

**Guia de
implantação
de Grupos
Online de
Família nos
CAPS**

MESTRADO PROFISSIONAL EM ATENÇÃO PSICOSSOCIAL UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO



Fonte: Freepick.com

Este guia com orientações para a implantação de "grupos online de família" nos serviços CAPS foi criado como produto da dissertação intitulada **Grupo de Família Online: estratégias de cuidado para familiares de usuários de um centro de atenção psicossocial em tempos de pandemia**, pelo curso de Mestrado Profissional em Atenção Psicossocial (MEPPSO) do Instituto de Psiquiatria da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Autoras: Flaviane Rocha da Silva Vieira
Daniela Costa Bursztyn

Rio de Janeiro
2023

APRESENTAÇÃO

O presente guia visa instrumentalizar as equipes dos CAPS quanto às novas organizações criativas de cuidado voltadas para os familiares dos usuários desses serviços por meio da estratégia de interação remota, desenvolvida durante o período da pandemia. Tal proposta tem se mostrado relevante mesmo no cenário pós-pandêmico, uma vez que acolhe e aproxima os familiares participantes dos serviços CAPS, estimulando o seu protagonismo no cuidado no campo da atenção psicossocial.





SUMÁRIO

Introdução	04
Grupos online de familiares na pandemia	05
Por que sustentar os grupos online após a pandemia?	07
Dicas para organizar o grupo online pelo aplicativo de mensagens instantâneas de celular	08
Que cuidados são necessários na moderação do grupo online?	12
Referências Bibliográficas	13

INTRODUÇÃO

A assistência em saúde mental, no Brasil, tem passado por grandes transformações nas últimas décadas. Com a substituição dos manicômios pelos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), os familiares dos usuários desses serviços se tornaram um importante pilar de sustentação do cuidado em liberdade.



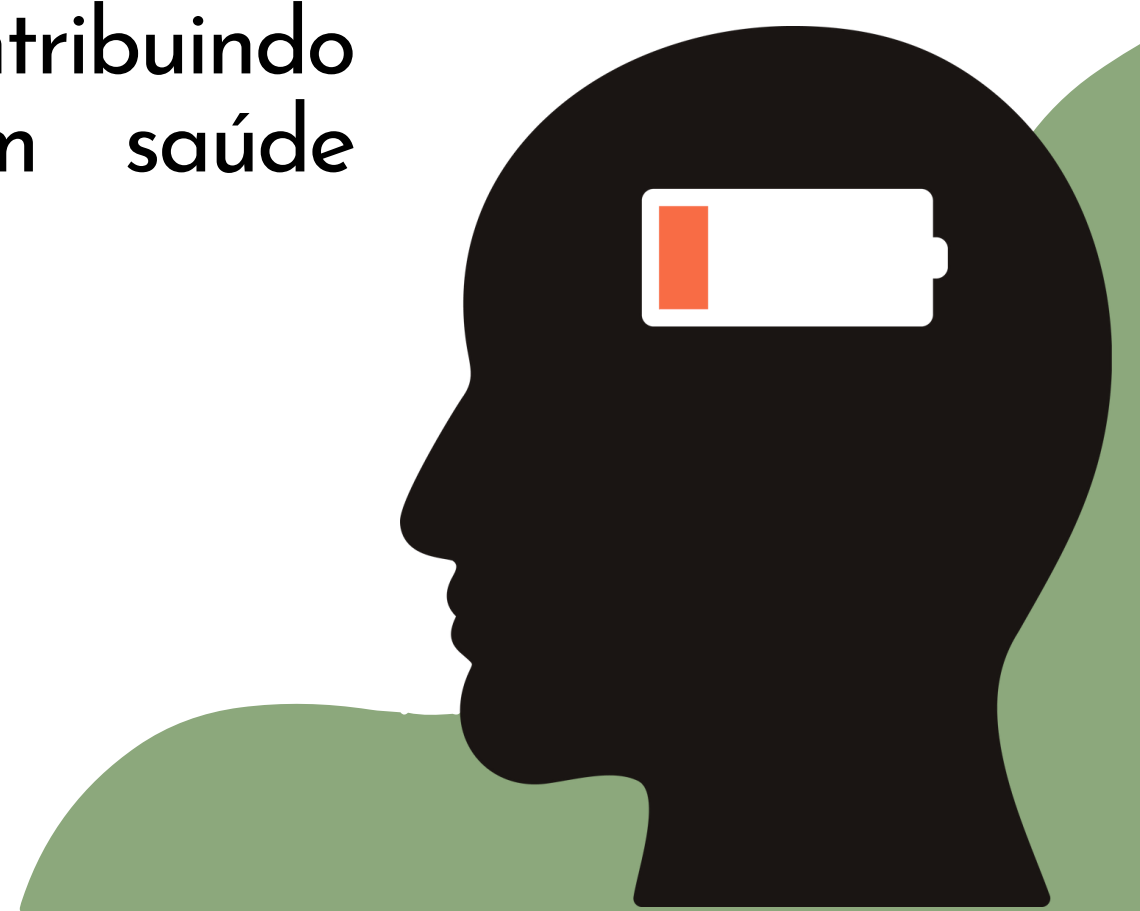
Lidar com o sofrimento mental no dia-a-dia é desafiador. Exige atenção e apoio para cuidadores que enfrentam o desgaste emocional e a sobrecarga no cuidado diante das limitações, preconceitos e exclusão das pessoas afetadas pelo sofrimento mental¹. As estratégias de cuidado e de promoção de saúde mental para familiares ganham cada vez mais destaque por incentivar o seu protagonismo e a participação social, além de fortalecer o processo da reforma psiquiátrica brasileira.

