



CURSO DE ATUALIZAÇÃO

Gestão das Condições de Trabalho e Saúde
dos Trabalhadores da Saúde

**ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO: AGENTES DE MUDANÇA NO TRABALHO
DOS PROFISSIONAIS DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO
DE BARROSO, MINAS GERAIS**

Adriana Lúcia de Resende

Ritópolis – MG

Setembro, 2012

1. PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

A humanização nos serviços de saúde tem sido desgastadamente discutida dentro de espaços de formação, como as universidades, tanto na graduação, quanto nos cursos de pós-graduação. Há uma preocupação em identificar se a humanização e o acolhimento dos profissionais de saúde tem sido uma realidade nos setores gerenciais. Em visita técnica aos municípios da microrregião de São João del-Rei através da Gerência Regional de Saúde de São João del-Rei, tenho percebido estresse e sobrecarga de trabalho dos profissionais da saúde diante de situações de gestão do trabalho, onde os ânimos estão alterados pela própria circunstância, de trabalhar constantemente sob pressão, com prazos curtos para acompanhar todos os programas ministeriais e estaduais.

O presente estudo justifica-se pela relevância de reflexão sobre o acolhimento e humanização que tem se tornado destaque, onde o profissional de saúde é um dos principais responsáveis por esta prática, e então, verificar as possibilidades de um processo de trabalho humanizado em serviços de gestão, onde o resultado desse processo refletirá na população atendida.

De acordo com Filho, Barros e Gomes (2009), a Política Nacional de Humanização (PNH) coloca-se como uma “política” que se constitui com base em um conjunto de princípios e diretrizes que operam por meio de dispositivos. No caso da PNH, o movimento a que se propõe é o da mudança dos modelos de atenção e gestão. As diretrizes da PNH são suas orientações gerais e se expressam no método da inclusão de usuários, trabalhadores e gestores na gestão dos serviços de saúde, por meio de práticas como: a clínica ampliada, a cogestão dos serviços, a valorização do trabalho, o acolhimento, a defesa dos direitos do usuário, entre outras.

A PNH é uma iniciativa inovadora no SUS. Foi criada em 2003 e tem por objetivo qualificar práticas de gestão e de atenção em saúde. Uma tarefa desafiadora, sem dúvida, uma vez que na perspectiva da humanização, isso corresponde à produção de novas atitudes por parte de trabalhadores, gestores e usuários, de novas éticas no campo do trabalho, incluindo aí o campo da gestão e das práticas de saúde, superando problemas e desafios do cotidiano do trabalho (Brasília, 2010).

Muitas vezes, devido à sobrecarga de trabalho imposta pelo cotidiano, os

trabalhadores e gestores esquecem-se da humanização. A conscientização da gestão e da equipe da saúde sobre a importância de valorizar a figura humana do trabalhador e paciente acaba não sendo um ato natural.

Na perspectiva dos trabalhadores, humanização da saúde tem relação direta com a valorização do trabalho e do trabalhador. Valorizar toma duas direções centrais: democratizar as relações de trabalho, o que se faz substantivamente pela inclusão dos trabalhadores nos processos de gestão; e enfrentar temas fundamentais referentes às condições concretas de trabalho, como a sub-remuneração, as relações contratuais/formais precarizadas e injustas de trabalho, a ambiência degradada, as condições de trabalho que interferem negativamente na produção de saúde dos que cuidam (Brasília, 2010). A maioria dos trabalhadores entende acolhimento, como apenas acolher bem o paciente, e esquecem que para que haja um ambiente aconchegante para a população, o trabalhador também tem que conviver num ambiente com acolhimento e humanização.

Essa intervenção no município de Barroso será uma tentativa de fazer com que o acolhimento e a humanização do trabalho nessas equipes sejam um instrumento utilizado no cotidiano de um processo de trabalho, em uma cidade onde toda a população é coberta pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), mas onde podemos perceber uma grande distância entre os diversos atores no sistema de saúde.

2. OBJETIVOS

2.1- Objetivo Geral:

Elaborar um trabalho de implantação do acolhimento e humanização no processo de trabalho nas sete equipes de saúde da família no município de Barroso-MG e conscientização da importância da mesma.

