

ESTAÇÃO ACOLHER – ADOTE ESTA IDEIA

SANTOS SS*,
CARVALHO KCPF¹,
HACKBARTH D²,
MALINVERNI DWM³.

Secretaria Municipal da Saúde - SMS Lages/SC. Praça Leoberto Leal, 20,
Centro, CEP 88501-310, Lages/SC. Fone/Fax: +55 49 3251-7600. E-mail:
nasf4@saudelages.sc.gov.br

RESUMO

A Política Nacional de Humanização lançada em 2003 apresenta diretrizes que guiam as ações das equipes de saúde, sendo uma delas o Acolhimento. Este se concretiza no cotidiano das práticas dos serviços de saúde e deve qualificar o compromisso ético em reconhecer o outro em sua singularidade. Dessa forma, a Diretoria da Atenção Básica da SMS de Lages/SC, em parceria com o Núcleo de Apoio à Saúde da Família, elaborou o projeto Estação Acolher, com o objetivo de sensibilizar os profissionais atuantes na Atenção Básica sobre esta temática e, também, para qualificar o processo de implantação do Protocolo Municipal de Acolhimento com Classificação de Risco. Para colocar em prática a proposta, utilizou-se como instrumento metodológico o trabalho com os profissionais através de quatro etapas: 1) palestras e dinâmicas reflexivas; 2) educações permanentes nas Unidades Básicas de Saúde com o tema Acolhimento enquanto Política Pública de Saúde; 3) oficinas sobre Comunicação e Habilidades Sociais e, 4) Encontro entre profissionais representantes das equipes de saúde, profissionais executores do projeto e gestão, com intuito de apresentar os dados coletados durante as etapas. Como resultado, em média 500 profissionais de 27 Unidades Básicas foram sensibilizados para adotar/ qualificar uma prática de saúde acolhedora.

Palavras-chave: Acolhimento em saúde. Humanização. Habilidades sociais nos serviços de saúde.

Área de Concentração: Serviço Social e Psicologia.

Opção de Apresentação: Case.

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC

RELATO DE EXPERIÊNCIA “ESTACÃO ACOLHER” NO NASF DE LAGES/SC

Daiana Hackbarth
Dayane Westarb Mota Malinverni
Karen Cristina Pereira Fiuza de Carvalho
Simone Silva dos Santos

RESUMO

A Política Nacional de Humanização lançada em 2003 apresenta diretrizes que guiam as ações das equipes de saúde, sendo uma delas o Acolhimento. Este se concretiza no cotidiano das práticas dos serviços de saúde e deve qualificar o compromisso ético em reconhecer o outro em sua singularidade. Dessa forma, a Diretoria da Atenção Básica da SMS de Lages/SC, em parceria com o Núcleo de Apoio à Saúde da Família, elaborou o projeto Estação Acolher, com o objetivo de sensibilizar os profissionais atuantes na Atenção Básica sobre esta temática e, também, para qualificar o processo de implantação do Protocolo Municipal de Acolhimento com Classificação de Risco. Para colocar em prática a proposta, utilizou-se como instrumento metodológico o trabalho com os profissionais através de quatro etapas: 1) palestras e dinâmicas reflexivas; 2) educações permanentes nas Unidades Básicas de Saúde com o tema Acolhimento enquanto Política Pública de Saúde; 3) oficinas sobre Comunicação e Habilidades Sociais e, 4) Encontro entre profissionais representantes das equipes de saúde, profissionais executores do projeto e gestão, com intuito de apresentar os dados coletados durante as etapas. Como resultado, em média 500 profissionais de 27 Unidades Básicas foram sensibilizados para adotar/ qualificar uma prática de saúde acolhedora.

Palavras-chave: Acolhimento em saúde. Humanização. Habilidades sociais nos serviços de saúde.

1 Introdução

O presente relato busca tratar sobre a experiência de abordar a temática Acolhimento para profissionais atuantes na Atenção Básica no município de Lages/SC, considerando-o como um dispositivo da Política Nacional de Humanização.

