

PROJETO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO PARA ACOMPANHANTES:
A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL E DA ENFERMAGEM DE UMA
INSTITUIÇÃO FEDERAL DE GRANDE PORTE.¹

Uma proposta de atuação humanizada.

RESUMO:

O presente trabalho descreve a prática do Assistente Social e da Enfermeira no atendimento a familiares e acompanhantes de pacientes internados em um hospital Federal Universitário no Rio de Janeiro utilizando como ferramenta metodológica uma reunião semanal realizada com esses acompanhantes do serviço de internações clínicas. Essa atuação é fundamentada no Programa Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, no Código de Ética Profissional do Assistente Social e do Enfermeiro e na discussão de temas emergentes do cotidiano do processo de hospitalização.

Levando em conta que essa proposta de atuação faz parte do Plano de Meta da Instituição sendo esse projeto uma extensão no Programa de Humanização Institucional existente, onde com as reuniões são enviados dados à esse programa para uma melhor qualidade no atendimento prestado nessa Unidade Hospitalar.

Considerando que o Assistente Social e o Enfermeiro são os profissionais que se apresentam como os principais elos de ligação entre paciente, família e instituição de saúde esse trabalho possui como objetivos desenvolver atividades com orientações e educação em saúde, baseando-se no tripé que norteia a instituição: Ensino > Pesquisa->Assistência, obter uma melhor qualidade no atendimento, a diminuição da contaminação cruzada, redução da permanência do paciente na instituição, promoção de melhor qualidade de vida e o fortalecimento e articulação de todas as iniciativas de humanização existente na rede hospitalar pública. Os resultados obtidos até então são: diminuição de queixas a ouvidoria; maior número de acompanhantes orientados sobre direitos e deveres; maior controle de infecção por transmissões cruzadas nas enfermarias; aumento de doadores de sangue e redução dos conflitos existentes entre família e equipe.

¹ Sandra Batista da Silva – Assistente Social-Hospital Universitário Clementino Fraga Filho/UFRJ
dinhabatista@hotmail.com/ sbatista@hucff.ufrj.br

Érika Marsico – Enfermeira-Hospital Universitário Clementino Fraga Filho/ UFRJ
erikamarsico@ig.com.br

PALAVRAS CHAVES: Serviço Social, Enfermagem, Humanização e Educação em Saúde.

I-INTRODUÇÃO:

Definição de Humanização:

HUMANIZAÇÃO→ S.f. Ato ou efeito de humanizar(se).

HUMANIZAR→ V.t.d. 1. Tornar humano; dar condição humana a; humanar.
2. Tornar benévolo, afável tratável; 3. Fazer adquirir hábitos sociais polidos; civilizar.

HUMANO→ (Do latim humanu.) Adj. 1. Pertencente ou relativo ao homem; 2. Bondoso, humanitário.

Segundo o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), o Humano é o que difere o ser humano da natureza e dos animais; é que seu corpo biológico é capturado desde sua formação por uma rede de imagens e palavras, que vão desde o primeiro contato materno até o social. E são essas imagens e linguagens que vão caracterizando o desenvolvimento biológico, que resulta em um ser humano com funcionamento e modo de ser singulares.

Em 2002 o Ministério da Saúde, na gestão do ministro José Serra, apresentou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, contando com o apoio das secretarias estaduais e municipais de saúde em todo país e com o objetivo de buscar estratégias que possibilitem a melhoria do contato humano entre o profissional de saúde e o usuário, visando um melhor funcionamento do Sistema Nacional de Saúde.

Com base nesses preceitos **humanizar** na saúde também pode ser entendido como garantia da palavra e a sua dignidade ética, ou seja, comunicação e humanização caminham juntas, pois dependem da capacidade de escuta, fala, e do diálogo com os semelhantes.

Dentro deste Programa de Humanização, uma das ferramentas preconizadas pelo Ministério da Saúde como integrante do processo de melhoria da qualidade dos serviços de saúde é o acolhimento, definido como “uma ação tecno-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e

participante ativo no processo de produção da saúde”(MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2004, p.5).

O programa de Humanização Institucional no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF) iniciou-se em 2000, tendo como uma das premissas principais efetivar os direitos dos pacientes de acordo com o que prega a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde elaborada pelo Ministério da Saúde e o Conselho Nacional de Saúde.

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde.
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema.
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação.
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos.
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada.
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos.

