



7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



07 a 09 de setembro de 2016

HUMANIZAÇÃO EM UM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA: A VIVÊNCIA DO PROJETO DE EXTENSÃO “ACOLHER EM SAÚDE: POSSO AJUDAR?”

Área Temática: Saúde.

Autores: Larissa Carolina Xavier Lacerda¹; Fernanda dos Santos Palmeira²; Andressa Garcia Nicole³; Alexandre Souza Morais⁴; Susana Bubach⁴; Andréia Soprani dos Santos⁴; Jerusa Araújo Dias⁴.

Instituição: Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

Resumo

A Política Nacional de Humanização foi instituída com objetivo de criar alternativas na produção de atenção e gestão em saúde. Para tal, definiu humanizar como entender que indivíduos possuem necessidades singulares e específicas, remetendo importância para estratégias que possibilitem desenvolver sua vontade de forma autônoma. Logo, acolhimento surge como estratégia para materializar a humanização, através dos princípios da integralidade, universalização e equidade no Sistema Único de Saúde. Desta forma, em 2009, foi implantado no Hospital Estadual Roberto Arnizaut Silves o Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?” visando implantar a Política Nacional de Humanização no âmbito hospitalar, oportunizando aos discentes, interação ensino-serviço e aos usuários e instituição melhoria da assistência à saúde. O projeto é executado por acadêmicos de enfermagem, de forma voluntária, no Hospital Estadual Roberto Arnizaut Silves, onde ficam em pontos estratégicos do Pronto-Socorro Adulto, prontos para fornecer orientações e informações aos usuários do serviço de saúde. Os voluntários, distribuídos de forma alternada, cumprem carga horária total de 20 horas semanais. Os resultados se apresentam através da melhoria na qualidade no atendimento, com ações de escuta e orientação, promovendo resolutividade, integralidade e acesso organizado ao serviço, reduzindo o desgaste profissional e favorecendo visibilidade da população quanto ao ambiente hospitalar humanizado.

ISBN: 978-85-93416-00-2

Realização:



Patrocínio:



Apoio:





7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



07 a 09 de setembro de 2016

Palavras-chave: Humanização da Assistência; Acolhimento; Saúde Pública.

1. Introdução

Instituída em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) desponta num momento em que a sociedade pós-moderna passa por uma releitura dos valores e atitudes. Assim, tenta consolidar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), levando-os à prática cotidiana, com o intuito de reestruturar os modos de gerir e de cuidar. Ela dispõe a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários promovendo a criação de processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto, tornando-os protagonistas nos processos de produção de saúde, mas também, aumentando o grau de corresponsabilidade destes. (BRASIL, 2013).

Com isso, a PNH apresenta-se como um instrumento comprometido com a garantia de uma assistência resolutiva, com maior participação e valorização dos trabalhadores e usuários, educação permanente aos profissionais e desenvolvimento de ações voltadas para as reais necessidades da população, configurando-se, desta forma, como uma aposta tanto ética, quanto estética e política. (BRASIL, 2008).

A humanização põe em foco aspectos relacionados ao ser humano, como perceber este, como ser único e insubstituível, completo e complexo, acrescentando respeito, acolhimento, empatia, escuta, diálogo, contexto social, ético, educacional e psíquico, além do reconhecimento dos significados atribuídos pela pessoa à sua experiência de adoecimento e sofrimento. (CASATE; CORRÊA, 2012).

Desse modo, Guedes, Henriques e Lima (2013), afirmam que colocar-se no lugar do outro pode ser a resposta para o problema enfrentado pelos usuários dos

1 – Discente de Enfermagem da UFES/CEUNES, Bolsista do Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?”. E-mail: larissacxl@gmail.com

2 – Discente de Enfermagem da UFES/CEUNES, Voluntária do Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?”.

3 – Docente de Enfermagem da UFES/CEUNES, Coordenadora do Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?”.

4 – Docente de Enfermagem da UFES/CEUNES, Co-coordenador do Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?”.



