

II SEMINÁRIO NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

1 - Diretriz ligada ao trabalho

Acolhimento

2 - Título do trabalho

O Acolhimento como Estratégia de (Re) Orientação do Processo de Trabalho em Saúde

3 – Autores

Roberta Carozo Torres e Poliana de Oliveira Cardoso Dourado

4 - Instituição ligada ao trabalho:

Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

5 - Justificativa e aplicabilidade do trabalho para a humanização da saúde;

O estudo analisa o acolhimento como estratégia para (re) orientação da assistência dos profissionais de saúde, identificando seus pressupostos, os mecanismos que viabilizam sua implantação e/ou implementação e as potencialidades qualificadoras da assistência.

6 - Resumo do trabalho.

Introdução:

Acolhimento e vínculo dependem do modo de produção do trabalho em saúde. Ao observar ou discutir a prática do cuidar nas instituições de saúde é possível perceber o quanto há ausência de interação entre o profissional e o usuário. O acolhimento possibilita regular o acesso por meio da oferta de ações e serviços mais adequados, contribuindo para a satisfação do cliente. O vínculo entre profissional/paciente estimula a autonomia e a cidadania, promovendo sua participação durante a prestação de serviço. Nesse encontro entre profissionais e usuário, dá-se uma negociação visando a identificação de suas necessidades, uma busca de produção de vínculo, com o objetivo de lhe estimular a autonomia quanto à sua saúde. A integralidade do atendimento fica então prejudicada quando não se considera o usuário enquanto sujeito, portador de direitos e de opções de vida.

Objetivos:

Aprofundar os conhecimentos sobre a prática do acolhimento como estratégia de (re) organização do processo de trabalho em saúde; Apresentar possíveis caminhos para a implementação da prática do acolhimento no cotidiano profissional.

Método:

Foi utilizado o método da pesquisa bibliográfica. Com este propósito foi realizada uma revisão das publicações na área de saúde através da Biblioteca Virtual Bireme sobre o tema do acolhimento em geral, e mais especificamente para relacionar a prática do acolhimento com o processo de trabalho em saúde.

Resultados:

O acolhimento, enquanto diretriz operacional propõe inverter a lógica da organização e do funcionamento do serviço de saúde, e que este seja organizado de forma centrada no usuário. Alguns autores defendem o acolhimento como dispositivo para interrogar processos intercessores que constroem relações nas práticas de saúde, buscando a produção da responsabilização clínica e sanitária e a intervenção resolutiva, reconhecendo que, sem acolher e vincular, não há produção dessa responsabilização. Os resultados demonstram que a integração da equipe e o entendimento do processo de trabalho são fatores facilitadores. Além disso, há um predomínio da escuta, triagem e encaminhamento. A capacitação dos profissionais é destacada como um dos mecanismos necessários à superação das dificuldades, o que demonstra as deficiências da estrutura dos serviços para acolher. A atividade de acolhimento deve ser de responsabilidade de toda a equipe e esta prática deve resultar das relações no processo de atendimento. Assim sendo, o processo de trabalho deve ser acordado entre os membros da equipe, definindo-se campo e núcleo de competência de cada profissional, com o objetivo de acolher e produzir vínculo com os usuários. A consolidação da implantação do acolhimento demanda que os agentes de tal trabalho sejam atendidos em suas necessidades de educação permanente, supervisão e apoio institucional a fim de que o trabalho que realizam seja qualificado. Conclui-se que essa prática sinaliza a (re) orientação do processo de trabalho em saúde, almejando a melhoria na qualidade da assistência.