GRUPOS ONLINE DE FAMILIARES NA PANDEMIA

A pandemia da COVID-19 trouxe muitos impactos para a vida das pessoas. O distanciamento social provocou dificuldades econômica, instabilidade emocional e agravamento de problemas psicológicos². A partir de 2020, as plataformas digitais passaram a ser recomendadas como uma nova estratégia de atenção em muitos serviços de saúde. Nos CAPS, a interação com os familiares por meio das redes sociais, aplicativos de mensagens instantâneas e de videochamadas surgiram como uma alternativa para fortalecer o seu protagonismo no cuidado.

No período de maior restrição na pandemia, a **rede de atenção psicossocial** precisou reformular ações que pudessem alcançar usuários e familiares. Nos CAPS de diversas partes do país, as plataformas digitais foram usadas como uma ferramenta de aproximação com seus usuários³. Os grupos online produziram acolhimento e solidariedade entre familiares, incentivando seu protagonismo e autonomia. Essa estratégia também auxiliou os serviços de saúde mental a acompanhar momentos difíceis do isolamento social, contribuindo para o cuidado continuado em saúde mental.⁴

conjunto de diferentes serviços disponíveis nas cidades voltados para atender as pessoas afetadas pelo sofrimento mental



GRUPOS ONLINE DE FAMILIARES NA PANDEMIA

Quais as vantagens dos grupos online durante a pandemia?

- Compartilhamento de experiências de sofrimento e de sobrecarga do cuidado para alcançar novos caminhos e estratégias de lida;
- Esclarecimentos de dúvidas sobre o plano de cuidado do usuário;
- Fortalecimento do vínculo dos familiares com as equipes de saúde mental;
- Redução do sentimento de solidão dos familiares e ampliação da sensação de pertencimento em relação ao serviço e à comunidade⁵;
- Conscientização sobre o autocuidado;
- Manutenção dos laços de convivência com usuários e familiares no CAPS e no ambiente domiciliar.



POR QUE SUSTENTAR OS GRUPOS ONLINE APÓS A PANDEMIA?



As plataformas digitais conquistaram um lugar estratégico e vieram para ficar! Os resultados de pesquisa⁶ demonstram o desejo dos familiares de continuidade dos encontros do grupo online mesmo após o retorno do grupo presencial. Eles também acreditam que outros serviços na saúde mental devem oferecer os grupos online como estratégia complementar aos grupos presenciais⁷.

Quais as vantagens para a continuidade dos grupos online de familiares?

- Redução de custo financeiro para o deslocamento até o CAPS, acolhendo as limitações dos usuários da rede pública de saúde;
- Facilidade para interagir mesmo quando os cuidadores estão envolvidos com tarefas domésticas do cuidado, agendas de atividades e consultas;
- Ampliação da mobilidade de familiares com dificuldade de deslocamento e com necessidade de recursos de acessibilidade;
- Fortalecimento do protagonismo de familiares como parceiros do cuidado no CAPS: na construção compartilhada de projetos terapêuticos e no apoio e solidariedade entre cuidadores .



DICAS PARA ORGANIZAR O GRUPO ONLINE PELO APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS DE CELULAR*

*WhatsApp e aplicativos similares

Os aplicativos de mensagens instantâneas para celular são adequados para a comunicação acessível e para a inclusão digital entre seu público alvo⁸. Trata-se de uma ferramenta menos complicada de interação que facilita o melhor acesso daqueles que possuem pouco acesso aos recursos digitais⁹.