7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



07 a 09 de setembro de 2016

serviços de saúde, uma vez que, para isso, não se fazem necessários grandes recursos, além da conscientização e responsabilização do indivíduo.

A PNH configura estratégias que gradativamente irão contribuir para o aperfeiçoamento do sistema, suprimir suas lacunas/carências e qualificar a atenção e a gestão. (BRASIL, 2008).

Dentre suas diretrizes de maior relevância, estão: a ambiência (considerando que tanto o ambiente físico quanto o social das instituições de saúde promovem integração entre usuários e seus familiares no cuidado. Apresenta-se também o conforto, resultante de um atendimento de qualidade, no entanto, intimamente relacionado à ambiência proporcionada pelo serviço). (FREITAS et al., 2013).; o acolhimento (relacionado ao vínculo entre usuários e serviço de saúde, com resolutividade do atendimento e adequação do serviço às necessidades dos indivíduos). (GUERRERO et al., 2013).; e a gestão participativa e cogestão (incluindo novos sujeitos nos processos de análise e de decisão, ampliando as tarefas de gestão. (BRASIL, 2013).

Percebe-se, assim, que essa temática deve estar a cada dia mais voltada para as condições de trabalho dos profissionais de saúde, a fim de que estes possam reiterar seus valores humanos e prestar o cuidado de forma integral. (NORA; JUNGES, 2013).

Para Sanches et al. (2016), desde a formação profissional deve-se estabelecer uma reflexão mais ampla acerca da humanização em saúde, procurando valorizar o processo de desenvolvimento de competências ético-morais que possam orientar a futura prática profissional.

Desta forma, o Centro Universitário Norte do Espírito Santo (CEUNES), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), situado no município de São Mateus (ES), percebeu a necessidade da criação de parcerias junto às instituições de saúde do município, visando a implantação de políticas de saúde vigentes, melhorando o acolhimento aos usuários da rede do SUS e favorecendo a promoção e propagação da humanização nos serviços.

ISBN: 978-85-93416-00-2

Realização:



Patrocínio:



Apoio:





7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



07 a 09 de setembro de 2016

Assim, em 2009, foi implantado em uma instituição hospitalar, referência para o norte do Espírito Santo, sul da Bahia e leste de Minas Gerais, no setor de urgência e emergência, o Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?”, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e adequá-lo aos moldes da PNH.

Em 2016, foram iniciadas sessões científicas, com grupo de estudos sobre áreas afins ao projeto.

2. Material e Metodologia

O Projeto de Extensão “Acolher em Saúde: Posso Ajudar?” executa suas ações no Pronto-Socorro Adulto do Hospital Estadual Roberto Arnizaut Silveiras (HERAS), situado na Rodovia Otovarino Duarte Santos, km 2, São Mateus (ES). O público-alvo é constituído pelos indivíduos que buscam os serviços do HERAS.

Conta com a participação de uma aluna bolsista da Pró-Reitoria de Extensão e 30 alunos voluntários, divididos em grupos de 05 pessoas, perfazendo carga horária total de 20 horas semanais. As atividades são realizadas sob orientação dos professores envolvidos e supervisão do Serviço de Educação Continuada da instituição.

O desenvolvimento ocorre em duas etapas:

- Treinamento dos discentes acerca das normas e rotinas da instituição: os alunos são orientados acerca da organização dos serviços ofertados pelo HERAS e também, quanto à realização de ações de acolhimento; bem como de atendimento às demandas dos usuários e dos profissionais de saúde; além do estreitamento das relações entre usuários e profissionais.
- Implementação das ações de acolhimento: os acadêmicos ficam dispostos em locais estratégicos, onde há grande visibilidade por parte das pessoas que adentram o hospital, a fim de implementar as ações previstas. Dentre as atividades realizadas, estão o encaminhamento para exames ou setor de internação hospitalar; fornecimento de orientações aos usuários e familiares sobre as rotinas e procedimentos realizados; e orientações para o autocuidado e alta, estimulando a corresponsabilização; além de orientação sobre a rede de assistência à saúde.

