

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

MARIA ANESIA SENCANES ALMEIDA GUEDES

**ACOLHIMENTO PARA PROFISSIONAIS DA MATERNIDADE NOSSA
SENHORA DE LOURDES: UM PLANO DE AÇÃO**

FLORIANÓPOLIS (SC)
2014

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

MARIA ANESIA SENCANES ALMEIDA GUEDES

**ACOLHIMENTO PARA PROFISSIONAIS DA MATERNIDADE NOSSA
SENHORA DE LOURDES: UM PLANO DE AÇÃO**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Saúde Materna, Neonatal e do Lactente o Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

Prof^ª orientadora: Dda. Mariely Carmelina Bernardi

FLORIANÓPOLIS (SC)
2014

FOLHA DE APROVAÇÃO

O trabalho intitulado **ACOLHIMENTO PARA PROFISSIONAIS DA MATERNIDADE NOSSA SENHORA DE LOURDES: UM PLANO DE AÇÃO** de autoria da aluna **MARIA ANESIA SENCADES ALMEIDA GUEDES** foi examinado e avaliado pela banca avaliadora, sendo considerado **APROVADO** no Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – **Saúde Materna, Neonatal e do Lactente**.

Profa. Dda. Mariely Carmelina Bernardi
Orientadora

Profa. Dra. Vânia Marli Schubert Backes
Coordenadora do Curso

Profa. Dra. Flávia Regina Souza Ramos
Coordenadora de Monografia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	01
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	04
3 MÉTODO.....	06
4 RESULTADO E ANÁLISE	07
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	09
REFERÊNCIAS.....	10

RESUMO

Ao desenvolver meu trabalho na Maternidade Nossa Senhora de Lourdes, situada em Aracaju, Sergipe, há 03 anos, aproximadamente, tive a oportunidade de conviver quase que diariamente, com os colaboradores de enfermagem que prestam assistência à mulheres gestantes, parturientes e puérperas. Ao longo do tempo fui detectando algumas situações de angústia e desestímulo, por parte dos colaboradores, que me fizeram questionar se os mesmos não estavam interferindo na qualidade da assistência prestada às mulheres e seus recém-nascidos. Diversos problemas foram identificados, como, falta de materiais e medicamentos, sobrecarga de trabalho, mais de um vínculo empregatício, falta de incentivo, de reconhecimento no trabalho, tratamento diferenciado em um mesmo local de trabalho por haver regime trabalhista diferenciado, falta de acompanhamento e apoio pelo setor competente daqueles que estão doentes e afastados por longo tempo, enfim, por essas e outras questões é que surgiu o objetivo de elaborar um plano de ação para a realização do acolhimento para profissionais da Maternidade Nossa Senhora de Lourdes. A ideia é de propor um espaço multiprofissional com vistas a promover a saúde do trabalhador, por meio de ações voltadas ao bem-estar pessoal e profissional, ou seja, para auxiliar o profissional a manter seu equilíbrio emocional, encaminhá-lo para tratamentos especializados, quando necessário, promover eventos de capacitação e comemorações, entre outros. Acredito que, com a união de todos poderemos melhorar cuidado à mulher e ao recém-nascido, o contexto de trabalho e aumentar a satisfação pessoal do profissional, evitando assim, agravos à saúde.

Palavras-chave: Enfermagem; Acolhimento; Saúde do trabalhador.

1. INTRODUÇÃO

As pessoas precisam estar bem para atender bem. Neste sentido, como professora de técnicas e ética em enfermagem, sempre me preocupei em procurar despertar a responsabilidade e o compromisso para a consciência profissional nos cuidados com a vida de forma humanizada.

Contudo, nos últimos tempos, tenho observado mudanças no exercício da profissão de enfermagem e na postura ética dos profissionais em relação as técnicas, ao respeito a hierarquia, ao compromisso com o paciente. Infelizmente, não para melhor em minha concepção. E, por mais que procuremos orientar, preparar capacitações, acompanhar no cotidiano, essa tarefa se torna difícil em decorrência do excesso de atividades acumuladas pelo profissional enfermeiro, líder da equipe. Percebo que falta a base, que deixou de ser bem feita durante o curso de formação. Sinto que precisamos ter estratégias para melhor conduzir, orientar e avaliar os profissionais recém-chegados ao mercado de trabalho (ou não), para atender da melhor forma a população.

