideração todos os dados levantados, utilizando a escrita como forma de analisar e considerar de maneira integral e relacionada fatores internos e externos dos indivíduos envolvidos na pesquisa, assim como meio de divulgação dos resultados obtidos.

3.3 Descrição dos Dados

Para compor a fundamentação teórica do presente trabalho, foram consultados artigos obtidos nas plataformas de busca Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Acadêmico, além de consultas a documentações do Ministério da Saúde. Os descritores utilizados foram “Instituição de Longa Permanência Para Idosos”, “acolhimento”, “idosos”, “Psicologia” e “asilo”.

3.4 Local da Pesquisa e sujeitos envolvidos

A instituição que serviu como base para a realização deste trabalho está localizada em um bairro afastado do centro da cidade, conseqüentemente sendo

caracterizada por um ambiente extremamente tranquilo para os idosos. A entidade foi inaugurada há 25 anos, e atualmente assiste um total de 43 internos.

As instalações físicas do local contam com 48 quartos (mas apenas alguns estão ocupados no momento), todos com banheiro, residindo em cada um 2 internos. Os quartos que não são ocupados servem como depósito de mantimentos e materiais. Há também uma enfermaria, uma cozinha, um salão para alimentação e outros tipos de atividades que necessitem de espaço, dois banheiros externos (masculino e feminino), uma lavanderia, uma secretaria, uma capela e uma sala onde os internos podem assistir televisão. E há ainda uma horta, que é cultivada por um dos internos da instituição, e um pátio, onde os residentes costumam tomar sol, além de dependências externas onde costumam ser realizados eventos de arrecadação de fundos para a instituição.

A instituição conta, no total, com 21 funcionários, sendo quatro responsáveis pela faxina, três responsáveis pela cozinha, dois responsáveis pela lavanderia, três funcionários da secretaria, incluindo a diretora da instituição e oito enfermeiros, integrando a enfermeira chefe.

Os residentes podem receber visitas todos os dias, das 08:00 às 10:00 da manhã, e das 14:00 às 16:00 da tarde.

Há uma parceria entre a instituição e o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do município, que oferece, algumas vezes por mês, atividades sociais, recreativas e de cuidados pessoal, como bingo, apresentações musicais, pinturas e “dias de beleza”.

4. CATEGORIAS EMERGENTES DA COLETA DE DADOS

Com base nas observações possibilitadas a partir da realização deste estágio, compreendeu-se a importância que possui o trabalho de acolhimento realizado por um profissional de Psicologia capacitado, tanto em Instituições de Longa Permanência para Idosos quanto em outras diversas situações e nos mais variados ambientes.

O trabalho de acolhimento realizado pela psicóloga que atua na rede de saúde básica do município é totalmente voltado para a prevenção. Os agentes de

saúde responsáveis por cada setor identificam as demandas individuais e definem a necessidade de um acolhimento ou da intervenção clínica especializada.

A partir do momento em que o psicólogo realiza o acolhimento, ele intervém positivamente em um processo que é frequentemente demorado e desgastante para aqueles que o enfrentam: as filas de espera do serviço público. Assim sendo, este método de atuação psicológica é visto como preventivo, visto que identifica previamente as demandas da população e diferencia quais necessitam de atendimento clínico específico, diminuindo, por conseguinte, a superlotação dos serviços de saúde (HENNINGTON, 2005).

Na Instituição de Longa Permanência para Idosos onde ocorreu a pesquisa para a formulação deste trabalho, o acolhimento é realizado como uma forma de suprir a demanda dos internos por serviços psicológicos gerais, mas não chega a caracterizar-se como um processo terapêutico. Tal procedimento consiste na realização de entrevistas não estruturadas e/ou interações e diálogos informais que a psicóloga realiza com os internos da instituição.

As visitas da psicóloga à instituição ocorrem uma vez a cada quinze dias, e as enfermeiras definem quais demandas são mais urgentes para realizar o atendimento. Após identificar as diligências, a psicóloga realiza o primeiro contato com o idoso de maneira natural. À medida que cria um vínculo e percebe certa liberdade, introduz o assunto solicitado pelas enfermeiras.

Quando não há nenhum quadro que necessita de atendimento imediato, a psicóloga segue a ordem normal de seus atendimentos, dando prioridade àqueles que foram atendidos a um período de tempo mais longo. As informações obtidas durante o acolhimento são registradas pela psicóloga em um prontuário que fica arquivado na própria instituição.

Segundo a psicóloga, o trabalho que ela realiza possui caráter quase que apenas caridoso, visto que a situação da maioria dos internos da instituição é de debilidade ou enfermidade, interferindo na continuidade da obtenção de informações e na formação de vínculos. É um trabalho que necessita ser reiniciado a cada visita à instituição.

O processo de acolhimento institucional analisado para a criação deste trabalho é caracterizado em duas etapas. A primeira consiste na realização de

perguntas mais genéricas e simples aos residentes da instituição, como por exemplo “como você está se sentindo hoje?”, tendo por objetivo identificar que tipo de demanda este paciente traz.

