

FACULDADE VALE DO CRICARÉ

CURSO DE ENFERMAGEM

PROJETO DE EXTENSAO:

Informação e acolhimento: uma necessidade no ambiente hospitalar

ELABORADO POR:

Dayana Loureiro Seibert

Milânia Effegen Caran

SÃO MATEUS

2016

DIRETOR GERAL

José Fernandes Magnago de Jesus

COORDENADOR GERAL

Helvécio Faustini Júnior

COORDENADOR PEDAGÓGICO

Disnei Curbani Calegari

COORDENADOR DO COLEGIADO DO CURSO DE ENFERMAGEM

Dayana Loureiro Seibert

SÃO MATEUS

2016

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	04
1.1 JUSTIFICATIVA.....	05
2 OBJETIVOS.....	06
2.1 OBJETIVO GERAL.....	06
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	07
3 METODOLOGIA.....	07
4 CLINICAS ESCOLHIDAS PARA REALIZAÇÃO DO PROJETO.....	07
5 METAS.....	08
6 CRONOGRAMA.....	08
6.1 CLINICA MÉDICA.....	08
6.2 CLINICA CIRÚRGICA.....	08
6.3 CLINICA ORTOPÉDICA.....	09
7 PERÍODO DE EXECUÇÃO DO PROJETO.....	09
8 RH ENVOLVIDOS.....	09
9 REFERENCIAS.....	09

1- INTRODUÇÃO

O HERAS (Hospital Estadual Roberto A. Silveiras) é a principal porta de entrada de pacientes do município de São Mateus e redondezas. É região pactuada através de um sistema de Regulação Interna e recebe pacientes de média e alta complexidade.

O volume dessa demanda cria uma sobrecarga nos profissionais que atuam neste local. O Projeto INFORMAÇÃO E ACOLHIMENTO: UMA NECESSIDADE NO AMBIENTE HOSPITALAR é uma iniciativa que visa promover a Humanização no atendimento, promovendo assim a valorização humana e consequentemente contribuir para a qualificação do atendimento e para o bom funcionamento do hospital.

BRASIL, 2004, conceitua Humanização como:

- Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores;
- Fomento da autonomia e do protagonismo desses sujeitos;
- Aumento do grau de co-responsabilidade na produção de saúde e de sujeitos;
- Estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão;
- Identificação das necessidades sociais de saúde;
- Mudança nos modelos de atenção e gestão dos processos de trabalho tendo como foco as necessidades dos cidadãos e a produção de saúde;
- Compromisso com a ambiência, melhoria das condições de trabalho e de atendimento.

Então, baseado nos conceitos acima, este projeto propõe a criação de um espaço de humanização, baseado em acolhimento e informação para que os acadêmicos de enfermagem possam atuar junto aos pacientes e acompanhantes, orientando-os e auxiliando-os, além de colaborar com a equipe de servidores do hospital.

BRASIL, 2013, diz existir várias definições de acolhimento, tanto nos dicionários quanto em setores como a saúde. A existência de várias definições revela os múltiplos sentidos e significados atribuídos a esse termo, de maneira legítima, como pretensões de verdade. Ou seja, o mais importante não é a busca pela definição correta ou verdadeira de acolhimento, mas a clareza e explicitação da noção de acolhimento que é adotada ou assumida situacionalmente por atores concretos, revelando perspectivas e intencionalidades.

Nesse sentido, poderíamos dizer, genericamente, que o acolhimento é uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas (“há acolhimentos e acolhimentos”). Em outras palavras, ele não é, a priori, algo bom ou ruim, mas sim uma prática constitutiva das relações de cuidado. (BRASIL, 2013).

O acolhimento propõe também viabilizar as diretrizes do Humaniza SUS e tem como objetivo a promoção de uma visão humanística do futuro profissional da saúde quanto ao doente e seus acompanhantes. Os acadêmicos do Projeto INFORMAÇÃO E ACOLHIMENTO: UMA NECESSIDADE NO AMBIENTE HOSPITALAR acolhem os usuários por meio de uma abordagem humanizada e resolutiva, encaminha-os aos locais e serviços corretos, organizam o fluxo, aprendem ouvir e reconhecer as necessidades dos usuários e desenvolvem atividades educativas junto à comunidade hospitalar.

Palavras- chaves: HUMANIZAÇÃO, ACOLHIMENTO, INFORMAÇÃO.