Para Franco, Bueno e Merhy (2003), esse dispositivo pode ser compreendido como uma ferramenta que pode alterar a assistência à saúde, prestando maior qualidade ao acesso dos usuários nos serviços de saúde, criando vínculos, com vistas ao atendimento humanizado, já que o vínculo e o ato de acolher a demanda colaboram para a produção de responsabilidades e comprometimento com o processo de cuidado.

Ainda, “o acolhimento na saúde deve contribuir para a construção de uma ética da diversidade, da tolerância com os diferentes, da inclusão social, com escuta clínica solidária, comprometendo-se com a cidadania” (BECK e MINUZI, 2008:2).

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiuza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC

Assim, é possível considerar o acolhimento como uma inversão da lógica de organização e funcionamento dos serviços de saúde, visando deslocar a centralidade do processo de trabalho do médico para equipes multiprofissionais; garantir acessibilidade à todos os usuários que buscam o serviço; e qualificar a relação trabalhador-usuário (Franco et al. 2003).

1.1 Acolhimento como Política Pública de Saúde

Durante a XI Conferência Nacional de Saúde, no ano 2000, iniciou-se um debate mais aprofundado sobre o tema Humanização na saúde, inicialmente pensado para as instituições hospitalares.

Em 2004 o Ministério da Saúde lançou a Política Nacional de Humanização –PNH, voltada aos três níveis de atenção à saúde, tendo como dispositivos:

- Acolhimento com classificação de risco.
- Colegiado gestor.
- Contrato de gestão.
- Ouvidoria.
- Programa de formação em saúde do trabalhador e comunidade ampliada de pesquisa.
- Equipe de referência e apoio matricial.
- Projeto terapêutico singular.
- Ambiência.
- Direitos dos usuários.
- Visita aberta e direito a acompanhante.
- Projeto memória do “SUS que dá certo”(BRASIL, 2006:20).

O Acolhimento, contemplado como um dispositivo da PNH propõe inverter a lógica de organização e funcionamento dos serviços de saúde, através dos seguintes pressupostos apresentado por Franco et al (1999):

- Atender a todas as pessoas que procuram os serviços de saúde, garantindo o acesso universal, em que o serviço assume as posturas de acolher, escutar e prestar respostas positivas, não no sentido de que será capaz de resolver a demanda imediatamente, mas que valoriza o que lhe foi trazido;

- Reorganizar o processo de trabalho, a fim de que este desloque seu eixo central voltado ao saber médico para o saber de uma equipe multiprofissional;

- Qualificar a relação entre trabalhadores e usuários, através de parâmetros humanitários, de solidariedade e de cidadania.

Ainda para os autores, a reorganização dos serviços deve focar o usuário e as demandas que este traz, fazendo-se cumprir o princípio da integralidade, presente na Lei 8080/1990, ou como uma tentativa de que tal princípio seja alcançado.

Para ABBES e MASSARO (2006: 24)

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC

seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para continuidade da assistência e estabelecendo articulações com estes serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

Assim, o Acolhimento enquanto processo de trabalho é visto como postura e prática nas ações de gestão e atenção nos serviços de saúde, favorecendo uma relação de compromisso e confiança dos usuários com as equipes e os serviços.

Importante se faz pontuar que

O acolhimento não é um espaço ou um local, mas uma postura ética, não pressupõe hora ou profissional específico para fazê-lo, implica compartilhamento de saberes, necessidades, possibilidades, angústias e invenções. Desse modo é que o diferenciamos de triagem, pois ele não se constitui como uma etapa do processo, mas como ação que deve ocorrer em todos os locais e momentos do serviço de saúde. Colocar em ação o acolhimento como diretriz operacional requer uma nova atitude de mudança no fazer em saúde [...] (ABBES e MASSARO, 2006: 26)

Na prática, o Acolhimento se concretiza através da escuta qualificada e da resposta positiva para a demanda apresentada, entendida através uma pactuação entre trabalhador-usuário, como forma de responsabilização das demandas que não podem ser respondidas de imediato, mas que sejam redirecionadas de maneira ética. Assim sendo, é possível afirmar que todos os profissionais são responsáveis por realizar acolhimento.

