



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

PROJETO

CURSO DE ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA DE PRODUÇÃO DE SAÚDE

Equipe de elaboração:

Alexsandra Cardoso Souza

Goiamara Borges

Jamison pereira do Nascimento

Suely da Silva Gonçalves Lima

PALMAS, 2014



Nome da Ação Educativa

Curso de Aprimoramento: Acolhimento como Prática de Produção de Saúde

1 Introdução/Justificativa

A Política de Humanização da Atenção e da Gestão (PNH) é uma iniciativa inovadora no SUS. Criada em 2003, a PNH tem por objetivo qualificar práticas de gestão e de atenção em saúde. Uma tarefa desafiadora, sem dúvida, uma vez que na perspectiva da humanização isso corresponde à produção de novas atitudes por parte de trabalhadores, gestores e usuários, de novas práticas no campo do trabalho, incluindo aí o campo da gestão e da atenção em saúde, com vista a superar problemas e desafios do cotidiano do trabalho. Para humanizar práticas de gestão e de cuidado, bem como as práticas pedagógicas, a PNH propõe que se incluam os diferentes sujeitos que participam do processo organizativo da saúde, levando em consideração desde suas singularidades no planejamento, tanto quanto a implementação e avaliação dos processos de produção de saúde e de formação do trabalhador de saúde – indissociando assim, gestão de atenção.

As diretrizes dos processos de formação da PNH se assentam no princípio de que a formação é inseparável dos processos de mudanças, ou seja, que formar é, necessariamente, intervir e intervir é experimentar, em ato, as mudanças nas práticas de gestão e de cuidado, na direção da afirmação do SUS como política inclusiva, equitativa, democrática, solidária e capaz de promover e qualificar a vida das pessoas. Formar é uma estratégia de intervenção coletiva para a produção de saúde. O curso de aprimoramento em Acolhimento como prática de produção de saúde fundamenta-se na necessidade de formação de trabalhadores capazes de produzir mudanças nos processos de gestão dos serviços e nas práticas de saúde. Para tanto, faz-se necessário mudar as formas tradicionais de organização da rede de atenção e dos processos de trabalho em saúde, calcadas, sobretudo, na forma piramidal (Righi, 2002) e no taylorismo (Campos, 2000).

A produção da mudança em saúde, no que se refere à gestão e organização dos serviços e práticas, não pode desconsiderar que ela depende da própria mudança dos sujeitos nela engajados. Neste sentido, o curso proposto acontecerá no cenário da produção de Sujeitos, Grupos, bem como, estudos sobre modos de subjetivação no interior dos processos de trabalho, fundamentando sob a perspectiva teórica as possibilidades e limites da produção de mudança a partir da “reforma dos sujeitos” (Campos, 1994). Assim, torna-se necessário a realização de processos de formação com base nos princípios e diretrizes que norteiam a formação da PNH, tendo como principal Diretriz o Acolhimento. Também basear-nos-emos na Política Nacional da Atenção Hospitalar (PNHOSP) que foi instituída através da portaria **3.390, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2013 e em seu Art. 4º** classifica os hospitais que prestam ações e serviços no âmbito do SUS como um ponto ou conjunto de pontos

de atenção, cuja missão e perfil assistencial devem ser definidos conforme o perfil demográfico e epidemiológico da população e de acordo com o desenho da RAS loco-regional, vinculados a uma população de referência com base territorial definida, com acesso regulado e atendimento por demanda referenciada e/ou espontânea.

Além disso, em seu § 1º os hospitais, enquanto integrantes da RAS, atuarão de forma articulada à Atenção Básica de Saúde, que tem a função de coordenadora do cuidado e ordenadora da RAS, de acordo com a Portaria nº 2.488/GM/MS, de 21 de outubro de 2011, que aprovou a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). § 2º Os hospitais, além da assistência, constituem-se, ainda, em espaços de educação, formação de recursos humanos, pesquisa e avaliação de tecnologias em saúde para a RAS. O processo de organização do sistema de saúde compreende o redirecionamento de ações e serviços do SUS de uma região de saúde para o desenvolvimento da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Os atributos de uma RAS são explicitados na Portaria n. 4.279, de 30 dezembro de 2010 (BRASIL, 2010). Entre eles destacam-se: população e território definidos com amplo conhecimento de suas necessidades e preferências que determinam a oferta de serviços de saúde; extensa gama de estabelecimentos de saúde que presta serviços de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, gestão de casos, reabilitação e cuidados paliativos e integra os programas focalizados em doenças, riscos e populações específicas, os serviços de saúde

