

## **A PERCEPÇÃO DE ACOLHIMENTO PARA OS PROFISSIONAIS ATUANTES NAS ESF – REVISÃO INTEGRATIVA<sup>1</sup>**

**Tamara Grando<sup>2</sup>, Ana Paula Griep Assmann<sup>3</sup>, Luana Carine Maron<sup>4</sup>, Patrícia Caprini Guzzo<sup>5</sup>, Fernanda Rosa<sup>6</sup>, Stefano Skalski Rodrigues<sup>7</sup>, Vanessa Adelina Casali Bandeira<sup>8</sup>.**

<sup>1</sup> Revisão Integrativa realizada durante a Residência em Saúde da Família, oferecida pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI) e Fundação Municipal de Saúde de Santa Rosa (FUMSSAR)

<sup>2</sup> Enfermeira. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. tamara.grando@hotmail.com.

<sup>3</sup> Nutricionista. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. anapaulag\_02@hotmail.com.

<sup>4</sup> Enfermeira. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. luana.maron12@hotmail.com.

<sup>5</sup> Enfermeira. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. pathy\_capriniguzzo@yahoo.com.br.

<sup>6</sup> Educadora Física. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. fr.fernanda@hotmail.com.

<sup>7</sup> Enfermeiro. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. stefano\_skalski@yahoo.com.br.

<sup>8</sup> Farmacêutica. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR. vanessa.acbandeira@yahoo.com.br.

### Introdução

O acolhimento significa ato ou efeito de acolher, sendo a primeira ação a ser desenvolvida pela equipe, contribuindo para o processo de trabalho (PINAFO, LIMA, BADUY, 2008). Neste sentido, acolher consiste em resolutividade, postura de escuta, confiança e compromisso entre os trabalhadores e usuários, contribuindo na busca pelo serviço de saúde, tornando a humanização um importante instrumento de trabalho.

Para Beraldi e Souto (2011), o acolhimento se dá no primeiro contato entre profissionais e usuários, ocorrendo depois de ultrapassada a etapa de acesso ao serviço, mudando o fluxo de entrada e saída do usuário da Estratégia de Saúde da Família (ESF). Consiste em uma das diretrizes de maior relevância da Política Nacional de Humanização (PNH) do Sistema Único de Saúde (SUS), exigindo a reorganização do processo de trabalho para atender a todos que procuram os serviços de saúde.

O interesse pela temática surgiu das vivências cotidianas nas ESFs e das aulas teóricas do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família, nas quais foi discutido em diversos momentos a PNH. Além disso, também contribuiu para a escolha do tema o fato de o acolhimento estar implícito no processo de trabalho dos profissionais que atuam nas ESFs.



**Modalidade do trabalho:** Ensaio teórico  
**Evento:** XIV Jornada de Extensão

Nessa perspectiva, este estudo objetivou avaliar com base na literatura eletrônica como é realizada a prática do acolhimento, sendo esta uma ferramenta de trabalho nas equipes de Saúde da Família.

### Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura com a finalidade de reunir e sintetizar os achados pré-existentes. Para a coleta de dados foram utilizados os descritores “acolhimento, saúde da família e enfermagem”, que foram estruturados e organizados para facilitar o acesso às informações. Foram estabelecidos como critérios de inclusão: artigos científicos completos e em língua portuguesa com aderência ao tema, que apresentassem no mínimo dois descritores no título e que atendessem ao recorte temporal de 2008 a 2012. A busca por produções científicas acerca do tema deu-se por meio das bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde – BVS. A revisão integrativa foi realizada pelo acesso online, no mês de abril de 2013, e os dados coletados foram armazenados em um banco, através do instrumento de coleta de dados adaptado e validado por Ursi em estudo prévio. Tal instrumento contempla os seguintes itens: identificação do artigo original, ano de publicação, revista científica, características metodológicas do estudo e síntese dos resultados encontrados.

### Resultados e discussão

Foram encontrados 183 artigos e selecionados dez. Destes, apenas sete discutem claramente o acolhimento como sendo uma ferramenta de trabalho na equipe de saúde da família. A seleção deu-se por meio da leitura do título, resumo e objetivo de todos os artigos encontrados nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde. Após leitura exaustiva do material selecionado, foram excluídos todos os que não apresentaram relação com o objetivo proposto. Além dos artigos científicos foram utilizados materiais do Ministério da Saúde, disponíveis no meio eletrônico.