Outra questão em evidência, refere-se aos profissionais em atividade e enfermos. Distintos são problemas de saúde que acometem os profissionais, como: diabetes, hipertensão, cardiopatia, dentre outros, que na maioria das vezes são controlados, por isso não preocupam tanto quando relacionados a atuação profissional. Contudo, o mesmo não pode ser afirmado quando nos referimos a depressão, que atinge o indivíduo e suas consequências acabam refletindo na atuação profissional, quando ficam desatentos, alheios aos acontecimentos, introspectivos (muitas vezes por conta do uso de medicações controladas). Quanto a isso, é relevante refletir sobre: até que ponto profissionais da saúde com diagnóstico de depressão estão conscientes das suas obrigações e podem responder por suas ações? E aqueles que são dependentes químicos e trabalham cuidando de pessoas?

Geralmente, os profissionais de enfermagem precisam de mais de um emprego para equilibrar seu orçamento familiar e atingir seus objetivos pessoais, precisam cumprir carga horária em mais de um trabalho, o que também acaba afetando a passagem de plantão.

Diante disso, será que, se os profissionais fossem melhor remunerados e trabalhassem em um só lugar, não haveria uma melhor qualidade de vida, tanto ao profissional quanto a quem depende dele?

Outro ponto a ser analisado está relacionado aos vínculos. Regimes diferentes em uma mesma instituição geram insatisfação por haver direitos e regras distintas. Por exemplo: funcionários públicos, a cada cinco anos de trabalho sem falta, têm direito a uma licença prêmio de três meses, ao passo que aqueles com outro tipo de vínculo, não gozam desse privilégio. Assim como esse, há vários entraves que põem os funcionários frente-a-frente, ao passo que deveriam trabalhar lado-a-lado em benefício dos pacientes.

Diante deste contexto, como melhorar o nível de satisfação perante tantas desigualdades? Como diz o ditado: ‘Uma andorinha só não faz verão’. Precisamos unir forças para buscar soluções, e uma possibilidade seria formar um grupo para acolhimento dessas pessoas que muito fazem pela saúde do próximo. É necessário debater em conjunto os assuntos que são pertinentes a todos, convidar gestores para reuniões e, com a participação de colaboradores, poderíamos beneficiar a muitos.

O homem é um ser social, que precisa ter suas necessidades atendidas para viver. Necessidades básicas, de ser aceito em seu grupo, de ser acolhido em muitos momentos difíceis. Precisa amar e ser amado.

Passamos boa parte de nossas horas no trabalho, lutamos contra o trânsito, questões pessoais e familiares, contra o relógio para cumprimos nossas obrigações inerentes as atividades profissionais. Muitas vezes, convivemos mais com os colegas de trabalho do que com os parentes. Dedicamos tempo, compromisso, profissionalismo ao cuidado com a vida humana. Gente cuidando de Gente. Gente que também precisa ser cuidada, que adocece, deprime, chora, ri, tem sentimentos. Mas que quando precisa, nem sempre é bem acolhida, ouvida, compreendida.

Com isso, tenho observado em meu dia-a-dia que o número de atestados por depressão tem aumentado e que os profissionais de enfermagem têm demonstrado angústias, preocupações, cansaço, desestímulo de um modo geral. Acredito que tudo isso reflete na assistência de enfermagem prestada aos pacientes. Como também somos “vítimas do sistema”, também nos tornamos pacientes.

Em conversa com grupos de profissionais (enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem) que atuam na Maternidade Nossa Senhora de Lourdes, referência em Aracaju, no estado de Sergipe, detectei várias queixas e sugestões que poderiam servir de base para reformulações e adequações. Com isso, melhorariamos o nível de satisfação e,

consequentemente, a assistência prestada aos pacientes. Acredito que as ações nascidas de sugestões do grupo têm resultados positivos para todos.