Segundo a autora Toralles-Pereira (2004), é importante ressaltar que a qualidade do serviço prestado ao usuário de saúde não é determinado somente por equipamentos materiais e aplicação dos conhecimentos técnico-científicos. A qualidade do serviço também esta ligada às relações estabelecidas pela equipe de saúde com o usuário, derivadas da ética e da comunicação.

1.2 A operacionalização do projeto Estação Acolher

Partindo da premissa de que todos os profissionais podem praticar o acolhimento, no ano de 2013 a Secretaria Municipal da Saúde de Lages, através da Diretoria da Atenção Básica - DAB e Núcleo de Apoio a Saúde da Família, elaborou o projeto Estação Acolher.

Inicialmente a DAB pensava em aplicar o Protocolo Municipal de Classificação de Risco, porém houve resistência por parte dos trabalhadores de saúde, que não se sentiam acolhidos em suas demandas. Nesse processo é natural que a mudança gere desconforto, tanto para equipe, quanto para usuários que já estavam acostumados a uma forma de atendimento.

Dessa forma foi solicitada a intervenção do NASF no sentido de elaborar estratégias para mediar os conflitos existentes e sensibilizar os profissionais para uma prática acolhedora. Neste sentido, para operacionalizar o projeto propôs-se realizar atividades

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC

dinâmicas e reflexivas sobre o tema Acolhimento com o intuito de atingir todos os profissionais atuantes na Atenção Básica, aproximadamente 500 em cada etapa do projeto.

O projeto iniciou em outubro de 2013, sendo operacionalizado em quatro etapas e sua finalização ocorreu em julho de 2014.

Etapa 1) *Acolhimento e sensibilização dos profissionais*: os profissionais de saúde da Atenção Básica participaram de um evento idealizado por profissionais do NASF e da Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade. O evento aconteceu nos dias 21 e 22 de outubro de 2013 na Pousada SESC Rural, com o intuito de oportunizar aprendizagem em um local diferenciado que proporcionasse acolhimento das equipes através de palestras com professoras da Universidade do Planalto Catarinense sobre os temas Acolhimento, Ética Profissional e Trabalho, apresentações de peças teatrais abordando as mesmas temáticas, além de atividades práticas voltadas ao acolhimento.

Etapa 2) *Educação Permanente nas Unidades Básicas de Saúde*: para fortalecer as equipes no seu espaço de trabalho, foram realizados dois encontros de Educação Permanente com cada uma das 27 UBS. De acordo com Ceccim (2005) a Educação Permanente representa a mais nobre proposta da Saúde Coletiva e um meio de transformação, ensino e aprendizagem no trabalho. Assim oportunizou-se o acolhimento das equipes e seus anseios, bem como uma conversa sobre Acolhimento enquanto política pública de saúde. Esta etapa teve seu início em novembro de 2013 e término em junho de 2014.

Etapa 3) *Preparando-se para a prática acolhedora*: Considerando que o trabalho dos profissionais de saúde está intrínseco às relações sociais que estabelece, o processo comunicativo está, portanto, inserido em todas as atividades do cotidiano (Silva, 2003). A terceira etapa também configurou-se como um espaço de Educação Permanente que além de acolher as equipes e suas demandas propiciou a discussão sobre o tema Comunicação e Habilidades Sociais (empatia, ética, respeito), e momento de repensar a prática da comunicação nos locais de trabalho (equipe-equipe; equipe-usuário; equipe-gestão; equipe-rede), destacando que a boa comunicação favorece a confiabilidade entre os usuários e equipes. Além de pensar sobre a preparação para implantação efetiva do Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco. Esta etapa iniciou em março de 2014 e finalizou em julho do mesmo ano.

Etapa 4) *Momento de avaliação e apresentação de resultados*: percebendo a necessidade de devolutiva para a Gestão, e também atendendo a solicitação das equipes da AB, propiciou-se um momento entre gestores e representantes das equipes, para apresentar as propostas de intervenções, as demandas e necessidades levantadas pelos profissionais. Este encontro ocorreu em julho de 2014, finalizando então a aplicação do projeto.

1.3 Conclusão

O projeto “Estação Acolher”, da Secretaria Municipal de Saúde de Lages, executado pelo Núcleo de Apoio a Saúde da Família, proporcionou resultados significativos ao

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC

processo de trabalho e a capacitação de colaboradores da Atenção Básica para prática do acolhimento.