O responsável em coordenar essa estratégia pode criar um grupo no aplicativo a partir do registro dos contatos telefônicos de todos os familiares interessados. Ele será o moderador do grupo, responsável por cuidar de sua organização. O grupo de família presencial é considerado como o principal canal de divulgação dessa estratégia remota. O encontro presencial é a “porta de entrada” para as inscrições de novos interessados. É o momento oportuno para observar a disposição do familiar em aderir ao grupo online e para registrar o seu contato telefônico.

DICAS PARA ORGANIZAR O GRUPO ONLINE PELO APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS DE CELULAR*

*WhatsApp e aplicativos similares

Se você tem interesse em organizar grupos online no CAPS, acompanhe as dicas:

1 Boas vindas

- Antes de registrar o novo contato no aparelho celular e inscrevê-lo no grupo online, é importante enviar uma mensagem para confirmar o interesse de adesão do familiar no grupo;
- Também deve-se explicar de forma clara o objetivo dos encontros. Esse princípio é importante tanto para as primeiras inscrições no momento da criação do grupo quanto para a adesão de novos participantes ao longo do tempo.

2 Combinados

- Ao ser criado o grupo do WhatsApp, é importante que o moderador tenha combinado o dia da semana e o horário para início e fim da reunião com os participantes;
- No primeiro encontro, o grupo deverá conversar sobre a construção coletiva dos objetivos, das regras, da dinâmica de funcionamento e da frequência das reuniões do grupo online.



•• Objetivos

Ofertar acolhimento, fortalecer as amizades e produzir o apoio mútuo e a solidariedade por meio do compartilhamento de experiências e emoções. Gerar a troca de estratégias de lida na convivência com o usuário no dia-a-dia.

•• Regras

Pontualidade, descrição e sigilo. As mensagens da sala de grupo nunca devem ser compartilhadas. Após as reuniões as mensagens trocadas deverão ser apagadas. A presença deve ser confirmada antes da reunião.

DICAS PARA ORGANIZAR O GRUPO ONLINE PELO APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS DE CELULAR*

*WhatsApp e aplicativos similares

●● Frequência

No primeiro encontro do grupo online, a frequência e o tempo de duração da reunião mais apropriado deverão ser estabelecidos pelos participantes com o moderador, considerando a disponibilidade de todos os envolvidos.

●● Dinâmica de funcionamento

Recomendamos que algum tempo antes do horário estabelecido para o início da reunião, o moderador deve enviar uma mensagem para os inscritos no grupo para confirmar a presença. No momento de cada encontro, o perfil do grupo deve ser atualizado. Somente os participantes confirmados para a reunião do dia terão registrado o conteúdo daquele encontro para preservar a confidencialidade. Ao fim da reunião, os familiares inscritos que não puderam estar presentes poderão ser novamente inseridos no grupo do aplicativo.

- Os combinados devem ser transmitidos de forma simples e objetiva para facilitar a compreensão dos familiares inscritos. Para a entrada de novos participantes, é importante que o moderador envie esses critérios estabelecidos com o grupo através de uma mensagem privada pelo aplicativo do celular.
- O novo integrante deverá conhecer as regras e aceitá-las antes de ser inserido no grupo online. Assim, evitam-se contratempos e conflitos que podem prejudicar o funcionamento do grupo.



DICAS PARA ORGANIZAR O GRUPO ONLINE PELO APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS DE CELULAR*

*WhatsApp e aplicativos similares

3 Interação

- Durante as reuniões, a interação ocorrerá por meio de troca de mensagens de texto e de áudio, podendo também ocorrer algumas trocas de imagens ou vídeos, dependendo das questões debatidas e da disposição dos familiares participantes;
- Para evitar a dispersão no conteúdo das mensagens durante a interação, é importante que o moderador se atente aos temas levantados pelos familiares. Perguntas disparadoras devem ser feitas a fim de encadeá-los e favorecer a troca de experiências.

4 Avaliação

- O moderador deve promover uma avaliação com os participantes ao fim de cada encontro para verificar as potencialidades e as dificuldades enfrentadas pelos mesmos;
- Recomenda-se limitar o número de participantes do grupo online para evitar a dificuldade na comunicação entre os participantes.¹⁰ A partir de experiências anteriores, em outros serviços, avalia-se que o número máximo de 15 familiares inscritos é o mais adequado.



QUE CUIDADOS SÃO NECESSÁRIOS NA MODERAÇÃO DO GRUPO ONLINE?



É importante que o moderador tenha uma disponibilidade adicional para dar atenção às demandas particulares manifestadas durante as reuniões do grupo online. Esses encontros podem ser o principal meio de interação entre o familiar e o CAPS, e o profissional deve estar atento às necessidades direcionadas ao serviço. O participante deve receber maior atenção quando suas manifestações emocionais destoarem do restante do grupo.

