

## **Projeto de intervenção - ESF Unifesp**

### **Implantação do Acolhimento "Posso ajudar?" na Estratégia de Saúde da Família Santa Marina: Trabalho em Equipe com Ênfase na Qualidade do Atendimento**

**Aluno:** Adriana Batista

**Orientador:** Sonia Regina Cardim de Cerqueira Pestana

**Introdução:** Este trabalho tem por finalidade atender a exigência do Curso de Especialização em Saúde da Família, ministrado pela UNIFESP-Universidade Aberta do SUS.

Este tema se deu por força de nossa atividade profissional onde constatamos e convivemos com as falhas no acolhimento e suas consequências para o usuários, e para os funcionários envolvidos.

O Município de Rosana está localizado no estado de São Paulo que tem implantado sete Equipes de Saúde da Família, destacando neste contexto uma Equipe da família (ESF) 01 Santa Marina que te uma população 1.252 famílias cadastradas, sua área de abrangência é dividida em cinco microáreas situadas na zona rural. Possui uma enfermeira, uma médica, duas auxiliares de enfermagem, cinco agentes comunitários de saúde, uma dentista, uma auxiliar de odontologia, além de outros onze profissionais que integram a equipe.

Neste trabalho Acolhimento e Trabalho em Equipe é abordado como o momento em que o usuário chega à Unidade de Saúde e faz o primeiro contato com aquele que imagina ser profissional que o ouvirá e o acolherá com qualidade, depositando suas expectativas nas mãos de qualquer membro de equipe de saúde da família.

Também vivenciando a situação de uma demanda espontânea excessiva na unidade básica a qual pertencem, foi possível perceber como um bom acolhimento baseado em uma equipe de trabalho unida é fundamental para atenção primária. Pois atualmente, o perfil dos profissionais para atuar na Estratégia de Saúde da Família é um problema importante a qualificação de acolhimento e desenvolvimento do trabalho em equipe na Atenção Básica.

O acolhimento na área saúde envolve conhecimento, delicadeza, naturalidade, presteza e para tanto haverá requerer um bom treinamento. O treinamento redundará em qualidade em qualidade, solidariedade e espírito produzindo um profissional consciente que desenvolverá indispensável sentimento prático sem prejuízo do respeito e da tolerância com o usuário.

Dentre os vários especialistas, Matumato, citado por Schimith (2004) afirma que o acolhimento considerado como um processo a ser desenvolvido antes, durante e após o atendimento deve ser realizado por todos os profissionais, sendo qual cada um desses contribuirá positivamente para o desenvolvimento dessa ferramenta assistencial e humanizadora. Uma equipe multiprofissional adequada é capaz de alcançar resolutividade e manter uma postura autônoma diante da promoção de sua saúde. O usuário que recebe uma assistência integral em equipe quando realizado com qualidade e eficiência, traz resultados mais satisfatórios em relação à saúde e pode-se dizer que, dentre esses resultados está o bem-estar físico, psicológico, social e emocional dos clientes. (SCHIMITH, 2004).

O trabalho em equipe é como se trabalhar em família objetivando o pleno sentido de família, é um trabalho harmonioso, é um trabalho de amizade aonde existe verdade, responsabilidade e onde sinceridade. As representações de trabalho em equipe como igualdade entre os membros são intensificadas quando desconsideram as particularidades existentes. O "valer mais que o outro" confunde-se com o "saber mais que o outro", que a nosso ver no últimos caso não representa nenhuma submissão em relação, sendo inclusive um componente no trabalho interdisciplinar, que pressupõem as particularidades do conhecimento profissional. Segundo Demo (1997), a riqueza do grupo advém de duas coisas essenciais: da competência especializada de cada um e da capacidade de aprendermos juntos.

De acordo Philip (1990), melhorar a qualidade no atendimento exige uma mudança de cultura. Não basta um programa ou um entusiasmo. É necessário que se trabalhe a cada dia. Porém, é difícil se mudar idéias preconcebidas, noções inflexíveis na cabeça de uma pessoa. É provocada pela prevenção e não pela avaliação. O processo de melhoria da qualidade no atendimento tem como parte fundamental entender as coisas de maneira idênticas. Portanto todas as pessoas de cada empresa precisam ter uma educação que explique a elas qual o seu papel pessoal.