Uma vertente considerada foi à sensibilização e a capacitação, no que se refere à prática do acolhimento, no âmbito teórico, prático e experiencial que forneceu aos colaboradores da Atenção Básica a oportunidade de reflexão sobre seu papel atuante, enquanto modo operante e qualitativo, de receber, orientar os usuários e enquanto sujeito profissional.

Nesta direção percebeu-se que os colaboradores foram instigados a “falar” e “justificar” as nuances que permeiam a realidade de trabalho e que dificultam a prática de acolhimento com maior qualidade. Esta demanda revelou o sentimento de insatisfação e discordância a respeito de alguns processos gerenciais, posturas dos usuários e demandas pessoais.

Desta forma notou-se que através da escuta qualificada dos desabafos, preocupações e dificuldades no processo de trabalho, somados a discussões e reflexões sobre o papel, contribuição e postura de cada profissional, foi oportunizada a possibilidade de repensar na prática individual e coletiva atual, inserindo neste contexto algumas estratégias de administração dos problemas, oportunizando aos colaboradores o desenvolvimento de algumas habilidades sociais e a lapidação dos relacionamentos intrapessoais e interpessoais para facilitar a prática no dia-dia.

Portanto o “Estação Acolher”, além de ter proporcionado a sensibilização de uma prática de maior qualidade, oportunizou o acolhimento das demandas dos colaboradores, estes se sentindo mais valorizados e motivados a pensar, aprimorar e ressignificar uma nova forma de fazer “Acolhimento” a partir da prática coletiva e individual.

Referências Bibliográficas

ABBES, C; MASSARO, A. **Acolhimento com avaliação e classificação de risco**: um paradigma ético-estético no fazer em saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC

e Gestão do SUS. Material de apoio. Ministério da Saúde, Brasília, 2006. Disponível em <http://www.saude.sc.gov.br/hijq/gth/Cartilha%20da%20PNH.pdf> acesso em 19/07/2015.

BECK, CLC; M, D. **O acolhimento como proposta de reorganização da assistência à saúde:** uma análise bibliográfica. Revista Saúde, Santa Maria, vol 34a, n 1-2: p 37-43, 2008. Disponível em <http://cascavel.cpd.ufsm.br/revistas/ojs2.2.2/index.php/revistasauade/article/viewFile/6496/3948> acesso em 19/07/2015.

CECCIM, RB. **Educação Permanente em Saúde:** descentralização e disseminação da capacidade pedagógica na saúde. Revista Ciência e Saúde Coletiva, Rio de Janeiro. N.10, 2005.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Humaniza SUS** – Documento Base para Gestores e Trabalhadores do SUS. Brasília, Ministério da Saúde, 2006.

FRANCO, TB.; BUENO, WS.; MERHY, EE. **O acolhimento e os processos de trabalho em saúde:** o caso de Betim (MG). Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, n.15, 1999.

FRANCO, TB.; BUENO, WS.; MERHY, EE. **O acolhimento e os processos de trabalho em saúde:** o caso de Betim (MG). In: MERHY, E. E. et al. O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS no cotidiano. São Paulo: HUCITEC, 2003.

SILVA, MJP. **Comunicação tem remédio:** a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Editora Gente, 2003.

TORALLES-PEREIRA, ML; SARDENBERG, T; MENDES, HWB, OLIVEIRA, RA. **Comunicação em saúde:** algumas reflexões a partir da percepção de pacientes acamados em uma enfermaria. Revista Ciência e Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, n. 09, 2004.

* Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;

3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC



VI CONGRESSO DE
HUMANIZAÇÃO



GRUPO
MARISTA

AS DIVERSAS
FACES DA
HUMANIZAÇÃO
EM SAÚDE

- * Simone Silva dos Santos. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;
- 1- Karen Cristina Pereira Fiúza de Carvalho. Psicóloga atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;
 - 2- Daiana Hackbarth. Assistente Social atuando no Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF, Lages/SC;
 - 3- Dayane Westarb Mota Malinverni. Psicóloga atuando no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas – CAPSad, Lages/SC