



## CAPACITAR A EQUIPE DE ENFERMAGEM PARA O ACOLHIMENTO AO UTENTE EM UMA UNIDADE ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE CURITIBA

### Resumo

FRANÇA, Yasmin Romualdo  
OLIVEIRA, Kesia Elionai  
SCHNITZLER, Regiane dos Santos  
CAVEIÃO, Cristiano (Orientador)  
BREY, Christiane (Orientadora)  
HEY, Ana Paula (Orientadora)

O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo. Trata-se de uma postura ética, que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu processo de saúde e, na responsabilização pela resolução. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde (Ministério da Saúde, 2008). Pode-se conceituar o acolhimento como sendo uma prática presente em todas as relações de cuidados, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e utentes, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas. Além disso, o acolhimento pode facilitar a continuidade e redefinição dos projetos terapêuticos dos usuários, sobretudo quando eles procuram a unidade de saúde fora das consultas ou atividades agendadas. (Ministério da Saúde, 2013). O projeto justifica-se, pois, observou-se durante a realização do Estágio Curricular Supervisionado II, que o acolhimento realizado pelos auxiliares de enfermagem, aos usuários era realizado de maneira superficial e incompleta. Tem como objetivo elaborar uma diretriz para a realização do acolhimento aos utentes de uma unidade de saúde ESF em Curitiba. Será utilizado o método 6W3H, realizando uma educação em serviço para os auxiliares de enfermagem sobre as 5 etapas do acolhimento. Será elaborado um questionário pré-teste, entregue antes da aplicação e um pós-teste, para avaliar o nível de entendimento sobre o tema. Espera-se que após a aplicação do projeto, os auxiliares de enfermagem da unidade realizem todos os passos sugeridos na diretriz, podendo assim atender melhor a demanda e necessidades dos utentes da unidade. Ao ser realizada as etapas estabelecidas na diretriz, o utente terá uma avaliação mais precisa, das suas necessidades durante o processo saúde-doença e na manutenção da saúde.

**Palavras-chave:** acolhimento; atenção básica; estratégia de saúde da família; sistema único de saúde;