

## Trabalho apresentado no 13º CBCENF

**Título:** ESCUTA QUALIFICADA X RESPOSTA POSITIVA: DISCURSO DOS USUÁRIOS E ENFERMEIROS

**Relatoria:** DÉBORAH DANIELLE TERTULIANO MARINHO

**Autores:** Inácia Sátiro Xavier de França

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Autoridade, poder e cidadania

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** A Política Nacional de Humanização que tem o acolhimento como um dos conceitos básicos. O termo acolhimento se refere à relação que se estabelece entre os diferentes tipos de usuários, os trabalhadores e os serviços de saúde através de uma relação humanizada e acolhedora. A Escuta Qualificada e a Resposta Positiva são indicadores de um Acolhimento efetivo. Desse forma o profissional deve estar disposto a ouvir os problemas dos usuários com atenção dando um retorno positivo através de soluções que possam oferecer caminhos resolutivos. **OBJETIVOS:** Verificar a ocorrência da Escuta Qualificada e a Resposta Positiva pelos enfermeiros do PSF em Campina Grande-PB, bem como comparar os discursos dos usuários e enfermeiros em relação à execução de um acolhimento que traga respostas resolutivas aos usuários. **METODOLOGIA:** Foi realizada uma pesquisa de caráter quantitativa, constituída de 20 enfermeiros atuantes nas Unidades Básicas de Saúde que aceitaram participar do estudo e 80 usuários eleitos de forma aleatória por acessibilidade nos programas do PSF (Programa de Saúde da Família). Os instrumentos para coleta de dados foram baseados nos parâmetros da PNH (Política Nacional de Humanização) correlacionando-os com as práticas reais. Quanto ao procedimento de análise foi utilizada a estatística descritiva. **RESULTADOS:** Em relação às respostas dos enfermeiros, 100% afirmaram exercer a prática do Acolhimento; 90% referiram estar abertos a ouvirem quaisquer assunto que o usuário possa tratar com o mesmo, inclusive dilemas pessoais; 70% conseguem ouvir todas as queixas que os usuários têm a fazer; 35% consegue apresentar soluções para todas as questões dos usuários. Em relação às respostas dos usuários 86% dos afirmaram conseguir relatar tudo que sentiam e 88% serem bem ouvidos durante a verbalização; sendo que 70% declararam receber sugestões para a resolução de seus problemas. **CONCLUSÃO:** Constatamos que o ciclo da escuta qualificada foi quebrado por não apresentar percentual equivalente nas fases do acolhimento, demonstrada pela diminuição na solução dos problemas relatados, confirmando a análise da escuta dos enfermeiros. As soluções devem aparecer na mesma medida que os problemas. O acolhimento dá ênfase a um cuidar mais humano e solidário, possibilitando melhorar o vínculo do usuário com os profissionais e, simultaneamente, a responsabilização dos profissionais para com ele, por isso necessita de ser executado de forma completa e responsável.