2.2- Objetivos específicos:

- Implantar a Política Nacional de Humanização nas equipes de ESF de Barroso.
- Conscientizar e informar os trabalhadores através de oficinas quanto a importância do acolhimento e humanização nas relações de trabalho entre gestores e profissionais das equipes de ESF;
- Conhecer o processo de trabalho das ESF, o número de trabalhadores, o

perfil, as principais dificuldades encontradas em termos de relacionamento e entrosamento da equipe.

- Reunir as informações necessárias para fazer um levantamento dos principais problemas entre os trabalhadores (diagnóstico situacional);
- Possibilitar, durante as oficinas, a troca de experiências entre os profissionais das outras equipes, divulgação de informações entre os trabalhadores, bem como estimular a participação dos mesmos nas atividades desenvolvidas.

3. PLANO DE AÇÃO

Serão realizadas três oficinas com carga horária de 8 horas cada uma e intervalo de dois meses entre cada oficina.

Na primeira oficina será apresentada aos trabalhadores das sete equipes de ESF a PNH e a relevância do tema. Como produto desta primeira oficina, será solicitado aos profissionais das equipes de ESF, o levantamento do diagnóstico situacional destas equipes - conhecer o processo de trabalho das ESF, o número de trabalhadores, o perfil. Será realizado um levantamento dos problemas, das idéias do gestor e funcionários para melhorar as relações de trabalho e a auto-estima dos mesmos.

A segunda oficina abordará a apresentação e consolidação dos dados solicitados na primeira. Será realizada uma análise crítica dos resultados encontrados. O produto dessa análise será apresentado e discutido na terceira oficina, juntamente, com os trabalhadores. Nessa oportunidade será realizado um levantamento de propostas para implantação das diretrizes da PNH no ambiente de trabalho, através da criação de protocolos.

A terceira e última oficina, terá o objetivo de produzir a consolidação dos protocolos criados durante o período de dispersão e a avaliação do projeto como um todo. Espera-se que a qualidade de vida do trabalhador melhore à medida que seu nível de estresse seja reduzido. Ao final de cada oficina será aplicado um questionário de avaliação da mesma, abordando conteúdo apresentado, carga horária, palestrante e infra-estrutura.

O financiamento para esse projeto de intervenção poderá ser obtido através de parceria entre a Gerência Regional de Saúde (GRS) de São João del-Rei e a Secretaria Municipal de Saúde de Barroso.

4. CRONOGRAMA:

2013												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ações																							
Autorização do gestor para implantar o projeto	x																						
Busca de adesão ao projeto por parte dos enfermeiros coordenadores das equipes de ESF.		x	x																				
Elaboração das oficinas e formação de grupos de trabalho				x																			
2013												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ações																							
Cronograma das oficinas					x																		
Reunião nas equipes de ESF.					x																		
Oficinas com as equipes e gestor (a).						x			x			x											

5. INVESTIMENTO

INVESTIMENTO		
Especificação	Valor unitário	Valor total
Confecção de apostilas (114)	R\$ 3,00	R\$ 342,00
Despesas com viagens ao município para organizar o evento (12)	R\$ 100,00	R\$1.200,00
Coffe-break (06)	R\$ 300,00	R\$1.800,00
		Total: R\$ 3.342,00

6. AVALIAÇÃO

Após o término das oficinas será realizada uma avaliação do presente projeto pelos profissionais das equipes de ESF para analisar o impacto deste projeto no cotidiano destas equipes, verificando se o objetivo traçado foi alcançado.

Periodicamente (a cada seis meses), serão realizadas visitas técnicas pela referência da Gerência Regional de Saúde de São João del-Rei, responsável pela realização deste projeto no município de Barroso, para verificação da implantação do acolhimento e humanização no cotidiano destas equipes de ESF e sensibilização de novos profissionais que porventura entraram para as equipes após a realização do projeto.

7. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS**: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. Formação e intervenção / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização.– Brasília : Ministério da Saúde, 2010. 242 p. – (Série B. Textos Básicos de Saúde) (Cadernos HumanizaSUS ; v. 1)

FILHO, S. B. S.; BARROS, M. E. B.; GOMES, R. S. **A Política Nacional de Humanização como política que se faz no processo de trabalho em saúde.** Interface - Comunic., Saude, Educ., v.13, supl.1, p.603-13, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v13s1/a12v13s1.pdf>>. Acesso em: ago/2012.

NESCON/UFMG. Gestão das Condições de trabalho e Saúde dos Trabalhadores da saúde: caderno de textos/organizado por Ávila Assunção e Cláudia Rejane de Lima – Belo Horizonte. 2012.