

O ACOLHIMENTO EM UM CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL NO SUL DO BRASIL

AMANDA RAMALHO SILVA; Rita Fernanda Correa Monteiro; Deisi Soares.
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS/FACULDADE DE ENFERMAGEM E
OBSTETRÍCIA – UFPEL/FEO.**

INTRODUÇÃO: O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) é um serviço de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) que visa o tratamento de pessoas que sofrem de transtornos mentais e que necessitam de um cuidado integral. É um dos serviços que surgiu como estratégia na assistência em saúde mental, resultante da reforma psiquiátrica no Brasil. Tem como objetivo assistir o indivíduo para promover a reinserção social do mesmo. No serviço os usuários recebem atendimento multiprofissional, realizado por Enfermeiros, Psiquiatras, Psicólogos, Assistentes Social, entre outros e são inseridos em oficinas terapêuticas, grupos de convivência e ressocializantes, de acordo com a necessidade de cada usuário. E a “porta de entrada” no serviço é o acolhimento. Acolhimento significa dar atenção, acolher, receber, considerar. Entretanto, o acolhimento não é apenas para organizar o serviço. No CAPS, este processo vai além, é o estabelecimento de uma relação do usuário e família com os profissionais e serviço, ou seja, um processo humanizado. A humanização na assistência, é a garantia do retorno do usuário no serviço.

OBJETIVO: Trata-se de um relato de experiência vivenciado no processo de acolhimento, enquanto acadêmicas de Enfermagem. Foi realizado durante a prática curricular psiquiátrica no Centro de Atenção Psicossocial Zona Norte no município de Pelotas/RS.

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA: Durante a prática psiquiátrica, realizávamos o acolhimento do usuário e familiar de maneira humanizada. No primeiro momento, a conversa era realizada no consultório para a busca de informações atuais e história pregressa e fortalecimento do vínculo. A partir da escuta sensível buscávamos a resolutividade das necessidades, como por exemplo, agendamento de consultas, integração nas oficinas. No segundo momento recebiam orientações sobre o

funcionamento do serviço que é fundamental para a interação efetiva do usuário no CAPS. E, por fim, o usuário e família eram convidados a conhecer as dependências do CAPS Zona Norte, bem como funcionários e usuários presentes para familiarização com o serviço e fortalecimento dos vínculos.

RESULTADOS: Os resultados de uma ação acolhedora, como o processo de acolhimento no CAPS Zona Norte no município de Pelotas/RS, remete a efeitos produtivos no âmbito das relações, do trabalho e da organização. As relações entre profissionais, serviço e usuário/família são estimulantes e determinantes para o retorno do usuário no CAPS. Além de melhorar a adesão e comprometimento do usuário com o tratamento. O processo de acolhimento humanizado, melhor atende o usuário e família, pois permite à quem chega pela primeira vez no CAPS, o reconhecimento de todos. A partir deste resultado, o profissional consegue desenvolver um trabalho dinâmico, proporcionando aumento da participação nos grupos e oficinas e diminuição do isolamento do usuário. Foi possível observar também, que o serviço tem maior facilidade para organizar o plano de tratamento ideal de cada indivíduo e grupo, porque está atuando efetivamente junto com o usuário e família desde a chegada.

CONCLUSÕES: Pode-se concluir que a participação dos profissionais de saúde, a disposição do serviço atuando juntamente com o usuário e família, são fatores determinantes para que se consiga atingir o objetivo do CAPS. É importante oferecer um serviço de qualidade, humanizado e que consiga de maneira ágil solucionar os problemas, porque a resolutividade destes, são as bases para a reinserção do usuário na sociedade.

REFERÊNCIAS:

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Humanização (PNH).** *Cartilha da PNH: Acolhimento com classificação de risco*, 2004.

TEIXEIRA. R.R. **O acolhimento num serviço de saúde entendido como uma rede de conversações.** In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R.A. (org). *Construção da Integralidade: Cotidiano, Saberes e Práticas de Saúde*. RJ: UERJ/MS/ABRASCO, 2003.

Schrank Guisela, Olschowsky Agnes. **O centro de Atenção Psicossocial e as estratégias para inserção da família.** Rev. esc. enferm. USP [serial on the Internet]. 2008 Mar [cited 2009 Apr 28] ; 42(1): 127-134. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342008000100017&lng=en. doi: 10.1590/S0080-62342008000100017.

Souza RC, Pereira MA, Kantorski LP. **Escuta terapêutica: instrumento essencial do cuidado em enfermagem.** R Enferm UERJ 2003; 11:92-7.