A idéia do grupo com acompanhantes surgiu no ano de 2002, a partir da existência de muitas queixas à ouvidoria da instituição em questão quanto a problemas de relacionamento entre profissionais e pacientes e um alto índice de infecções por microorganismos multiresistentes transmitidos através do contato com pacientes colonizados assim como seus utensílios e mobiliários. Percebemos que essa problemática era decorrente da falta de informação prestada aos acompanhantes da instituição e das condições estruturais e organizacionais desfavoráveis para os profissionais, pacientes e acompanhantes; tornando o atendimento desumanizado e sem qualidade, onde muitas vezes profissionais, acompanhantes e usuários relacionam-se de forma impessoal, desrespeitosa e por vezes agressiva, agravando uma situação que já se demonstra precária. Assim em parceria com o serviço de enfermagem, criou-se um projeto de educação em saúde, tendo como base os preceitos do PNHAI, o código de Ética profissional do Assistente Social e da Enfermagem, para a garantia e democratização das informações e mecanismos para melhorar a relação com os usuários, a Constituição de 1988 ,que prega pela universalidade do direito à saúde, assim como a necessidade de operacionalizar a melhoria da qualidade do atendimento no 9º andar; visando atender e entender as expectativas dos pacientes e acompanhantes no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho. O grupo ocorre semanalmente no 9º andar, às quartas-feiras das 09:00 às 10:30 na sala de humanização do andar. Desde Novembro de 2008, contamos com a participação do Chefe médico responsável pela Clínica Médica(9D) e a partir de Abril 2009 a

participação de um fisioterapeuta, para agregar a equipe de Assistente social e Enfermeiras (chefes dos postos 9B e D e CCIH).

O principal objetivo do projeto é atuar junto aos acompanhantes, demonstrando a relevância da sua participação no processo saúde, doença e tratamento do paciente. É trabalhada a discussão da realidade hospitalar e a importância do acompanhamento. Acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, admitir (FERREIRA, 1975).

De acordo com a política nacional de Humanização do Ministério da Saúde (2007), a presença do acompanhante é importante:

- Para melhor captar os dados do contexto de vida do doente e do momento existencial por ele vivido, possibilitando um diagnóstico abrangente.
- Para ajudar na identificação das necessidades do doente e, por meio de outras informações fornecidas pelos familiares, compor o quadro dos seus principais problemas, a fim de facilitar a elaboração do projeto terapêutico.
- Para manter a inserção social do doente durante toda a sua internação.
- Para permitir, desde o início, a integração do acompanhante e dos familiares no processo das mudanças provocadas pelo motivo da internação e das limitações advindas da enfermidade.
- Para incluir, desde o início da internação, a comunidade no processo dos cuidados com a pessoa doente, aumentando a autonomia desta e a dos seus cuidadores.
- Para a equipe orientar os membros da família quanto ao seu papel de cuidadores leigos, que podem aprender algumas técnicas para a continuidade do cuidado em casa.
- Para permitir que a pessoa internada perceba a participação dos familiares no seu tratamento.
- Para colaborar na observação das alterações no quadro clínico e comunicá-las à equipe.
- Para fortalecer, na pessoa doente, a sua identidade pessoal e sua auto-estima.

O Serviço Social atua como o principal articulador na relação família, equipe e instituição, tendo como um dos objetivos principais informar e socializar as regras

institucionais, assim como, contribuir para a garantia dos direitos e deveres dos acompanhantes. O Enfermeiro fornece orientações sobre o processo saúde-doença e da rotina hospitalar, composição e atribuições da equipe de enfermagem e medidas que contribuem para o controle da infecção cruzada nas enfermarias. O médico fornece orientações sobre o tratamento administrado, exames e reforça as medidas em relação ao cuidado e controle das infecções.

O que apresentaremos é o resultado da experiência positiva no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, onde descrevemos a dinâmica realizada e os resultados obtidos até então,

É um trabalho que mesmo há algum tempo implementado está sempre em fase de análise e avaliação, suscetível a mudanças.

II-DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi idealizado para alcançar as seguintes metas e objetivos:

Metas:

- Integrar todos os andares de internação no processo de acolhimento e humanização aos acompanhantes de pacientes internados no HUCFF;
- Desenvolver um trabalho de humanização e acolhimento com os profissionais que lidam diretamente com o paciente e a família (enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem).

Objetivos:

Geral:

- Trabalhar a importância do papel do acompanhante no processo de tratamento do paciente.

Específicos:

- Debater a questão do que é ser acompanhante;
- Abrir espaço para escuta, orientação e reflexão;
- Possibilitar a discussão das questões trazidas pelo grupo;
- Esclarecer direitos e deveres do acompanhante no HUCFF;
- Melhorar a interação acompanhante/equipe multidisciplinar visando o conforto do paciente durante sua permanência na instituição;
- Fortalecer o tratamento, estimulando a participação ativa da família;

- Propiciar educação em saúde no HUCFF;
- Socializar as informações aumentando o compromisso dos acompanhantes e o nível de conscientização;
- Integrar todos os setores no processo de assistência humanizada aos pacientes e acompanhantes.

