



TECENDO NOVAS COMUNICAÇÕES: UM PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

Natália Aparecida Pimenta ¹
Daiane Márcia de Lima ²
Fernanda Bernardes de Assis ³
Débora Cristina Joaquina Rosa ⁴
Gesiane Agostinho Barbosa ⁵
Lisa Yorinori ⁶
Gabriela Teixeira de Rezende ⁷

RESUMO

O Programa Tecendo Novas Comunicações nas Unidades de Atendimento Integrado (TENC-UAI) surge em meados de fevereiro de 2020, priorizando equipes administrativas e de assistência social da porta de entrada do Pronto Atendimento (PA) das UAIs de Uberlândia. Na sequência, foram inclusas outras categorias, tais como, enfermeiros, porteiros, maqueiros, vigilantes da porta de entrada do PA dessas unidades. Atualmente, o programa está inserido em todas as UAIs do município, foram atingidos, aproximadamente, 865 colaboradores. O objetivo geral do programa é qualificar a abordagem dos profissionais aos usuários e acompanhantes. Especificamente, objetivamos identificar os principais desafios com relação aos atendimentos realizados e desenvolver e/ou potencializar recursos para melhorar a qualidade destes. Para operacionalizar esse processo empregamos a lógica da Educação Permanente em Saúde (EPS), fortalecendo a atenção e a gestão em saúde. Além disso, é importante mencionar que utilizamos dois modelos teóricos, a Comunicação Não-Violenta (CNV) e a Mediação de Conflitos para mediar as reflexões sobre o cotidiano de trabalho e a qualidade das intervenções mencionadas. Semanalmente, o programa tem espaços grupais e/ou individuais dentro das UAIs, de acordo com a necessidade e a viabilidade de cada serviço. Utilizamos tecnologias virtuais (blog, reuniões no zoom, vídeos, apostilas e cards), observação-participante, dramatizações, estudos dirigidos, abordagem face a face, dentre outros. Vale ressaltar que todas as etapas do programa são vivenciadas no horário protegido para EPS dentro das unidades. A partir das intervenções realizadas obtivemos resultados significativos, tais como, relatos dos profissionais participantes que dizem: 1) Estarem mais preparados para abordar o paciente e a família nas questões que envolvem a COVID-19; 2) Conseguirem mediar com mais facilidade os conflitos que envolvem a equipe, os pacientes e as

¹Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), nataliapimentapsi@yahoo.com.br.

²Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), daianemarcia@yahoo.com.br.

³Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), fbernardes78@yahoo.com.br.

⁴Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), deborarosa.psicologia@gmail.com.

Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), gesianeab@gmail.com.

⁶Especialista em Saúde Mental pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais - PUC/MG atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), lyorinori@gmail.com.

⁷Especialista em Psicologia Hospitalar pelo Conselho Federal de Psicologia - CFP, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), gabrielateixeiraderezende@gmail.com.



II SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

VIVÊNCIAS TRANSFORMADORAS NO TRABALHO

famílias; 3) Identificarem com maior eficiência a real queixa do paciente; 4) Conseguirem estabelecer algum nível de vínculo com os usuários mesmo os profissionais estejam lotados em PA; 4) Que apesar de terem melhorado a qualidade das abordagens, se sentem limitados por pelas condições de trabalho. Com relação a este último relato foi possível conversar com as coordenações das unidades para reverem as questões relativas a esse assunto, e percebemos algumas mudanças nos aspectos citados. Visualizamos também que a maioria dos colaboradores consegue iniciar a abordagem ao paciente se dirigindo ao mesmo pelo nome, realiza rapport no atendimento, considera os aspectos da privacidade e sigilo das informações e há algum nível de habilidade para prevenir conflitos. Ressalvamos que temos unidades em diferentes níveis de participação no programa, e temáticas singulares sendo desenvolvidas, conforme suas necessidades. Enfim, o programa é um convite para se ir além de protocolos e normas rígidas, alcançando uma assistência que nos remeta à noção de rede, à humanização, que se inicia subjetivamente – de dentro para fora – mas, na medida em que se constrói, toma diâmetros concretos, resolutivos e objetivos.

Palavras-chave: Comunicação não violenta, Mediação de conflitos, Pronto atendimento, Educação permanente em saúde