Para Pinafo, Lima e Baduy (2008); Cardoso et al. (2009); Nery et al. (2009); Costa e Cambiriba (2010), o acolhimento, na percepção dos profissionais de saúde, consiste em recepcionar bem o usuário, cumprimentar, ser educado, gentil, oferecer boa assistência, compreendendo-o de forma integral e valorizando suas queixas e anseios, tornando-o corresponsável pela promoção de sua saúde.

Foi identificado como fator positivo do acolhimento o reconhecimento do trabalho dos profissionais pelos usuários. Por outro lado, observou-se alguns pontos negativos. São eles: pressão da demanda, que causa sofrimento psicológico aos profissionais; autonomia do usuário, que vem causando empecilhos no processo de trabalho em equipe; atividades burocráticas; falta de tempo; distanciamento entre profissional e usuário e desvalorização do trabalho realizado. Também foi mencionado a falta de recursos humanos, estrutura física inadequada, falta de educação permanente e continuada, falta de colaboração do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) e a não compreensão da comunidade sobre o que é a ESF. Todos esses são fatores que dificultam a realização do acolhimento na atenção básica.





**Modalidade do trabalho:** Ensaio teórico

**Evento:** XIV Jornada de Extensão

Portanto, Cardoso et al (2009); Baraldi e Souto (2011) afirmam que é primordial o trabalho em equipe multiprofissional e a interdisciplinaridade, para melhor operacionalizar as ações em saúde, tendo como foco a família. Além disso, o planejamento das ações e a responsabilidade de sua aplicabilidade independem da formação profissional, envolvendo todos os membros da equipe.

### Conclusões

Conclui-se que mesmo sendo um dispositivo elaborado para reorganizar o processo de trabalho em saúde que procura tornar o atendimento mais acessível, humanizado, efetivo e resolutivo, os profissionais tem encontrado muitas dificuldades para a implementação do acolhimento, já que deve ser constituído de uma ação em todos os locais e momentos do atendimento, assistência e produção da saúde.

O acolhimento, quando utilizado, fortalece vínculos e encontra-se inserido dentro do processo de trabalho da ESF. Ao mesmo tempo os profissionais destacam que a apropriação do indivíduo pelos saberes sobre sua saúde devido aos meios de comunicação e informação vem aumentando e acabam prejudicando o profissional, pois oferta a autonomia do sujeito em relação à adesão ao tratamento e a implementação da PNH.

Por fim, o acolhimento pode se tornar um indicador de avaliação para controle da melhora da qualidade de vida e no processo de humanização da assistência, sendo imprescindível que os gestores invistam em atividades contínuas de educação permanente em saúde, criando uma rede assistencial resolutiva, a fim de qualificar e aprimorar o serviço oferecido ao usuário, estimulando e valorizando o trabalhador da saúde.

**Palavras-Chave:** Humanização; Enfermagem; Saúde da Família.

### Referências Bibliográficas

BARALDI, Débora Cristina; SOUTO, Bernardino Geraldo Alves. A demanda do Acolhimento em uma Unidade de Saúde da Família em São Carlos, São Paulo. Arquivos Brasileiros de Ciências da Saúde, São Paulo, v. 36, n.1, p. 10-17, jan./abr. 2011.

CARDOSO et al. Acolhimento no trabalho em saúde da família: Um estudo qualitativo. Cuidarte Enfermagem, Catanduva, v. 3 n. 2, p. 149 – 155, jul./dez. 2009.

COSTA, Maria Antonia Ramos; CAMBIRIBA, Mariele da Silva. Acolhimento em enfermagem: a visão do profissional e a expectativa do usuário. Cienc Cuid Saúde, Maringá, v. 9, n. 3, p. 494 – 502, jul./set. 2010.

NERY, Sônia Regina. et al. Acolhimento no cotidiano dos auxiliares de enfermagem nas Unidades de Saúde da Família, Londrina (PR). Ciência e Saúde Coletiva, Londrina, v.14 (supl.1) 1411 – 1419, 2009.





**Modalidade do trabalho:** Ensaio teórico

**Evento:** XIV Jornada de Extensão

PINAFO, Elisângela; LIMA, Josiane Vivian de Camargo; BADUY, Rossana Staevie. Acolhimento: concepção dos auxiliares de enfermagem e percepção de usuários em uma Unidade de Saúde da Família. Revista Espaço para a Saúde, Londrina, v. 9, n. 2, p. 17 – 25, jun. 2008.