

TÍTULO: ESCUTA QUALIFICADA COMO ESTRATÉGIA DO PROCESSO DE TRABALHO DO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE

Nome do Aluno: Carla Affonso Madureira Santos

Nome do Orientador: Tarcila Dhein Sanches

Introdução

O Agente Comunitário de Saúde (ACS) tem a ação educativa como alma do seu trabalho e é a partir dela que compartilha seu saber. Uma das atribuições do ACS, de acordo com a PNAB (ref. 1), é desenvolver atividades de promoção da saúde, prevenção das doenças/agravos e vigilância à saúde, por meio de visitas domiciliares e de ações educativas individuais e/ou coletivas nos domicílios e comunidade. Para se mudar o processo de trabalho é necessário que o profissional tenha em mãos algumas ferramentas e desenvolva novas habilidades, como a escuta qualificada e o acolhimento, sabendo ouvir, compreendendo a necessidade dos outros e apresentando resolutividade aos problemas apresentados (ref. 2). A escuta é uma habilidade própria do ser humano, sendo comum a concepção da escuta como apenas o ouvir, levando a acreditar que a escuta é instintiva. A escuta qualificada é uma forma inovadora de cuidado, tecnologia leve que envolve relações de diálogo, vínculo, possibilita compreender o sofrimento das pessoas, valoriza experiências e atenta para necessidades (ref. 3). No processo de escutar o outro passamos a acolher o ponto de vista do usuário, ampliando a capacidade de antever outras possíveis dimensões, tratando-se de uma competência que deveria ser prática comum dos profissionais (ref. 4). Toda prática educativa pressupõe a existência de sujeitos (um que ensinando aprende, e outro que aprendendo ensina), a existência de objetos (conteúdos a serem ensinados e aprendidos), envolve o uso de métodos, de técnicas, e materiais e implica, em função de seu caráter diretivo, objetivos e ideais. O processo educativo, portanto, nunca é neutro. (ref. 5)

Justificativa

O presente estudo é relevante tendo em vista a importância das ações educativas dos Agentes Comunitários de saúde, seja no âmbito domiciliar e/ou na comunidade.

Objetivos

Objetivo Geral:

1. Implantar a escuta qualificada como estratégia para o processo de trabalho do Agente Comunitário de Saúde.

Objetivo Específico:

1. Avaliar a percepção do Agente Comunitário de Saúde quanto a escuta qualificada para a prática educativa.

Método

Local: Unidade de Saúde da Família Alemoa/Chico de Paula, município de Santos

Público Alvo: Agentes Comunitários de Saúde

Ações:

1. Aplicação de um questionário para avaliar a percepção dos ACS sobre escuta qualificada.
2. Divulgação do projeto em reunião de equipe.
3. Avaliação dos dados para verificar a necessidade de treinamento, ou adequar o treinamento de acordo com o que foi levantado anteriormente.
4. Realização de uma oficina para o ACS, treinando-o para uma escuta qualificada e resolução de problemas.

Avaliação/Monitoramento: Aplicação de um questionário de avaliação somativa ao fim do processo;

Resultados Esperados:

Espera-se com esse estudo que os Agentes Comunitários de Saúde saibam realizar uma escuta mais qualificada durante seu processo de trabalho diário, usando-a de forma mais eficaz na resolutividade de problemas da comunidade.

Referências Bibliográficas:

1. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção a Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção a Saúde, Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf> . Acesso em: 22 ago 2016
2. TRAPE, Carla Andrea. **A prática educativa de agentes comunitários do PSF à luz da categoria Praxis**. São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7137/tde-23102006-100109/pt-br.php>. Acesso em: 22 ago 2016.
3. MAYNART, Williams Henrique da Costa; ALBUQUERQUE, Maria Cicera dos Santos de; BRÊDA, Mércia Zeviani; JORGE, Jorvina Sales. A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. **Revista Acta Paulista de Enfermagem**. São Paulo, 2014, n. 27, v. 4, p. 300-3. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v27n4/1982-0194-ape-027-004-0300.pdf> Acesso em: 04 jul 2016.
4. RAIMUNDO, Jader Sebastião; CADETE, Matilde Meire Miranda. Escuta qualificada e gestão social entre os profissionais de saúde. **Revista Acta Paulista de Enfermagem**. São Paulo, 2012, n. 25, p.61-67. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ape/v25nspe2/pt_10.pdf. Acesso em: 06 set 2016.
5. SOUZA, Thaís Titon de. **Prática educativa de Agentes de Saúde no projeto de saúde da Cooperalfa: revisitando a história após 30 anos**. Florianópolis, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96001/298721.pdf> Acesso em: 22 ago 2016.