

A Arte de Acolher: o protagonismo das Agentes Comunitárias de Saúde no Acolhimento

O acolhimento é a estratégia de implementação de uma política de humanização das relações entre usuários e profissionais de saúde, numa perspectiva de reorganização do serviço de saúde, melhoria de acesso aos serviços, descentralizando o atendimento do médico e focando na equipe de saúde, tornando-o mais ágil e resolutivo. O acolhimento consiste na humanização das relações entre trabalhadores e serviço de saúde com seus usuários (Merthy et al, 1994). O encontro entre esses sujeitos se dá num espaço intercessor no qual se produz uma relação de escuta e responsabilização, a partir do quê se constituem vínculos e compromissos que norteiam os projetos de intervenção. Esse espaço permite que o trabalhador use de sua principal tecnologia, o saber, tratando o usuário como sujeito portador e criador de direitos. O objetivo da intervenção seria o controle do sofrimento ou a produção de saúde (Merphy, 1997), além de uma resposta positiva ao problema de saúde apresentado pelo usuário. Mais do que isso, uma tecnologia baseada no diálogo dos saberes, na possibilidade de compreensão e percepção de necessidades e desejos, servindo como uma forma imprescindível para o encontro.

O Serviço de Saúde Comunitária do Grupo Hospitalar Conceição possui 12 unidades de saúde, dentre as quais está a Unidade de Saúde Jardim Itu que foi inaugurada em 1992, a partir de mobilização da comunidade.

Por sua característica de envolvimento permanente com a comunidade, diversas vezes mudou-se o acesso às consultas. Antes de 2004, o acesso era organizado a partir dos atendimentos de enfermagem (procedimentos), atendimento administrativo, consultas-dia (consultas de urgência) e grupos de educação em saúde. Também a cada quinze dias eram disponibilizadas agendas para marcação de consultas programadas médicas, odontológicas psicológicas, com a assistente social e de enfermagem. Em função desta organização, as pessoas formavam grandes filas, desde a madrugada, para agendar consultas e, por vezes, retornavam para suas casas sem conseguir marcá-las.

Esta forma de acesso vinha trazendo angústia aos usuários e equipe de saúde, que por mais que buscasse atender a população bem, sofria muitas críticas em sua forma de organizar a demanda. Propôs-se então a realização de uma assembléia popular em 2004, que culminou com a reestruturação do Conselho Local de Saúde e teve como principal problema apontado a questão do acesso ao serviço de saúde daquela localidade.

Tornou-se imprescindível, a partir deste momento, aprofundar a discussão com a comunidade e pensar em uma nova estratégia que priorizasse o acesso universal ao serviço de saúde local e a valorização das necessidades da população. Com este objetivo, no ano de 2005, a USJI realizou uma pesquisa sobre a demanda e a oferta do serviço local e foram elaboradas cinco oficinas para discussões permanentes entre equipe de saúde e usuários, através do Conselho Local de Saúde, sobre os serviços de saúde oferecidos pela unidade. Surgiu, a partir de então, após muita discussão e estudo sobre o assunto, uma proposta de implantação do acolhimento. Esta estratégia operacional foi avaliada no início de 2006 e em 2009, em encontros com a participação da comunidade.

A postura acolhedora é uma premissa que constitui a prática de todos os profissionais da equipe, mas neste contexto denominamos acolhedores todos os membros da equipe que compõem a escala da escuta do acolhimento. A escuta é vivenciada numa sala especialmente adaptada para este momento.

Os acolhedores encontram-se quinzenalmente em momentos denominados de educação permanente, os quais caracterizam-se por dedicação ao acolhimento dos acolhedores, e é aberta também a todos os profissionais da equipe de saúde. O objetivo é propiciar um espaço acolhedor para o trabalhador em saúde, espaço onde ele possa problematizar sua prática, qualificar sua escuta a partir, da troca de experiências com os demais acolhedores, compartilhar as dificuldades e angústias vivenciadas no acolhimento, buscando superação das dificuldades e qualificação do processo, além de momentos lúdicos, para promover saúde mental e integração entre acolhedores.. É onde se avalia, sistematiza e planeja as próximas atividades. Essas atividades são coordenadas por um Grupo de

Trabalho intitulado Acesso e Humanização, o qual faz parte da gestão colegiada da unidade e reúne-se quinzenalmente para a gestão do projeto.

O presente trabalho trata-se de um vídeo organizado, dirigido e editado pelas agentes comunitárias de saúde (ACS) da Unidade de Saúde Jardim Itu (USJI). O objetivo da produção é apresentar a participação e envolvimento das ACSs em uma experiência inovadora e criativa em consonância com programa nacional de humanização.

O vídeo foi construído em 2009 e contou com depoimentos de pessoas da comunidade e profissionais da equipe, mostrando assim a importância do trabalho das ACSs na Unidade Jardim Itu.

As ACS da Unidade Jardim Itu são peças fundamentais neste processo de trabalho, participam do acolhimento desde a sua implantação com responsabilidade ética e fortalecendo cada vez mais o vínculo, com o reconhecimento dos usuários no trabalho do ACS como membro desta equipe multiprofissional.

Como principais resultados do Acolhimento nestes 5 anos: a integração e cumplicidade da equipe no acolhimento aos usuários e no processo de trabalho como um todo; a ampliação da atenção à saúde não só para as ações programáticas como para os demais problemas de saúde percebidos pela comunidade. O projeto está inserido na perspectiva do trabalho humanizado na saúde onde vínculo, confiança e reconhecimento intercultural são elementos chaves para a construção da saúde de forma coletiva e responsável.

**Acolher, Acolhida, Acolhimento...
Isto é encontro!**

Por Daniela Dallegrave (enfermeira da USJI)

Encontro com o colega, cumplicidade, sintonia, construção conjunta do trabalho.
Encontro com o usuário, com o sofrimento, com a alegria, com a dor, com a vontade de dividir, com a busca do conforto, com homens e mulheres que sentem, que pulsam, que vivem.
Encontro consigo: aquele que acolhe faz muito mais do que receber: compartilha, responsabiliza-se, orienta... além disso, transcende; reflete sobre o que ouve, aprende e apreende...

Nesses muitos encontros que acontecem todos os dias em nosso Jardim, no Jardim Itu, acolhe transforma-se em muitas coisas: cuidado, carinho, amizade, saudade, produção de atos de saúde.

E quando vem a dificuldade? ...
... Mais acolhimento!

E é assim porque somos assim, funcionamos assim, enquanto grupo, enquanto equipe.

Autoras:

Andréia Cordova Moreira deiacordova@hotmail.com

Elisiane Lourenço dos Santos elisiane.lourenco@hotmail.com

Irmgard Scherer Rauber irmgardscherer@hotmail.com

Joseane do Amaral Cardoso joseaneamaral2009@hotmail.com

Liliam Escopelli escopelli@uol.com.br; liliamescopelli@yahoo.com.br

Nilcia Regina de Melo nilciamelo@yahoo.com.br

Viviane Souza Forte. vividinho@pop.com.br

Daniela Dallegrave. danidallegrave@gmail.com