

NECESSIDADE DE EDUCAÇÃO PERMANENTE NA UNIDADE BÁSICA COM FOCO NA EMPATIA DO PROFISSIONAL DE SAÚDE QUANTO AO ATENDIMENTO PRESTADO AO USUÁRIO

Aluna: Michelle Vanessa de Paula Garcia

Tutora/Orientadora: Denize Ornelas Pereira Salvador de Oliveira

INTRODUÇÃO

Observou-se a necessidade de Educação Permanente para trabalhar a empatia nos profissionais de saúde no atendimento aos usuários. Segundo Rodrigues et al (2010) a Educação Permanente contribui para a integração dos indivíduos, fortifica o comprometimento profissional e desenvolve a consciência do grupo.

A palavra empatia significa tendência para sentir o que se sentiria caso se estivesse na situação vivenciada por outra pessoa. No processo terapêutico a empatia desenvolve um relacionamento de respeito mútuo e o profissional presta cuidado individualizado, respeitando a cultura, crenças e valores da pessoa. (GOLEMAN, 1995 apud TAKAKI e SANT'ANA, 2004 p.01).

O conhecimento científico e a habilidade técnica do profissional são importantes, mas de pouco adiantarão se este mesmo profissional não apresentar um bom relacionamento interpessoal, ser empático, assertivo. É imperativo que os profissionais encontrem o equilíbrio entre conhecimento científico e a prática de comportamento humanístico. (TAKAKI e SANT'ANA, 2004 p.01, p.03).

De acordo com Carraro e Radünz (1996) o relacionamento humano é instrumento fundamental para o cuidado e o mesmo traz consigo uma força que tanto pode ser usada positiva quanto negativamente, apontam a empatia como estratégia para a atuação junto ao "ser cliente", para que o relacionamento se torne efetivamente terapêutico; aprimora-se assim o cuidado ao ser humano, sem desvalorizar outras estratégias.

OBJETIVOS

GERAL:

Implantar ações de Educação Permanente em saúde visando um atendimento com ênfase na empatia ao usuário revisando as práticas cotidianas.

ESPECÍFICOS:

- Promover através de diferentes estratégias de Educação Permanente (oficinas, workshops, dramatização) a discussão do uso da empatia em atendimentos diversos, abordagem quando o usuário entra na UBS, no atendimento para realizações de acolhimento, escuta qualificada e no simples agendamento de consulta.

- Analisar o impacto das ações no atendimento dos usuários e na percepção dos trabalhadores os resultados da educação Permanente por meio de questionários aplicados aos clientes.

MÉTODO

Local: UBS Maria Tereza de Andrade. Araçatuba/SP.

Público Alvo: Profissionais da área da saúde.

Participantes: Profissionais da Unidade Básica e Núcleo de Educação Permanente Municipal.

Ações: Serão aplicadas técnicas de Educação Permanente pelo NEP municipal para sensibilizar os profissionais da saúde com ênfase na importância da empatia ao atendimento prestado aos usuários. A partir dos questionários a equipe do NEP poderá selecionar os temas ainda a serem melhor trabalhados com os profissionais. Iniciaremos com uma roda de conversa com todos os profissionais realizando exposição de vídeos e histórias do cotidiano. Solicitaremos ao NEP elaboração do questionário avaliativo e avaliação destes questionários juntamente com o responsável pela UBS.

Avaliação e Monitoramento: Após a primeira intervenção com os profissionais, será entregue um questionário elaborado pelo NEP aos usuários quanto ao atendimento recebido e isso se fará de forma rotineira, apresentando os resultados com a leitura destes questionários aos profissionais em reuniões mensais com a equipe, onde todos os profissionais poderão tomar ciência do crescimento do aprimoramento do processo de trabalho .

RESULTADOS ESPERADOS

Aprimorar o processo de trabalho no atendimento ao usuário com a utilização da Educação Permanente melhorando a qualidade do serviço do profissional na Unidade Básica de Saúde atingindo a equidade no cuidado e as necessidades da clientela.

REFERÊNCIAS

CARRARO, T.E. ,RADÜNZ,V. A empatia no relacionamento terapêutico: um instrumento do cuidado. **Rev. Cogitare Enferm.**, Curitiba, v.1 n.2, p.50-52-jul./dez.1996.Disponível em : <

<http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/8789/6060>. Acesso em: 20 Ago 2016.

RODRIGUES, Andreia Cristina Seabra et al, A proposta da educação permanente em saúde na atualização da equipe de saúde em diabetes mellitus. **Rev. Esc. Enfrm. USP**, 2010. Disponível em: <<http://www.ee.usp.br/reeusp/>. Acesso em: 20 Ago 2016.

SANT'ANA, D.de M.G.; TAKAKI, M.H. A empatia como essência do cuidado prestado ao cliente pela equipe de enfermagem em uma unidade básica de saúde. **Rev. Cogitare Enferm.**, Curitiba, v.9 n.1, p.79-83, jan./jun.2004. Disponível em: [http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view File/1708/1416](http://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/File/1708/1416). Acesso em: 20 Ago 2016