1.1 JUSTIFICATIVA

A Política Nacional de Humanização surge como resposta espontânea a um estado de tensão, insatisfação e sofrimento tanto dos profissionais da saúde quanto dos pacientes. Então, a humanização surge em resposta a esse enredo, sob a forma de ações localizadas, e foi se instituindo até chegar, hoje, à forma de uma política pública na área da saúde, onde prevalece o respeito, o direito, a generosidade, a expressão subjetiva e dos desejos da pessoa, entre outros. O resultado esperado é a valorização das pessoas em todas as práticas de atenção

e gestão, a integração, o compromisso e a responsabilidade de todos com o bem comum. O Projeto **INFORMAÇÃO E ACOLHIMENTO: UMA NECESSIDADE NO AMBIENTE HOSPITALAR** é um trabalho de promoção da cidadania, no qual os acadêmicos de enfermagem aprendem a promover o diálogo, respeitar as diferenças, trabalhar em equipe, e principalmente compreender a importância de um atendimento acolhedor e de qualidade, baseado na humanização da atenção em saúde. Há inúmeros fatores que podem ser trabalhados pelos acadêmicos a fim de agilizar e encaminhar corretamente estes usuários fazendo com que a espera por atendimento se torne menos estressante e mais humanizada. O mesmo busca humanizar o atendimento, organizar o fluxo de usuários nos corredores do HERAS por clínicas e educar os usuários e seus acompanhantes em relação a principalmente como se comportar no ambiente hospitalar.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Permitir ao acadêmico de enfermagem, desde o início de sua formação o contato com a realidade do Sistema Público de Saúde do SUS; aguçando a sua sensibilidade frente aos problemas a serem enfrentados e apresentar ao acadêmico as principais etapas de fluxo de organização hospitalar.

2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Possibilitar aos usuários do HERAS e seus acompanhantes, receber os esclarecimentos necessários quanto a sua permanência durante o tempo de internação, dentre os quais encontram-se: Formas de evitar infecções cruzadas, horários de visitas, horários de trocas de acompanhantes, refeições, quantidade de visitantes e acompanhantes permitidos, orientações quanto ao

comportamento dos acompanhantes, visando agilizar o processo de reabilitação do paciente e organizar o fluxo de rotinas do hospital.

3 METODOLOGIA

- Selecionar acadêmicos de enfermagem através de carta de intenção;
- Realizar treinamento dos acadêmicos selecionados para prepará-los para a abordagem;
- Elaboração de cartilhas educativas;
- Elaboração de banners;
- Abordar os usuários e acompanhantes que derem entrada nas clínicas, acompanhando- os nas suas necessidades.
- Trabalhar a educação e saúde deste público afim de educar os usuários e seus acompanhantes em relação ao comportamento no ambiente hospitalar, tais como:
 1. Formas de evitar infecções cruzadas;
 2. Horários de visitas, Horários de trocas de acompanhantes e horários e de refeições;
 3. Orientações quanto a forma de se alimentar;
 4. Quantidade de visitantes e acompanhantes permitidos;
 5. Orientações quanto ao comportamento dos acompanhantes nas clínicas.

4 CLINICAS ESCOLHIDAS PARA REALIZAÇÃO DO PROJETO

- Clínica médica
- Clinica cirúrgica
- Clinica ortopédica.

5 METAS

- Atender com satisfação 80% dos usuários e acompanhantes que derem entrada no HERAS.
- Fazer que, com o entendimento das noções educativas e o seguimento dos fluxogramas propostos, o processo de reabilitação do paciente ocorra dentro do tempo previsto.
- Permitir uma assistência hospitalar de qualidade, valorizando os princípios da política do Humaniza SUS.

6 CRONOGRAMA

6.1 Clínica Médica

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
07:00 as 12:00	Acadêmico A	Acadêmico C	Acadêmico E	Acadêmico G	Acadêmico I
13:00 as 17:00	Acadêmico B	Acadêmico D	Acadêmico F	Acadêmico H	Acadêmico J

6.2 Clínica Cirúrgica

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
07:00 as 12:00	Acadêmico A1	Acadêmico C1	Acadêmico E1	Acadêmico G1	Acadêmico I1
13:00 as 17:00	Acadêmico B1	Acadêmico D1	Acadêmico F1	Acadêmico H1	Acadêmico J1

6.3 Clínica Ortopédica

	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
07:00 as 12:00	Acadêmico A2	Acadêmico C2	Acadêmico E2	Acadêmico G2	Acadêmico I2
13:00 as 17:00	Acadêmico B2	Acadêmico D2	Acadêmico F2	Acadêmico H2	Acadêmico J2

7 PERÍODO DE EXECUÇÃO DO PROJETO

O período de execução do projeto será de segunda a sexta, das 07:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00 horas nos meses de março a dezembro de 2016.

8 RH ENVOLVIDOS

- Acadêmicos do curso de enfermagem da FVC, distribuídos conforme cronograma acima.
- Milânia E. Caran- Professora do colegiado de enfermagem da FVC e preceptora do projeto.
- Dayana loureiro Seibert – Professora e coordenadora do curso de enfermagem FVC

9 REFERENCIAS

BRASIL. **Política Nacional de Humanização**. Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 2ª ed. Brasília, DF, 2004.

BRASIL. **Acolhimento à demanda espontânea**. Cadernos de Atenção Básica, n. 28, Volume I, 1ª ed. Brasília, DF, 2013.