ISBN: 978-85-93416-00-2



Apóio





7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

07 a 09 de setembro de 2016



Para o desenvolvimento destas, os acadêmicos utilizam uma camiseta com o slogan “POSSO AJUDAR?”, o símbolo da UFES e um crachá de identificação.

Mensalmente, são realizadas reuniões do grupo de estudos, composto por discentes, docentes e profissionais envolvidos no serviço. Neste, são trabalhados artigos relacionados à PNH e cadernos publicados pelo HumanizaSUS, promovendo debates sobre situações emergentes presenciadas, fornecendo sensos para melhorias e assim, enriquecendo a discussão do grupo e suas futuras produções.

3. Resultados e Discussões

O desenvolvimento das atividades, para os acadêmicos, oportuniza a experiência de inserir a humanização nas práticas de atendimento, demonstrando ser possível ofertar este com qualidade técnico-científica, de maneira ágil e humanizada concomitantemente, incentivando o compromisso com a qualidade no cuidado de enfermagem em todas as suas variantes.

Os alunos promovem ações de acolhimento, instituindo um processo dinâmico dos pacientes, escuta ativa de suas queixas, medos e expectativas, identificando riscos e vulnerabilidades. Mantêm-se atentos e a postos, a fim de atender demandas dos profissionais e usuários, em meio ao processo de trabalho.

Acolher permite operar processos de trabalho atendendo todos que procuram os serviços, ouvindo seus pedidos e assumindo postura capaz de escutar e pactuar respostas adequadas aos usuários (BRASIL, 2008).

4. Conclusão

Através da prática do projeto, notou-se mudança de cultura entre os profissionais e gestores, que começaram a compreender a importância da humanização dentro do serviço de saúde. Por meio de ações simples, como prestar uma informação ou acompanhar um visitante até o leito, podemos aprimorar os processos de trabalhos, aumentar a qualidade do serviço prestado e garantir a satisfação do usuário.



7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

07 a 09 de setembro de 2016



Nota-se também, que o desempenho do projeto não gera benefícios só para instituição ou para usuários, mas também para os acadêmicos inseridos no projeto, que obtêm habilidades e capacidades de trabalho em equipe, inter-relação, compreensão do sistema de saúde e resolução de problemas.

5. Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. 4 ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

CASATE, J. C.; CORRÊA, A. K. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 1, p. 219-226, 2012.

FREITAS, F. D. S.; SILVA, R. N.; ARAÚJO, F. P.; FERREIRA, M. A. Ambiente e humanização: retomada do discurso de Nightingale na Política Nacional de Humanização. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 654-660, 2013.

GUEDES, M. V. C.; HENRIQUES, A. C. P. T.; LIMA, M. M. N. Acolhimento em um serviço de emergência: percepção dos usuários. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. 1, p. 31-37, jan./fev., 2013.

GUERRERO, P.; MELLO, A. L. S. F.; ANDRADE, S. R.; ERDMANN, A. L. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 22, n. 1, p. 132-140, jan./mar., 2013.

NORA, C. R. D.; JUNGES, J. R. Política Nacional de Humanização na atenção básica: revisão sistemática. **Revista Saúde Pública**, v. 47, n. 6, p. 1186-1200, 2013.

ISBN: 978-85-93416-00-2



Apóio:





7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



07 a 09 de setembro de 2016

SANCHES, R. C. N.; GERHARDT, P. C.; RÊGO, A. S.; CARREIRA, L.;
PUPULIM, J. S. L.; RADOVANOVIC, C. A. T. Percepções de profissionais de saúde
sobre a humanização em unidade de terapia intensiva adulto. **Escola Anna Nery**
Revista de Enfermagem, v. 20, n. 1, p. 48-54, jan./mar., 2016.

Realização:



Patrocínio:



Apoio:



ISBN: 978-85-93416-00-2