



Trabalho 2686

PERCEPÇÃO DOS ENFERMEIROS E USUÁRIOS SOBRE O ACOLHIMENTO NUM MUNICÍPIO DE TRÍPLICE FRONTEIRA.

Introdução: O acolhimento compreende desde a recepção do usuário até a atenção resolutiva aos seus problemas, onde práticas humanizadas, como o saber ouvir devem ser colocadas em prática ⁽¹⁾. **Objetivo:** Identificar a percepção e ações desenvolvidas pelos enfermeiros das equipes de saúde da família no acolhimento à demanda espontânea e a percepção dos usuários sobre a efetividade destas ações. **Metodologia:** Estudo exploratório, descritivo, quantitativo, realizado com enfermeiros e usuários de oito Unidades de Saúde da Família, coleta de dados ocorreu no primeiro semestre de 2013 em Foz do Iguaçu/PR. Foram aplicados dois questionários semiestruturados modificados da pesquisa do PMAQ-AB, desenvolvida em 2012. Os dados foram tabulados através do *Microsoft Office Excel 2010*, calculando-se frequência e porcentagem. **Resultados e Discussão:** Entre os profissionais, (29,4%) disseram ser o enfermeiro o profissional que mais participa do acolhimento. Sobre o atendimento de urgência e emergência, (93,3%) dos enfermeiros realizam o atendimento; (53,3%) dos profissionais afirmam não estar capacitados para avaliar e classificar riscos e vulnerabilidades dos usuários, porém, (86,7%) da equipe realiza essa atividade. Entre os usuários, (35,8%) relataram que o enfermeiro é o profissional que escuta ao buscar pelo serviço de saúde. Entre os que procuraram as Unidades em caso de urgência, (39,6%) não conseguiram atendimento. A postura acolhedora dos profissionais é primordial para que se estabeleça o acolhimento e a humanização da assistência ⁽¹⁾. **Conclusão:** Ressalto a importância de capacitar os profissionais visando o crescimento individual/coletivo. **Implicações para a Enfermagem:** Melhor qualificação dos profissionais que atuam no PSF para uniformizar o acolhimento, aumentar a satisfação e resolubilidade às questões da clientela.

Descritores: Acolhimento; Atenção primária à saúde; Enfermeiros.

EIXO I - Cuidado de enfermagem na construção de uma sociedade sustentável.

Referências

1. Passos E. Formação de apoiadores para a política nacional de humanização da gestão e da atenção à saúde. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2006. (2).

* Calgato, M. Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Enfermagem, - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Foz do Iguaçu/PR, 2013.

I Discente do 5º ano do Curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. milena.calgato@gmail.com

II Discente do 5º ano do Curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. biancalcantara@msn.com

III Bióloga, Doutora em Ciências Biológicas, Docente da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. aazilly@hotmail.com

IV Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Docente da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. marieta_fs@yahoo.com.br

V Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Professor da Universidade Estadual do Oeste do Paraná. m_lourdesdealmeida@yahoo.com.br