



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde

ACOLHIMENTO: UM OLHAR HUMANIZADO E QUALIFICADO AO ATENDIMENTO NOS EQUIPAMENTOS DE SAÚDE DE SÃO MATEUS.

Marcelo Spiandon, Thais Pola Baptista Coelho, Celia Ribeiro Fontoura de Lima, Maria Joselia Matias

1 Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo - Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo
São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Sabemos que a recepção de uma unidade Básica de Saúde está além de um "balcão de atendimento", apresentando uma representatividade mais ampla, englobando as ofertas de serviços e a articulação interna da unidade, de modo a promover o cuidado em saúde aos usuários do Sistema Único de Saúde. Diante das necessidades de um olhar humanizado e qualificado no atendimento à população, os colaboradores que trabalham na recepção e na regulação de ofertas de vagas ganham papel de suma importância, sendo considerados por muitos trabalhadores como sendo "o coração das unidades". O adequado direcionamento dos fluxos dos usuários por parte dos trabalhadores da recepção, a escuta qualificada ao munícipe e o olhar humanizado no atendimento qualifica o atendimento das Unidades. Tendo em vista a importância destes trabalhadores no funcionamento adequado das unidades, especialmente das Unidades Básicas de Saúde, o presente trabalho se justifica por aliar a troca de experiências entre equipes de diferentes equipamentos de saúde do território com a apresentação de temas fundamentais para a construção de um SUS mais forte e o adequado fluxo das redes de atenção à saúde.

OBJETIVOS

Alcançar todos os administrativos das unidades de saúde, que atuam na recepção e regulação de ofertas de vagas, proporcionando espaço para a reflexão sobre o seu papel, das ações desenvolvidas por ele e com ele e disseminar o conteúdo das políticas nacional, estadual e municipal de humanização, com foco no acolhimento, embasado pelo que é preconizado pelo SUS.

METODOLOGIA

A proposta pedagógica se orienta pela relação entre teoria e prática. O processo educativo contempla aprendizagem significativa, possibilitando aos participantes uma atuação ativa e crítica na construção do conhecimento do grupo, com a finalidade de aprimorar seu trabalho e contribuir para a reorganização dos serviços, na perspectiva da consolidação do modelo de Atenção à Saúde proposto pelo SUS. Foram realizadas atividades dinâmicas, palestras educativas, problematizações, dramatizações e exibição de vídeos interativos e motivacionais, em busca da melhor fixação e aproveitamento do conteúdo programático. Os participantes tiveram a oportunidade de elencar todas as dificuldades por eles apresentadas no ambiente de trabalho e, a partir destas dificuldades eram pautadas abordagens e temáticas que



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

contribuíssem para que a relação de trabalho fosse mais harmoniosa, o acolhimento e escuta qualificada junto à população mais adequada, enfatizando-se a empatia (se colocar no lugar do próximo) no atendimento.

RESULTADOS

• 70% dos avaliados consideraram a capacitação de excelência, 20% como Bom e apenas 10 % como Razoável/Deficiente; • 70% dos avaliados consideraram que o conteúdo “superou as expectativas” e que “foi inteiramente diferente do esperado”, 20% que o curso “concretizou o que esperava” e apenas 10 % que o curso “quase nada adiantou”; • 60% dos avaliados consideraram que o conteúdo metodológico foi bom, 30% de que o conteúdo superou suas expectativas e como excelentes e apenas 10% avaliaram como razoável; Os colaboradores qualificaram a atuação dos monitores, segundo os quais possuem bom conhecimento sobre a temática apresentada, estimularam a discussão, a capacidade de ouvir, promoveram o debate, foram humildes, prestativos, apresentaram uma boa comunicação e condução, se mostraram disponíveis, atenciosos e pacientes. Propiciaram momento de escuta e vivências; trabalharam o conteúdo proposto; trataram o grupo sem diferenças e esclareceram todas as dúvidas apresentadas. Os participantes avaliaram a capacitação em relação à aplicação e à prática no seu cotidiano de trabalho da seguinte forma: • Deveriam acolher como gostariam de ser acolhidos nas unidades (Empatia); • Aprimoramento do conhecimento e da humanização; • Possibilidades de apresentar suas ideias para a gestão local, a fim de aprimorar o atendimento e o trabalho em equipe; • Melhoria das relações interpessoais. • Melhoria no acolhimento e escuta qualificada ao paciente, sabendo lidar melhor com as diversas questões que surgirem, tais como: a impaciência do usuário e a melhoria da escuta. • Quanto aos relatos abordados no “Muro da Escuta”: • População agressiva; • Dificuldade de comunicação entre a equipe; • Falta da organização de fluxo interno adequado; • Falta de equipamentos; • Falta de profissionais; • Oferta de vagas de serviços menor que a necessidade das pessoas; • Dificuldade de comunicação; • Insegurança; • O imediatismo no atendimento; • Excesso de trabalho • Quanto aos relatos abordados na “Árvore dos Sonhos / Projetos”: A árvore de possibilidades vai de encontro às falhas apontadas no muro da escuta, sendo o quesito educação unânime entre os participantes que acreditam que ela seja fundamental e sem ela não se obtém um ambiente mais acolhedor. Empatia, gentileza, “um simples bom dia”, paciência, carinho, dedicação e sinceridade também foram relatos de possibilidades para árvore dos sonhos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que o curso foi de extrema importância para todas as equipes das unidades de saúde e para toda a população, pois através da educação permanente no território todos se saem beneficiados. As 10 turmas realizadas relataram a importância de se ter um espaço de escuta qualificada para os trabalhadores, o que por muitas vezes não é possível na dinâmica de trabalho. Foi possível fomentar nos trabalhadores as possibilidades de mudanças a partir do conhecimento adquirido e na multiplicação deste junto à equipe. A vivência dos colaboradores como usuários em outras unidades de saúde no território foi de extrema valia, pois a maior parte



**32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO**

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

“30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!”

punderam vivenciar outras experiências de atendimento e acolhimento, ampliando, assim, os olhares para os serviços e para o território.