

ESTRATÉGIAS DE ACOLHIMENTO EM UM CENTRO DE SAÚDE ESCOLA DE BELÉM-PA

Layse Viana Figueiredo Garcia¹

Tamilis Feitosa Leal¹

Maria de Fátima Pinheiro Carrera²

Dilma Fagundes de Souza³

INTRODUÇÃO: O acolhimento é uma ferramenta capaz de operacionalizar os processos de trabalho em saúde, a fim de organizar a demanda nesses serviços, atendendo a todos que os procuram, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura acolhedora, escuta sensível, capaz de dar respostas mais adequadas aos usuários. Sugere prestar atendimento humanizado, com a responsabilidade de postura resolutiva para os problemas de saúde da população, não se resumindo a uma sala ou um local, mas uma postura ética que orienta o paciente e a família¹.

OBJETIVO: Elaborar propostas de ação para a implementação do acolhimento em um Centro de Saúde Escola. **DESCRIÇÃO METODOLÓGICA:** Foi desenvolvido uma abordagem qualitativa descritiva com enfoque na pesquisa-ação² em um Centro de Saúde Escola no Município de Belém-PA. Os participantes foram em média 14 trabalhadores. Dentre estes, 4 enfermeiros, 3 assistentes sociais, 2 técnicos de enfermagem, 1 agente em vigilância sanitária, 3 agentes administrativos, 1 professor de educação física. Os dados foram coletados no período de abril e maio de 2015 através de seis Encontros Dialógicos. A análise dos resultados foi construída segundo a metodologia de análise de conteúdo de Bardin. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** O estudo mostrou todo o trabalho coletivo e dialogado realizado com os participantes, teve como finalidade fundamental a elaboração de ações que pudessem ser desenvolvidas pelos trabalhadores com vistas a trazer transformações na ação de acolhimento desenvolvida no CSE Marco. Surgiu como proposta, reunir com a Coordenação Estadual de Humanização (CEH) da Secretaria de Saúde Pública do Estado do Pará (SESPA), pensando na continuidade deste processo de implementação do acolhimento no CSE. A CEH sinalizou propostas como: inclusão do CSE no colegiado de Unidades de Referência Especializada (URES) e Centro de Apoio Psicossocial (CAPS); Curso de formação de Educação Permanente módulo institucional e a criação do Grupo de Trabalho de Humanização, que tem o objetivo de intervir na melhoria dos processos de trabalho e na qualidade da produção de saúde para todos. Um ponto altamente discutido pelos participantes foi a falta de informação que o usuário tem ao entrar na unidade, onde os setores e os serviços não são identificados, permitindo o usuário estar muitas vezes perdido na unidade, não proporcionando um ambiente acolhedor. A importância da sinalização é trabalhada pela PNH, que define ambiência como o tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais que deve proporcionar atenção acolhedora, humana e resolutiva. Essas sinalizações melhoram a visualização dos serviços e a qualidade do acesso³. Por conseguinte, surgiu como proposta para sinalizar o CSE, placas com o nome dos setores, tanto no ambiente interno como externo da unidade. Nesse sentido, os trabalhadores perceberam que para um bom acolhimento é necessário proporcionar um ambiente seguro, acolhedor, que garanta fácil orientação e fluxo de deslocamento dos usuários entre as áreas e serviços, possibilitando uma nova cultura de informação. Os relatos dos participantes referem uma sobrecarga de reclamações na sala da direção do CSE, setor responsável por na maioria das vezes ouvir e atender essas reclamações, resultado de um cenário ainda problemático com graves problemas de acesso e acolhimento. Os participantes relataram a importância de fortalecer o trabalho dos coordenadores dos serviços, visto que estes precisam buscar mais autonomia para a resolução dos problemas dos setores que coordenam, através da descentralização da gestão, pois a PNH possui como uma das diretrizes a gestão participativa/cogestão, cujo modelo de gestão é centrado no trabalho em equipe. A postura acolhedora foi amplamente discutida durante todos os

¹ Enfermeira. Graduada pela “Escola de Enfermagem Magalhães Barata” da Universidade do Estado do Pará. Av. Marquês de Herval, 2214. 66087-320 Belém PA Brasil. tamilisleal@gmail.com.

² Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Titular do Departamento de Enfermagem Hospitalar da Universidade do Estado do Pará. Belém-PA-Brasil.

³ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Adjunta II do Departamento de Enfermagem Comunitária da Universidade do Estado do Pará. Belém-PA-Brasil