

ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS E FAMILIARES NA SALA DE ESPERA: ACOLHE EMERGÊNCIA

Coordenador: MARIA LUIZA PAZ MACHADO

Autor: NATÁLIA KLAUCK DE SOUZA

A Sala de Espera no Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço de Emergência é um espaço importante para a prática educativa de promoção da saúde e orientações/esclarecimentos de usuários e familiares. O acolhimento é um processo contínuo que permeia todos os momentos da atenção à saúde, sendo a sala de espera do Serviço de Emergência a porta de entrada do ponto da rede de Atenção hospitalar. Este espaço é estratégico para a relação humanizada entre profissionais da saúde, usuários, familiares e estudantes. Por humanizar entende-se em agregar valores éticos, respeito e solidariedade ao ser humano, considerando, assim, as circunstâncias sociais, étnicas, educacionais e psíquicas que envolvem o indivíduo. Assim, acolher o usuário desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo suas necessidades, permitindo que ele expresse suas preocupações, angústias, dúvida no sentido de garantir atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência faz parte do trabalho em saúde. Intenta-se com esta ação fortalecer espaços de escuta e orientações para educação em saúde dos usuários por meio do dispositivo da sala de espera. A ação de extensão possui como objetivos: promover ações de educação em saúde e qualidade de vida na sala de espera do Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço de Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre; realizar esclarecimentos/orientações sobre funcionamento da rede de atenção à saúde (RAS) aos pacientes e familiares; propiciar aos estudantes do curso de graduação de Enfermagem desenvolvimento de habilidades para ações de educação em saúde por meio da sala de espera. O público alvo é composto por usuários e familiares atendidos no setor do Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço. As atividades compreendem a realização de momentos educativos nas salas de espera a fim de esclarecer suas dúvidas de forma humanizada e acolhedora. O projeto conta com a participação de uma bolsista do curso de graduação em enfermagem da UFRGS. A mesma foi capacitada sobre as rotinas do Serviço de Emergência, as doenças mais prevalentes em adulto, Política Nacional de Humanização (PNH) e RAS. A ação ocorre diariamente, no turno diurno, totalizando 16 horas semanais. Em média dez usuários são abordados por dia. Em uma avaliação parcial constatou-se como pontos positivos: a equipe de enfermagem considera que a atividade tem

contribuído para a qualificação do atendimento; os usuários e familiares valorizam o trabalho desenvolvido e reconhecem este como um espaço de escuta. Quanto à formação observa-se que a aluna bolsista vem demonstrando as habilidades esperadas para esta atividade. Como limitação destaca-se a dificuldade de garantir resolutividade quanto à utilização da RAS pelos usuários, uma vez que os mesmos têm relatado dificuldades no acesso aos serviços de saúde.