

## **PROJETO POSSO AJUDAR: O ACOLHIMENTO COMO ESTRATÉGIA HUMANIZADORA**

NARJHARA PEREIRA RIBEIRO; Cibele Siqueira Nascimento Rennó; Cristiane Aparecida Silveira; Nely Regina Sartori; Aline Della Testa Rocha Garcia. Irmandade do Hospital da Santa Casa de Poços de Caldas (IHSCPC) [na.bakaninha@hotmail.com](mailto:na.bakaninha@hotmail.com)

O indivíduo que passa pela experiência da internação sofre pelos diversos agressores no ambiente hospitalar, pelo excesso de tecnologias, pela despersonalização da assistência, pela deficiência nos processos de comunicação, pela falta de autonomia entre outras situações. Trata-se de uma pesquisa social do tipo pesquisa participante em que se enfatiza a produção e comunicação de conhecimentos propondo-se promover a produção coletiva de conhecimento rompendo com o monopólio da informação. A pesquisa foi realizada por meio de uma parceria entre uma instituição de ensino e uma instituição de saúde. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da PUC Minas. O financiamento foi feito pela PROEX da mesma instituição. O local de estudo foi um hospital filantrópico do interior de Minas Gerais. O projeto se fez necessário por fazer parte das necessidades da instituição e promover nos discentes a capacidade reflexiva sobre o tema humanização. Participaram do estudo doze discentes que foram distribuídos nas entradas da instituição. Os objetivos foram desenvolver nos discentes de graduação de enfermagem a capacidade de reflexão sobre o tema humanização, realizar o acolhimento aos usuários e acompanhantes que utilizam a instituição de saúde. O acolhimento proposto teve como meta promover a responsabilização e a escuta qualificada, a resolutividade, a melhoria da comunicação, a criação de vínculos e a melhoria na relação trabalhador-usuário. O estudo foi dividido inicialmente em duas fases. A primeira foi capacitar os discentes nas temáticas propostas pela Política Nacional de Humanização com enfoque no acolhimento. A segunda fase foi colocar os discentes em campo para que o acolhimento fosse efetivado. Após doze meses foi feita uma avaliação da satisfação do usuário quanto aos serviços prestados pela instituição. Os dados foram coletados por meio de entrevista semi-estruturada. Os resultados mostraram que o acolhimento foi um instrumento que possibilitou a reorganização dos processos de trabalho, humanizou a assistência, melhorou a comunicação e promoveu o vínculo com o usuário. Permitiu aos discentes a reflexão sobre a temática humanização com a produção de trabalhos voltados para

uma prática em saúde que valoriza os sujeitos e respeita sua autonomia. Os discentes, juntamente com a equipe multiprofissional elaboraram uma cartilha e um vídeo institucional para acolhimento. O projeto está em vigência na instituição de saúde e tem como objetivos para sua terceira fase a construção, juntamente com os usuários, de propostas para a melhoria do atendimento e a humanização do atendimento.

Palavras-chave: Humanização da assistência. Acolhimento. Serviços de saúde.