

9º CONGRESSO NACIONAL DA REDE UNIDA - 2010

Estudo de caso: humanização e ambiência em Unidade de Saúde da Família em São Carlos - SP

Profª D^{ra} Maria Lúcia T. Machado, Luize M. Melo, Profª Drª Márcia N. Ogata

Departamento de Enfermagem – DEnf
Universidade Federal de São Carlos - UFSCar

Introdução

A Política Nacional de Humanização (PNH) - “*HumanizaSUS*”, visa o aprimoramento do SUS, por meio da humanização das relações entre todos os agentes envolvidos e foi elaborada como uma diretriz política transversal, que deve ultrapassar as fronteiras rígidas entre diferentes saberes e poderes que se ocupam da produção da saúde. Humanização é, então, definida pelo Ministério da Saúde, como “valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde”, visando promover mudança nos padrões de assistência em saúde. A política se caracteriza também com aspectos da estrutura física dos Serviços de Saúde, sendo a *ambiência* o espaço físico entendido como social, profissional e de relações interpessoais que proporcionem atenção acolhedora, resolutiva e humana, sendo direcionada a partir de três eixos fundamentais no âmbito da atenção à saúde: - espaço que possibilita reflexão da produção do sujeito e do processo de trabalho; - espaço que visa confortabilidade focada na privacidade e individualidade dos sujeitos, exaltando elementos do ambiente que interagem com o homem: cor, cheiro, som, iluminação, morfologia; - espaço como ferramenta facilitadora do processo de trabalho funcional favorecendo a otimização de recursos e o atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo.

Objetivos

Este trabalho visa relatar o desenvolvimento de uma pesquisa de Iniciação Científica-CNPq/UFSCar, que teve como objetivo geral analisar, junto com gestores, trabalhadores e usuários do SUS, o potencial da ambiência como dispositivo da PNH, no âmbito da Estratégia Saúde da Família em São Carlos–SP e como objetivos específicos apreender e analisar as concepções de gestores, trabalhadores e usuários de uma Unidade de Saúde da Família, sobre ambiência e humanização da saúde; verificar o papel da ambiência como espaço de encontros entre sujeitos, que facilite a capacidade de ação e reflexão, produzindo novas subjetividades; identificar se a ambiência se apresenta como ferramenta facilitadora da mudança do processo de trabalho; observar as práticas desenvolvidas no cotidiano de uma Unidade de Saúde da Família (USF), com vistas à ambiência e a humanização da atenção e gestão da saúde.

Método

Como metodologia foi utilizada uma abordagem qualitativa, realizando

um estudo de caso. O trabalho se desenvolveu junto aos profissionais e usuários de uma USF do município de São Carlos-SP. Os sujeitos focalizados se constituíram de gestores, trabalhadores e usuários da USF. Assim, foram selecionados 20 sujeitos para serem entrevistados, sendo 10 trabalhadores da unidade e 10 usuários, participantes ou não do Conselho Gestor da USF.

O trabalho foi realizado por etapas, iniciando por levantamento teórico sobre a temática e aproximação e construção de vínculo com os sujeitos, com a rotina da Unidade e com o contexto. Toda a inserção da pesquisadora no local de estudo baseou-se na técnica de observação participativa cuja finalidade era identificar práticas cotidianas e ambientes favoráveis à humanização da saúde. Concomitantemente, foi feito um levantamento documental em pautas e atas das Reuniões de Equipe, e realizadas entrevistas semi-estruturadas com os sujeitos. As entrevistas só se realizaram após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UFSCar e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, permitindo assim que as entrevistas fossem gravadas e transcritas. Os dados coletados foram analisados segundo a técnica categorial temática, em que se buscam núcleos temáticos no material coletado.

Resultados

Os resultados obtidos abarcaram desde o levantamento e caracterização do bairro e da Unidade, juntamente com o histórico de sua construção e formação das equipes de saúde; das parcerias existentes; dados colhidos no Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB); observações; análise documental e entrevistas. A caracterização do bairro foi feita com o intuito de buscar maiores informações e contextualização da área de abrangência da USF, enquanto a análise da estrutura da Unidade foi realizada a fim de caracterizar seu ambiente em consonância com a rotina estabelecida pelos profissionais, tendo como foco os aspectos da ambiência. Para a caracterização da USF levou-se em consideração que no período da pesquisa era uma Unidade recém inaugurada e com diversas particularidades em relação à área de abrangência (afastada de suas micro-áreas) e estrutura física (falta de materiais e acomodação de duas equipes no mesmo ambiente).

