



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;