É preciso ter atenção com o desafio da **ética**. De modo geral, a orientação para que as mensagens sejam apagadas após os encontros costuma ser valorizada pelos participantes. O moderador também pode recorrer ao recurso das mensagens temporárias, disponibilizada pelos aplicativos de celular para maior privacidade dos registros.

conjunto de princípios que define quais ações das pessoas podem ser consideradas corretas ou incorretas

Por fim, é fundamental que o moderador tenha a sensibilidade de identificar algumas dificuldades dos familiares participantes na interação com o grupo online. Um exemplo que pode ocorrer é devido à sua falta de habilidade em manusear essa ferramenta tecnológica. O cuidador também pode ter problema durante a reunião por causa da qualidade prejudicada da conexão da internet. Esses contratempos devem ser contornados com paciência e flexibilidade, para que assim o familiar seja acolhido pelo grupo mesmo diante de diferentes adversidades.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. SCHRANK, G.; OLSCHOWSKY, A. O Centro de Atenção Psicossocial e as estratégias para inserção da família. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 42, n. 1, p. 127-134, mar. 2008.
2. WHO. Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public. Geneva: World Health Organization, 2020. Disponível em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>. Acesso em: 28 set. 2020.
3. BARBOSA, A. da S. et al. Processo de trabalho e cuidado em saúde mental no Centro de Atenção Psicossocial da UERJ na pandemia de COVID-19. BJHBS, v. 19, n. 1, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/bjhbs/article/viewFile/53527/34568>. Acesso em: 17 out. 2021. CRUZ, N. M. L. V. et al. Apoio psicossocial em tempos de COVID-19: experiências de novas estratégias de gestão e ajuda mútua no sul da Bahia, Brasil. APS em Revista, v. 2, n. 2, p. 97-105, 2020. Disponível em: <https://www.apsemrevista.org/aps/article/view/94>. Acesso em: 17 out. 2021.
4. CRUZ, N. M. L. V. et al. Apoio psicossocial em tempos de COVID-19: experiências de novas estratégias de gestão e ajuda mútua no sul da Bahia, Brasil. APS em Revista, v. 2, n. 2, p. 97-105, 2020. Disponível em: <https://www.apsemrevista.org/aps/article/view/94>. Acesso em: 17 out. 2021.
5. AGUIAR, K. G. M. et al. Estratégias interventivas a usuários de álcool e outras drogas em tempos de COVID-19. Psicologia em Ênfase, v. 2, n. 2, p. 41-51, 2021. Disponível em: <http://ojs.unialfa.com.br/index.php/psicologiaemenfase/article/view/123>. Acesso em: 17 out. 2021.
6. VIEIRA, F.R.S. Grupo de família online: estratégias de cuidado para familiares de usuários de um centro de atenção psicossocial em tempos de pandemia. Rio de Janeiro, 2023. Dissertação (Mestrado em Atenção Psicossocial) - Instituto de Psiquiatria, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.
7. VASCONCELOS, E. M.; CERDA, M. W. Desafios e recomendações para a realização de atividades de ajuda mútua on-line no campo da Saúde Mental. In: VASCONCELOS, E. M. (Org.). Novos horizontes em saúde mental: análise de conjuntura, direitos humanos e protagonismo de usuários(as) e familiares. 1. ed. São Paulo: Hucitec, 2021.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8. FERRARI, J. Grupos on-line de usuários e familiares em saúde mental na pandemia: distanciamento físico, proximidade afetiva. In: VASCONCELOS, E. M. (Org.). Novos horizontes em saúde mental: análise de conjuntura, direitos humanos e protagonismo de usuários(as) e familiares. 1. ed. São Paulo: Hucitec, 2021.
9. VASCONCELOS, E. M.; CERDA, M. W. Desafios e recomendações para a realização de atividades de ajuda mútua on-line no campo da Saúde Mental. In: VASCONCELOS, E. M. (Org.). Novos horizontes em saúde mental: análise de conjuntura, direitos humanos e protagonismo de usuários(as) e familiares. 1. ed. São Paulo: Hucitec, 2021.
10. FERRARI, J. Grupos on-line de usuários e familiares em saúde mental na pandemia: distanciamento físico, proximidade afetiva. In: VASCONCELOS, E. M. (Org.). Novos horizontes em saúde mental: análise de conjuntura, direitos humanos e protagonismo de usuários(as) e familiares. 1. ed. São Paulo: Hucitec, 2021.

Agradecimentos pela colaboração:

Miriam de Souza David -
profissional do CAPSIII Celeste
Maria Campos, Itaboraí - R.J.

Lucy Maria Guimarães- familiar
de usuária do CAPSIII Celeste
Maria Campos, Itaboraí - RJ.

