



XII Mostra Científica do Curso de Enfermagem

( ISSN: 2595-4784 )

## EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO

**Autores: Neiva Pereira da Cruz; Jaqueline de Oliveira Proença; Ludmilla Castro Soares; Roselma Marcele da Silva Alexandre Kawakami.**

**Introdução:** A educação permanente refere-se à aprendizagem no trabalho, realizada a partir de situações enfrentadas no cotidiano dos colaboradores (BRASIL, 2009). Nesse processo é importante qualificar o modo de atenção à saúde, sendo essencial a implementação da política nacional de humanização, e o acolhimento que garante o acesso aos usuários com o objetivo de escutar todos os clientes, resolver os problemas mais simples, ou referenciá-los se necessário (SCHIMITH; LIMA, 2004).

**Objetivo:** Relatar a experiência de realizar a educação permanente sobre o acolhimento e a humanização na clínica integrada. **Método:** Trata-se de um relato de experiência da educação permanente sobre acolhimento e a humanização, realizada no dia 28 de março de 2018 no período vespertino na clínica integrada do UNIVAG. Participaram nove colaboradores da recepção, e dez acadêmicas de enfermagem do nono semestre que cursam a disciplina de estágio supervisionado. Foi utilizada roda de conversa, disponibilizado um estudo de caso para leitura individual. Entregue tarjetas coloridas na qual cada participante escreveu nelas um sentimento e uma atitude com relação ao caso. Em seguida cada participante apresentou sua tarjeta e fixou no quadro. Posterior a isso foi realizada discussão em grupo e finalizado com reflexões sobre acolhimento e humanização nos serviços prestados pela recepção.

**Resultados:** A educação permanente possibilitou aos colaboradores a reflexão sobre suas práticas e aos acadêmicos a identificação das recepcionistas que ainda precisariam continuar esse tipo de educação para modificar suas condutas no processo de trabalho. Para as alunas ainda foi possível desenvolver habilidades de comunicação, análise e avaliação dos resultados alcançados. **Considerações finais:** A gestão de enfermagem é importante no desenvolvimento da educação permanente e na organização do processo de trabalho na clínica integrada. Portanto, recomenda-se que seja mantida a educação permanente com duas colaboradoras que não conseguiram compreender a relevância de acolher de forma humana na recepção.

**Palavras-chave:** Educação permanente. Acolhimento. Enfermagem.

### Referências:

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Educação permanente em Saúde. Brasília, p. 64, 2009.

SCHIMITH, M.D.; LIMA M.A.D.S. Acolhimento e vínculo em uma equipe do Programa Saúde da Família. Cad. Saúde Pública, vol. 20 n. 06, p.1487-94, 2004.