Dentre as queixas, alguns profissionais relataram que a saúde dos mesmos é comprometida devido o excesso de atividades desenvolvidas, visto que, precisam cumprir a escala de colegas que estão afastados por licença médica, além disso, questionam sobre o dimensionamento de pessoal que não está sendo cumprido, sobre o último concurso que ocorreu há mais de três anos, e problematizam o fato de profissionais terem sido chamados e já terem pedido exoneração do cargo por não suportarem as condições de trabalho e os baixos salários. Outra colocação feita diz respeito a frequente falta de materiais e medicamentos, o que causa angústia e desestímulos para realizar as tarefas com rigor exigido pela técnica.

Com base nesses argumentos, tenho como objetivo, por meio deste trabalho: **elaborar um plano de ação para a realização do acolhimento para profissionais da Maternidade Nossa Senhora de Lourdes**, considerando que, muitos são os profissionais que passam por momentos difíceis, precisam de ajuda, de atenção, de serem ouvidos e de orientação profissional.

Afinal, o próprio Ministério da Saúde afirma que o acolhimento deve ser uma postura e uma prática voltada à atenção e à gestão nas unidades de saúde, como forma de favorecer: a construção de relações de confiança e compromisso dos usuários com as equipes; a promoção da cultura e solidariedade; a legitimação do sistema público de saúde; e a possibilidade de progressos na aliança entre usuários, trabalhadores e gestores da saúde (BRASIL, 2006a).

Acredito que o rumo que a saúde irá tomar, depende das nossas ações hoje. Precisamos cuidar de nós mesmos para podermos cuidar bem do outro. Só assim, estaremos fortalecidos e todos ganharão. Visto que, “muitas são as dimensões com as quais estamos comprometidos: prevenir, cuidar, proteger, tratar, recuperar, promover, enfim, produzir saúde” (BRASIL, 2006a, p.3).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo o Ministério da Saúde, o acolhimento trata-se de uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que pode acontecer em locais, momentos e por profissionais distintos, faz parte dos encontros que ocorrem nos serviços de saúde. Além disso, o acolhimento exige uma postura ética, que inclui a escuta do usuário em suas queixas, o reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, assim como, a responsabilidade pela resolução, com ativação de redes que compartilham saberes. Portanto, acolher é um compromisso voltado a dar respostas às necessidades dos cidadãos que buscam pelo serviço de saúde (BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE, 2008).

Acolher os profissionais de saúde significa criar uma atmosfera humanizada no ambiente de trabalho. É fazer com que aumente o nível de satisfação no cuidado com seus pacientes, no relacionamento com os colegas e equipe multidisciplinar, considerando que, todos somos colaboradores e usuários do sistema.

Um dos dispositivos de maior relevância da Política Nacional de Humanização (PNH), do Sistema Único de Saúde (SUS), é o acolhimento como principal ferramenta para o atendimento das necessidades humanas, na busca do bem-estar físico, mental e social de cada indivíduo. Acolher significa receber, dar ouvidos, dar crédito, atender alguém (SANTOS; BRKANITCH, 2013).

Neste contexto, vale destacar a prática desenvolvida no Instituto de Cardiologia de Santa Catarina (ICSC), que desenvolve suas atividades estreitamente alinhada às diretrizes e ao dispositivo do alinhamento da PNH (A Saúde Ocupacional no Acolhimento do Servidor). O Instituto de Cardiologia de Santa Catarina desenvolve um trabalho que deve servir de exemplo a outras instituições em relação a saúde do servidor, com acompanhamento dos que estão afastados através de visita domiciliar, encaminhamento para tratamentos diversos, cuidados que fazem as pessoas se sentirem respeitadas e acolhidas (SANTOS; BRKANITCH, 2013).

