

Detalhes da Monografia

Autor(a):	Ano:
Ellen Maria Reimberg da Silva	2009
Co-autor 1:	Co-autor 2:
Daisy Maria Rizatto Tronchin	
Título:	Title:
O ACOLHIMENTO DE USUÁRIOS/ACOMPANHANTES EM UM PRONTO SOCORRO INFANTIL DE UM HOSPITAL DE ENSINO NA PERSPECTIVA DOS ENFERMEIROS	USER EMBRACEMENT OF PATIENTS/COMPANIONS IN A CHILDREN'S EMERGENCY ROOM AT A UNIVERSITY HOSPITAL IN THE NURSE'S PERSPECTIVE
Resumo: O acolhimento diz respeito à relação com o usuário que se dirige aos serviços de saúde. Contempla uma série de ações que integram o processo de trabalho em todos os níveis de atenção. O objetivo foi compreender a experiência dos enfermeiros acerca do acolhimento dos usuários em um pronto socorro infantil (PSI) de um hospital de ensino. Trata-se de uma investigação de abordagem qualitativa, realizada no PSI do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. As participantes foram oito enfermeiras que atuavam no cenário do estudo há, no mínimo, 6 meses. Os dados foram coletados de março a maio de 2009, por meio de entrevistas semi-estruturadas, com um roteiro contendo cinco questões norteadoras. As entrevistas gravadas foram transformadas em narrativas e analisadas segundo o método de análise de conteúdo. Emergiram quatro categorias: o significado do acolhimento: concepções e atitudes profissionais; o acolhimento: do real ao ideal; a atuação do enfermeiro na vivência da implantação das mudanças e o processo de acolher: fatores intervenientes. A interpretação e análise dos resultados deram-se à luz dos referenciais teóricos de acolhimento e qualidade da assistência em saúde. As concepções e as atitudes foram marcadas pela empatia, disponibilidade para atender o outro e sensibilidade. As mudanças no processo de trabalho foram reconhecidas e expressas pela individualização da assistência, pelo reconhecimento da presença de um ou mais acompanhante, por modificações no ambiente e na atitude dos profissionais de saúde. O estudo permitiu compreender a experiência das enfermeiras acerca do acolhimento construída ao longo do processo de trabalho, caracterizada, sobretudo, pelo relacionamento interpessoal; componentes de estrutura, de processo e de resultado; postura profissional e a comunicação. Acredita-se que os resultados encontrados poderão subsidiar as reformulações necessárias para a efetivação do acolhimento dos usuários/acompanhantes.	
Summary: User embracement relates to the user that seeks health services. The aim of this project was to understand the nurses' experiences in users' embracement in a children's emergency room. The research had a qualitative approach, carried out on a University Hospital of University of São Paulo. The participants were eight nurses. The data had been collected from March to May of 2009, through half-structured interviews, that were recorded and analyzed according to the method of content analysis. Four categories had emerged: the embracement significance; the embracement: from the real to the ideal; the performance of the nurse in the experience of the implementation of the changes; and the embracement's process: factors that intervene. The study allowed understanding the experience of the nurses regarding the embracement, constructed throughout the process of work, characterized, overall, for the interpersonal relationship and the dimensions of the structure, result and process. It is believed that the results achieved with this study may serve as a base for further developments in the enhancement of the quality in the embracement of the users and their companions.	
Palavra-chave:	Keywords:
Acolhimento, qualidade da assistência à saúde, enfermagem	User embracement, quality of health care, nursing

[+ sair](#) [Imprimir](#)