

1 - Diretriz ligada ao seu trabalho: Acolhimento.

2 - Título do trabalho: Entre o acolhimento e a classificação de risco: possibilidades e desafios na atuação dos enfermeiros de uma Central de Acolhimento com Classificação de Risco em um hospital público.

3 - Autor(es): Geraldo Silvério Oliveira; Denise de Souza Pimentel; Sônia Maria Pedroni de Oliveira; Tatiana Passos Caetano; Aline Barbosa de Oliveira; Jackson Pereira de Souza.

4 - Instituição ligada ao trabalho: Hospital Dr. Dório Silva – Serra /ES.

5 - Justificativa e aplicabilidade do trabalho para a humanização da saúde: O atendimento realizado nos setores de urgência e emergência exige profissionais com habilidades específicas e capacitados para dar respostas rápidas e acertivas. No entanto, os casos classificados como urgência e emergência pelos profissionais de saúde corresponde a um pequeno percentual, exigindo que a equipe se depare com uma grande demanda de atendimento não urgente. Na maioria dos casos, essa desorganização do acesso que gera a demanda inadequada é entendida pelos profissionais como sofrimento ilegítimo e conseqüentemente, usuários inadequados e inoportunos, que, acrescido pelo despreparo em lidar com a dimensão relacional, desencadeia enormes conflitos e insatisfações para todos os atores envolvidos. Nesse contexto, a consolidação do processo de Acolhimento com Classificação de Risco exige uma reflexão do papel do enfermeiro para além da inserção limitada como um “enfermeiro classificador”.

6 - Resumo do trabalho:

Objetivo: Apresentar e discutir a inserção do profissional enfermeiro no contexto da dualidade acolhimento e classificação de risco, a partir dos resultados de um ano de implantação do Acolhimento com Classificação de Risco em um hospital público estadual.

Método: Estudo descritivo realizado a partir da experiência de um ano de implantação do Acolhimento com Classificação de Risco, subsidiado pela análise estatística da produção assistencial da Central de Acolhimento e de uma pesquisa de satisfação com profissionais de saúde e usuários de uma Unidade de Trabalho de Urgência e Emergência em uma instituição hospitalar pública estadual.

Resultados: A análise demonstrou que o dispositivo Acolhimento com Classificação de Risco é um potente instrumento de gestão ao captar as dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros no cotidiano tais como o volume de pacientes, o tempo de atendimento, as condições de trabalho, as insatisfações e queixas principalmente decorrentes da banalização do sofrimento, seja do usuário, seja do profissional de saúde. Evidenciou também a fragilidade na utilização coletiva do protocolo de Classificação de Risco e na pactuação interna, principalmente com os médicos, para o encaminhamento dos pacientes. Apesar disso, as boas avaliações da pesquisa de satisfação dos usuários evidenciaram que essa nova forma de organização do serviço tem permitido o acolhimento por meio do estabelecimento de relações de empatia e solidariedade. Tal fato traduz o envolvimento e a participação dos enfermeiros nas capacitações, o que têm possibilitado avançar na dimensão de uma postura acolhedora do enfermeiro para além de um mero aplicador de protocolos, explicitando ainda a necessidade do trabalho multiprofissional, numa perspectiva de rede.

Conclusão: Um importante indicador que surge desse processo de avaliação de um dispositivo da política de humanização é a coragem de um grupo de enfermeiros que se une a outros profissionais numa aposta na direção de uma mudança ético-política, permitindo-se o risco de experienciar o novo que surge para expressar o interesse público e o bem comum.