População Alvo:



Acompanhantes dos pacientes internados na Clínica Médica do 9º andar, aberta também a outros andares.

Metodologia:

O trabalho é desenvolvido através de reuniões com grupo de acompanhantes, para atingir os objetivos acima, com a participação direta da equipe multidisciplinar (Assistente Social, Enfermeiros, Médico, fisioterapeuta, Programa de Humanização, nutrição, acadêmicos de Serviço Social e Enfermagem), Todos os encontros são registrados em livro ata. A dinâmica ocorre através de sugestões da equipe e dos próprios acompanhantes para uma melhor abordagem no sentido de educar e orientá-los quanto às normas e rotinas do HUCFF, tendo como base a educação em saúde.

A reunião inicia-se com a distribuição de cartilhas do acompanhante pelo Assistente social e acadêmicos de Serviço Social, grupos de discussão onde há uma interação entre Serviço Social e Enfermagem, no que se refere às orientações sobre infecção hospitalar e demais questões levantadas sobre direitos e deveres do acompanhante. Todas as demandas apresentadas são colocadas em discussão e na medida do possível tentamos dar resolutividade encaminhando ao setor e/ou profissional competente. Utilizamos recursos audiovisuais, dinâmicas de grupo e exercícios de

relaxamento e alongamento com o objetivo de amenizar as dificuldades que ter um alguém internado proporciona, pois acreditamos que quem cuida também precisa de cuidados e atenção.

III-CONCLUSÃO

A experiência desse trabalho demonstrou a importância da prática educativa no processo saúde/doença e o Serviço Social têm um papel fundamental neste processo, em consonância ao Código de Ética profissional, no Artigo 5º². A prática educativa contribui para a mudança, ampliação e percepção da população usuária dos serviços oferecidos. O Serviço Social e a Enfermagem atuam com base na garantia dos direitos básicos de cidadania, democracia, justiça social, equidade e humanização. Levando os usuários à reflexão e o entendimento de que é ser acompanhante uma melhora no atendimento e relacionamento entre acompanhante e equipe de saúde.

Os resultados obtidos até então são:

- Diminuição de queixas a ouvidoria;
- Maior número de acompanhantes orientados sobre direitos e deveres;
- **Maior controle** da infecção por transmissões cruzadas e contato;
- Aumento de doadores de sangue;
- Adesão de outros membros da equipe (médico, fisioterapeuta);
- Redução dos conflitos existentes entre família e equipe.

As avaliações desse projeto são realizadas a partir de observações, visitas às enfermarias e reuniões entre o Serviço Social, Médico e a Chefia de Enfermagem, no intuito de buscar soluções para as demandas postas em prol de um bom atendimento da equipe multidisciplinar.

²

Art.5º§C: “Democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional, como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários”.

IV REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Cartilha da PNH: acolhimento com classificação de risco. Brasília, Ministério da Saúde, 2004.

_____. _____. Política Nacional de Humanização (PNH): HumanizaSUS - Documento-Base. 3. ed. Brasília, 2006.

_____. _____. Cartilha da PNH: acolhimento nas Práticas de Redução à saúde. Brasília, Ministério da Saúde, 2006.

_____. _____. HumanizaSUS. Visita aberta e direito ao acompanhante. Série B. Textos básicos de saúde. 2 ed, 2007.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Código de Ética Profissional do Assistente Social. Brasília, 1993.

FERREIRA, A. B. H. *Novo Dicionário Aurélio*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975. p. 27.

GAUDERE, E. Christian. Os direitos do paciente-um manual de sobrevivência-Rio de Janeiro. : Record, 1991.

Internet: www.saude.gov.br/humanizasus - acessado de julho 2002 à abril/2007

Internet: www.terra.com.br/arte/cordel/Renascere Humanização Hospital e Qualidade no Atendimento acessado em 15/06/2005 e 27/03/2007

Internet: www.terra.com.br/arte/cordel/Renascere Qualidade e Humanização do Atendimento em Saúde acessado em 27/03/2007

LEME, A.C. **Ouvindo e encantando o paciente**. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2005.

MENDONÇA, Eliana A. P. de. Grupos de Sala-de-espera na Saúde: Sobre o que atuar. In: Em Pauta-Revista da Faculdade de Serviço Social da UERJ, nº 10, Rio de Janeiro,

Julho, 1997. **PALAVRAS CHAVES:** Serviço Social, Enfermagem Humanização e Educação em Saúde.