

## Trabalho apresentado no 15º CBCENF

**Título:** ACOLHIMENTO COMO FERRAMENTA PARA GESTÃO HOSPITALAR  
**Relatoria:** DANILO GOMES FERREIRA  
Tayane Cristina Araújo Pereira  
**Autores:** Jardelle Lima Corrêa  
Mônica Andréa Miranda Aragão  
Luis Fernando Bogéa Pereira  
**Modalidade:** Pôster  
**Área:** Determinantes de vida e trabalho  
**Tipo:** Pesquisa  
**Resumo:**

**Introdução:** O acolhimento é uma ação tecno-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde. O Acolhimento busca a intervenção de toda a equipe multiprofissional, que se encarrega da escuta e resolução do problema do usuário. **Objetivo:** Identificar o acolhimento como uma das bases para a humanização da assistência nas instituições hospitalares. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão de literatura com abordagem qualitativa. A partir dos descritores nas bases de dados Scielo, Bireme e Bdenf, foram encontrados 12 artigos, que abordavam a temática discutida, apenas 9 artigos abordaram o tema "acolhimento e humanização" foram utilizados para compor este estudo. A coleta dos artigos foi entre os meses de março e abril. **Resultados:** Através desta pesquisa identificam-se resultados positivos da implantação do acolhimento nas instituições de saúde, com destaque para: humanização da assistência, reorganização do processo de trabalho, possibilidade de uma maior resolutividade, priorização de casos, otimização do trabalho da enfermagem, aumento do vínculo entre usuários e equipe. O acolhimento nos serviços de saúde tem sido considerado como um processo, especificamente de relações humanas, realizado por todos os trabalhadores de saúde. É uma sequência de atos e modos que compõem o processo de trabalho em saúde. Enquanto ferramenta para gestão hospitalar o Acolhimento faz com que a equipe de saúde envolva o cliente e suas necessidades, buscando formas de compreensão e atendimento de sua demanda dentro do hospital, tornando uma relação melhor entre profissional da saúde e usuário, resultando numa relação humanizada e resolutiva. Através da reorganização do processo de trabalho é possível uma melhor utilização dos recursos da Unidade de Saúde, qualificando o trabalho dos profissionais, integrando-os na assistência e resgatando o trabalho multiprofissional. **Conclusão:** Analisando o acolhimento a partir da identificação de seus pressupostos, dos mecanismos que viabilizam sua implantação e das qualificações na assistência, pode-se avaliar sua efetividade, enquanto instrumento para a humanização da atenção à saúde. A implantação do acolhimento melhora a qualidade de se fazer saúde.