Em contrapartida, na realidade onde atuo não ainda há este tipo de trabalho, o que seria de extrema importância considerando que a assistência de enfermagem ocorre durante um período de transformação para muitas mulheres. O nascimento constitui-se em um momento especial para a mulher, o neonato e a família. A forma como os envolvidos são assistidos neste momento pode

influenciar o modo do nascimento e a maneira como a mulher vivenciará esta experiência. Os profissionais de saúde atuam como coadjuvantes.

Sendo assim, neste contexto o enfermeiro tem um papel preponderante, devendo assistir à mulher, ao neonato e a família com competência técnico-científica e de maneira sensível, respeitando sua cultura, suas necessidades e direitos, prestando um cuidado de qualidade, individualizado e integral. Ao prestar este tipo de cuidado, o enfermeiro estará oferecendo um atendimento humanizado, reconhecendo o papel da mulher como sujeito ativo no parto e no nascimento, e a família como suporte necessário e benéfico (BRASIL, 2006b).

3. MÉTODO

Trata-se de um plano de ação voltado à implantação do acolhimento para os profissionais da Maternidade Nossa Senhora de Lourdes. Esta maternidade está localizada na cidade de Aracaju – SE, foi projetada para o atendimento de gestantes, puérperas e recém-nascidos de alto risco, caracteriza-se como de médio a grande porte (com uma média de 100 leitos maternos e 65 para recém-nascidos; a unidade de terapia intensiva neonatal possui em torno de 54 leitos de médio e alto risco; o centro cirúrgico conta com 4 salas de parto e cirurgia e uma sala de recuperação pós-anestésica; e, o setor de admissão com divisão de área por classificação de risco, é formada pela área vermelha com 3 leitos, área amarela com 6 leitos e área verde com maior capacidade de acolhimento). Atualmente, é a única maternidade do Estado, localizada na capital. Temos mais três maternidades Estaduais localizadas na cidade de Nossa Senhora do Socorro, Lagarto e Capela.

Por se tratar de uma maternidade de alto risco, sentimos que os profissionais sofrem maior cobrança em relação ao envolvimento com o serviço, seja pelo compromisso assumido pessoalmente, seja pela instituição. Motivos estes que potencializam a necessidade de implantação do acolhimento aos profissionais.

Para a realização do acolhimento, pretendo instigar o envolvimento de diversos profissionais da instituição, como: médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, fisioterapeutas, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, bem como gestores e representantes de setores afins, como: setor pessoal, setor de medicina do trabalho, jurídico. Cada profissional citado, prestando serviço de acordo com sua especialidade e carga horária, em conformidade com acordo firmado em conjunto.

Vale destacar que, por não se tratar de pesquisa, o plano de ação não será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

4. RESULTADO E ANÁLISE

Este plano de ação, voltado ao acolhimento dos profissionais da Maternidade Nossa Senhora de Lourdes, consiste em buscar promover o bem estar dos envolvidos, com objetivo de melhorar o nível de satisfação, especialmente com repercussão na assistência prestada ao usuário e à comunidade como um todo.

Inicialmente, pretendo sensibilizar e envolver todos os profissionais, para que, de forma conjunta e interativa contribuam no aprimoramento das ideias construídas nesse plano de ação. Penso até, na possibilidade de realizar parcerias com universidades, para que professores e estudantes possam contribuir por meio de estágios, projetos de pesquisa e extensão, o que consequentemente poderá beneficiar também a formação dos futuros profissionais.

De acordo com o diagnóstico do contexto, realizado por meio de observações e conversas informais com funcionários do hospital, penso que, as prioridades a serem desenvolvidas são:

- Acolher primeiramente os profissionais que necessitam de tratamentos, orientando-os ou encaminhando-os para cuidados específicos;
- Dispor de especialistas em assuntos jurídico e trabalhista;
- Firmar parceria com instituições de saúde e ensino que podem favorecer a realização de consultas, exames especializados, entre outros;
- Proporcionar cursos de atualização, palestras sobre assuntos profissionais;
- Dispor de profissionais de setores especiais (como sesmet, setor pessoal) para prestar esclarecimentos e orientações;
- Manter o grupo estimulado e integrado com o trabalho, humanizando as relações, proporcionar homenagens, valorizando o colaborador;
- Reorganizar o serviço de saúde junto a equipe multiprofissional, reavaliando processo de trabalho, dimensionamento e traçando metas para melhorar a assistência;
- Abrir espaço para reflexão e problematização das questões, buscando soluções.
- Ter espaço interativo para programar atividades culturais, de lazer, de educação física, recreação, que promova o bem-estar.