Para a análise das atas das reuniões, buscou-se compreender as relações na história da Unidade e os incentivos e discussões em reuniões de equipe que fossem condizentes à temática da Humanização relacionando à prática dos trabalhadores.

Foram realizadas vinte entrevistas, respeitando e assumindo atitudes éticas, a fim de não expor os sujeitos, e manter sigilo sobre os entrevistados, sendo, portanto, identificados por letras e números. Os relatos foram classificados em categorias iguais tanto para profissionais quanto para usuários. As categorias foram: *“O que é Humanização?”* – que buscava ressaltar e categorizar as falas referentes à compreensão por parte dos sujeitos sobre o que seria humanização no contexto da Política Nacional de Humanização; *“Falando sobre ambiência: compreensões”* – esta categoria uniu as compreensões comuns relacionadas ao entendimento do que seria ambiência e a importância dada aos espaços; - *“Humanização e Ambiência: o*

contexto da Unidade” – essa categoria remeteu-se às compreensões apresentadas pelos sujeitos sobre Humanização e Ambiência, aplicando-as no contexto da própria USF; “*Quanto às sugestões ...*” – foi proporcionado espaço para queixas e sugestões que pudessem ser encaminhadas à gestão municipal.

Conclusões

Os resultados encontrados foram muito abrangentes, valorizando-se distintas idéias e concepções tanto relativas à ESF, quanto Humanização e Ambiência, bem como, sugestões apresentadas por cada entrevistado.

Nas atas das reuniões, a humanização foi abordada como melhoria das relações de trabalho entre os membros da equipe, melhoria nos processos de comunicação trabalhador-trabalhador e trabalhador-usuário, incluindo a percepção de humanização intrinsecamente vinculada ao próprio trabalho de promoção da saúde e prevenção de doenças, sendo que para estes buscavam-se outros ambientes na comunidade. A questão da ambiência foi abordada principalmente como espaço-físico da Unidade e queixas quanto à falta de materiais e constantes adaptações dos consultórios e salas que não possuíam aparatos necessários para o trabalho de assistência em saúde, e o distanciamento da área de abrangência.

Durante a pesquisa foram observadas modificações no ambiente e nas atividades prestadas que condizem com práticas humanizadoras, buscando aumentar o conforto aos usuários, clareza de fluxos melhorando a sinalização e quadros explicativos sobre os trabalhos realizados na Unidade, além de plantas e quadros na sala de espera e corredores que permitiram um ambiente mais agradável e acolhedor.

Quanto aos relatos dos profissionais e funcionários entrevistados notou-se uma caracterização mais conceitual e teórica sobre a temática, desfavorecendo questionamentos espontâneos provenientes das práticas e do contexto da Unidade, mantendo-se presos aos conceitos estabelecidos pela própria PNH. Porém, ao serem perguntados sobre como era o contexto da Unidade em relação à humanização e ambiência, estes respondiam de forma mais clara sobre seus pontos de vista e concepções a respeito do tema.

Para os usuários, observou-se uma abordagem de caráter vivencial e explicações no âmbito do senso comum, como humanização no sentido de “tratar bem”; além de trazer exposições sobre as demandas e necessidades da comunidade em relação aos serviços de saúde.

Quanto à ambiência foi notada uma certa dificuldade na abordagem por parte dos dois grupos de sujeitos, principalmente quanto ao fato de ser um dispositivo para humanização, sendo a maioria dos relatos vinculada à percepção de estrutura física da Unidade.

Ao término do trabalho vê-se a importância de que sejam realizados mais trabalhos voltados para a educação permanente em saúde, a fim de empoderar os profissionais em suas competências e habilidades para o processo de trabalho e os usuários quanto aos seus direitos, para que seja possível efetivar necessárias ações que favoreçam a aproximação e concretização de práticas mais integradoras e humanizadas na atenção e gestão em saúde.