Já na segunda etapa, as perguntas são feitas de acordo com a demanda que foi identificada pela psicóloga. Tomemos como exemplo um caso observado durante uma das visitas à instituição: as enfermeiras encaminham uma interna para conversar com a psicóloga, pois estava muito abalada e nervosa há algum tempo. Segundo elas, o quadro teve início após uma visita das irmãs, que queriam que a interna assinasse documentos para transferir seus bens materiais para a posse das irmãs. Como a demanda já havia sido identificada (questões familiares), o trabalho da psicóloga foi conversar com a interna sobre as atribuições que a estavam incomodando.

Ainda que este método de acolhimento não possa ser considerado como processo terapêutico, é notável o contentamento que este gera para todas as partes envolvidas.

Segundo Neri (2006), o trabalho desenvolvido pelo psicólogo em Instituições de Longa Permanência para Idosos traz benefícios em diversos aspectos, visto que suas práticas com os idosos geram reflexos não só no bem-estar destes indivíduos, mas em toda a instituição e nos serviços que esta oferece. A autora define que os campos de atuação da Psicologia nestas instituições variam desde as questões mais básicas da saúde do idoso até questões externas à instituição (como socialização e práticas culturais) e assuntos relacionados à gestão e planejamento de serviços da instituição.

Apesar do cuidado e do carinho que os internos recebem na instituição por parte dos funcionários e da família, o confinamento ainda ocasiona, na maioria das vezes, os sentimentos de solidão e infelicidade. É neste contexto que o trabalho de acolhimento torna-se fundamental, seja para facilitar na resolução de demandas urgentes ou apenas para um diálogo descontraído.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Instituições de Longa Permanência para Idosos vem adquirindo cada vez mais espaço na sociedade, e abrigando um número cada vez maior de idosos.

Neste contexto, é necessário que haja serviços que visem minimizar não só os problemas relacionados à saúde física destas pessoas, mas principalmente o sofrimento emocional e o desgaste que essa mudança de vida pode provocar.

O acolhimento psicológico é uma ferramenta extremamente importante na realização deste trabalho, em virtude de possibilitar ao idoso em situação institucional uma ocasião específica e individual para relatar todas as suas angústias e sofrimentos.

A realização deste trabalho foi de grande importância, uma vez que possibilitou a visualização e participação ativa em um dos variados contextos onde o trabalho do psicólogo pode inserir-se, além de proporcionar um contato amplo e abrangente com o campo da Psicologia da saúde, que vem destacando-se cada dia mais.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Ângela Nobre de; MORATO, HenrietteTognetti Penha. Para uma dimensão ética da prática psicológica em instituições. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 9, n. 2, p. 345-353, Aug. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413294X2004000200017&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 22 ago. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA**. Brasília, DF, 2005. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2005/res0283_26_09_2005.html. Acesso em 22 ago. 2019.

_____. Ministério da Saúde. **Sistema Único de Saúde - SUS**. Brasília, DF, 2013. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf. Acesso em 22 ago. 2019.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. As instituições de longa permanência para idosos no Brasil. **Rev. bras. estud. popul.**, São Paulo, v. 27, n. 1, p. 232-235, Junho, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010230982010000100014&lng=en&nrm=iso. Acesso em: ago. 2019.

CORREA, Jimilly Caputo et al. Percepção de idosos sobre o papel do psicólogo em instituições de longa permanência. **Rev. bras. geriatr. gerontol.**, Rio de Janeiro

, v. 15, n. 1, p. 127-136, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180998232012000100014&lng=en&nrm=iso. Acesso em 22 ago. de 2019.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução a pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas São Paulo**, v. 35, n. 2, p. 57-63 Mar./Abr. 1995. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acesso em 22 ago. 2019.

HENNINGTON, Élide Azevedo. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 256-265, Feb. 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2005000100028&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 22 ago. 2019.

LEITE, Leticia et al. Acolhimento Multiprofissional em Estratégia de Saúde da Família: espaço de atuação para o profissional psicólogo. **Revista de Psicologia da IMED**, Passo Fundo, v. 2, n. 1, p. 276-287, jun. 2010. ISSN 2175-5027. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/39>. Acesso em: 22 ago. 2019.

MARKARIAN, Fabiana de Jesus Paulo et al. Instituições de Longa Permanência para Idosos como espaço socioeducacional: desafios e perspectivas. **Revista Kairós: Gerontologia**, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 361-376, mar. 2015. ISSN 2176-901X. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/30110>. Acesso em: 22 ago. 2019.

NERI, A. Contribuições da psicologia ao estudo e à intervenção no campo da velhice. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 1, n. 1, 30 maio 2006. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rbceh/article/view/46>. Acesso em: 22 ago. 2019.

NEUMANN, Angélica Paula; ZORDAN, Eliana Piccoli. A Implantação do Acolhimento na Abordagem Sistêmica em uma Clínica-Escola: possibilidades e desafios. **Revista de Psicologia da IMED**, Passo Fundo, v. 3, n. 1, p. 496-505, jun. 2011. ISSN 2175-5027. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/83>. Acesso em: 22 ago. 2019.

WATANABE, Helena AkemiWada; DI GIOVANNI, Vera Maria. Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI). BIS, Bol. **Inst. Saúde** (Impr.), São Paulo, n. 47, abr. 2009. Disponível em: http://periodicos.ses.sp.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151818122009000200018&lng=es&nrm=iso>.accedidoen. Acesso em: 22 ago. 2019.