A partir disso, para que os objetivos sejam alcançados, é preciso que todos tenham consciência de que o acolhimento envolve postura ética, e que o mesmo não pressupõe local, hora ou profissional específico.

Como enfermeira, de maneira informal realizei o acolhimento de alguns colegas, e observei resultados positivos. Percebi também, que outros profissionais acabam realizando o acolhimento por conta própria, sem planejamento e muitas vezes sem fundamentação. Contudo, essa realidade precisa mudar, precisamos nos unir para que os resultados sejam mais efetivos.

Sendo assim, apresento a seguinte proposta de transformação da realidade:

PROFISSIONAIS	ATIVIDADE	DATA
Superintendente/ Gerentes	Dar ciência do Projeto	15 de maio de 2014
Profissionais da Instituição	Dar ciência do Projeto	20 de maio de 2014
Executores do Projeto	Reunião para organizar atividades	30 de maio de 2014
Representantes de setores Afins (s.pessoal; setor jurídico; setor médico)	Reunião para organizar atividades	10 de junho de 2014
Enfermeiros	Reunião para organização das atividades	12 de junho de 2014
Médicos, Fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, serviço social	Reunião para organização das atividades	17 de junho de 2014
Todos os profissionais executores/grupo colaboradores	Reunião Geral para apresentação de cronograma de atividades e Objetivos	01 de julho de 2014
Colaboradores	Apresentação Espaço Servidor	15 de julho de 2014
Colaboradores	Homenagens ao Servidor – Palestras e Orientações Direitos e Deveres	25 de julho de 2014
Executores/ Colaboradores	Acolhimento/ Encaminhamentos/ Outros	Sempre

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se no contexto de trabalho que o acolhimento tem sido feito por alguns profissionais e de modo informal com os colegas de trabalho, nas alas, na sala da gerência, no repouso multiprofissional quando disponível, ou, até mesmo, no pátio da maternidade. Mesmo assim, diversos são os profissionais que demonstram insatisfação com o trabalho, o que acarreta em riscos principalmente para os pacientes.

Considerando que, acolher é ouvir, assistir, dar atenção, e que, tal prática não exige lugar ou profissional específico, ideias para transformar a realidade não faltam. Vontade de melhorar, também não. Até porque, quando liberamos a mente e o coração, vem a necessidade de termos atitudes diante das situações e das necessidades das pessoas. Queremos ver acontecer. E neste sentido, sabendo que coletivamente somos fortes, é preciso que os profissionais se unam, com vistas a olhar o outro de maneira diferente, com interesse de vê-lo satisfeito com o trabalho e com a vida pessoal. Assim, acredito que podemos cumprir nossa missão como profissionais da saúde.

REFERÊNCIAS

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Dicas em Saúde. **Acolhimento**, 2008. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/dicas/167acolhimento.html>>. Acesso em: 16 de abril de 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde** . 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006a.

_____. Ministério da Saúde. **Pré-natal e puerpério: atenção qualificada e humanizada**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006b. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_pre_natal_puerperio_3ed.pdf>. Acesso em: 16 de abril de 2014.

SANTOS, J. C. dos; BRKANITCH, G. A. **A saúde ocupacional no acolhimento ao servidor de saúde**, Rede HumanizaSUS, São José, Santa Catarina, 2013. Disponível em: <<http://www.redehumanizasus.net/66700-a-saude-ocupacional-no-acolhimento-ao-servidor-de-saude>>. Acesso em 16 de abril de 2014.