Há também uma abordagem que relaciona o acolhimento com uma rede de conversações. Teixeira (2000) acredita que substância do trabalho em saúde é a conversa da qual depende a realização de todo o trabalho em saúde. Ela é reconhecida e utilizada conjuntamente por trabalhadores e usuários dos serviços de atenção à saúde. Este autor declara também que o acolhimento é responsável por interligar uma conversa à a outra formando a chamada rede de conversações.

A rede de conversações que traduz uma visão de um acolhimento dialogado deve estar presente em todos os encontros presenciais decidindo a trajetória do usuário através dos serviços de saúde. Uma comunicação eficaz é capaz de estabelecer um vínculo entre trabalhador e usuário, produzindo o conhecimento das reais necessidades de saúde do indivíduo, transmitindo confiança e responsabilidade. Sendo uma ferramenta essencial juntamente com uma equipe multiprofissional para o acolhimento no processo de trabalho em saúde.

Por meio deste estudo que se o acolhimento pudesse ser desenvolvido em todos os sistemas de saúde, principalmente naqueles do setor público, seria um sonho. Pois ajudaria os profissionais de saúde a olhar suas potencialidades sobre o acolhimento, e estimulando reflexões sobre o trabalho em equipe para que possam praticar uma assistência acolhedora, mais humanizada. Afim de zelar um serviço que funcionem de acordo com os princípios dos SUS, garantindo o direito da clientela e seguindo a proposta do Ministério da Saúde.

**Justificativa:**

O presente estudo tem como relevância a implantação do acolhimento humanizado através de um bom trabalho em equipe visando à satisfação do usuário.

### **Objetivos:**

**Objetivo Geral:** O objetivo geral do presente será avaliar a implantação do acolhimento através do treinamento dos profissionais de saúde e importância do trabalho em equipe para intensificar o atendimento de qualidade ao usuário.

### **Objetivos Específicos:**

1. Discutir e divulgar o projeto para a equipe local e gestão municipal;
2. Capacitar os profissionais da equipe local e expandir as outras ESFs.
3. Implantar, realizar e avaliar o projeto através da avaliação do grau de satisfação do usuário.

### **Método:**

**Local:** Unidade de Estratégia de Saúde da Família 01 Santa Marina, Município de Rosana-SP.

**Público-Alvo:** População da comunidade local e profissionais da Estratégia de Saúde da Família. **Participantes:** Gestores e profissionais que atuam no atendimento aos usuários na atenção básica

### **Ações:**

1. A estratégia de divulgação do estudo será realizado semestralmente ao usuários e reuniões de equipe para melhorar a interação entre os mesmos;
2. Treinar e avaliar os profissionais a cada seis meses abordando aspectos: conflitos, relacionamentos entre os membros da equipe e usuários, metas, intervenções e resultados esperados e alcançados;
3. Processo de implantação do projeto sera discutir com os gestores e com as outras unidades de saúde da família a forma mais adequada ao seu contexto organizacional, sendo destinado uma equipe de ouvidoria formada por profissionais de saúde e usuários juntamente com os gestores responsáveis pela supervisão da forma de implantação.

**Monitoramento:** Para monitoramento da equipe e avaliação da satisfação dos usuários será implantado e aplicado um questionário semestralmente estruturado com perguntas sobre avaliação do processo como um todo.

### **Resultados esperados:**

Este estudo pretende contribuir para um atendimento profissional acolhedor e responsável, visando acima de tudo o bem-estar físico e emocional da população através da trabalho em equipe.

### **Referências**

Demo, P. Conhecimento moderno sobre a ética: intervenção do conhecimento. Rio de Janeiro, 1997.

MATUMOTO, S. O acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade de rede básica de serviços de saúde. 1998. Universidade de São Paulo, Rio Preto, 1998.

Philip Crosby, Qualidade - falando sério. São Paulo: MCgraw-Hill, 1990.

SHIMITH, D.M. : LIMA, M. A. D. S. Acolhimento e vínculo em uma equipe de Programa de Saúde da Família. Cad. de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2004.

TEIXEIRA, R, R. O acolhimento num serviço de saúde entendido como uma rede de conversações. 2000. Disponível em <<http://www.corposem.org/rizoma/acolhiconversa.htm>>.