Uma das diretrizes da PNHOSP é a atenção humanizada em consonância com a Política Nacional de Humanização e em seu art 5º fala sobre o acolhimento como a escuta ética e adequada das necessidades de saúde do usuário no momento de procura ao serviço de saúde e na prestação de cuidados com a finalidade de atender à demanda com resolutividade e responsabilidade;

3 Objetivo da Ação

3.1 Objetivo Geral

Formar trabalhadores, do nível médio e técnico, na Diretriz Acolhimento da Política Nacional de Humanização.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Construir com os profissionais da saúde um conceito de assistência, com foco na humanização do cuidado;
- ✓ Contribuir na organização do processo de trabalho nos hospitais de referência do Estado;
- ✓ Apoiar ações para implantação do acolhimento nas unidades de saúde envolvidas
- ✓ Possibilitar a discussão dos conceitos, métodos e diretrizes da Política de Humanização;

- ✓ Incentivar práticas intervencionistas que alterem os modelos vigentes de gestão e atenção em saúde;

4 Requisito de Acesso

Trabalhadores em saúde de nível médio ou técnico lotados em hospitais de referência do Estado.

5 Perfil Profissional de Conclusão

Formação de profissionais que atuem como multiplicadores da PNH, a partir de suas diretrizes e dispositivos, buscando disparar e/ou fortalecer processos de mudança nas práticas de atenção, gestão e cuidados em saúde.

6 Organização Curricular ou Matriz Curricular

O Curso terá a carga horária total de 56 horas, sendo 3 módulos presenciais de 16 horas cada um, com atividades de dispersão de 4 horas entre um módulo e outro, ou seja duas atividades de dispersão.

- História das Políticas Públicas em saúde no Brasil – reforma sanitária e avanços do SUS – 16 horas/aula
 - ✓ Atividade de dispersão – 4 horas/aula
- A PNH: método e Diretrizes – 16 horas/aula
 - ✓ Atividade de dispersão – 4 horas/aula
- Acolhimento: conceito e modos de operar – 16 horas/aula

7 Metodologia

A abordagem pedagógica tem como princípio estruturante a relação entre processo de trabalho e formação. Baseia-se na construção de currículos orientados por competência que criem capacidades de articular e mobilizar conhecimentos. A abordagem dialógica da competência valoriza o contexto e a prática dos profissionais e agentes sociais, possibilitando uma integração maior entre as instituições formadoras e prestadores de serviços, usuários e organizações sociais.

Para isso, os temas propostos foram pensados dentro da perspectiva pedagógica da metodologia da Problematização, que fundamenta-se numa abordagem que supera a *educação*

bancária, fundada principalmente nas experiências de vida dos alunos. Assim, cada participante estará envolvido na ação pedagógica como sujeito ativo na produção de conhecimentos.

Também, será utilizada na proposta pedagógica o método da Política Nacional de Humanização – PNH. As estratégias serão: exposições dialogadas, rodas de conversa, leitura e discussão de textos em grupos focais e em plenária, seminário entre outros dispositivos.

As atividades presenciais serão divididas em 3 módulos, tendo cada módulo a carga horária de 16 horas.

As atividades de dispersão serão realizadas entre os módulos, sendo acompanhadas pelos professores, que também são acompanhados por tutores. O acompanhamento, tanto dos professores como dos discentes se dará de maneira presencial e à distância, com o uso de ferramentas de ensino à distância e outras tecnologias (por exemplo, telefone, e-mail, blogs, redes e outros). Totalizando 8 horas.

Para operacionalização do processo de formação os professores serão acompanhados por professor-orientador que terão o papel de:

- ✓ Planejar as atividades de dispersão juntamente com o professor;
- ✓ Subsidiar o professor de materiais e instrumentos que sejam importantes para o monitoramento e avaliação do curso;
- ✓ Participar da oficina de alinhamento conceitual;
- ✓ Propiciar momentos avaliativos e reflexivos do curso com o docente;
- ✓ Contribuir na avaliação formativa da aprendizagem nos momentos presenciais e nas atividades de dispersão dos participantes.

Obs.: A equipe docente será dividida em grupos de três docentes para cada um tutor. Ou conforme o desenho das regiões de saúde.

Metodologicamente toda proposta interventiva deve pautar-se em critérios teórico-metodológicos sistemáticos que norteiem as ações a serem efetivadas ao longo de sua execução.

Pensando no processo de formação e intervenção, conforme a integração ensino-serviço, algumas questões serão consideradas:

- ✓ **conceitual;**
- ✓ **Análise de cenário:** observação direta dos processos de trabalho e da realidade institucional de cada unidade, em horários diversos, preferencialmente em horários de maior fluxo de atendimento;

- ✓ **Rodas de conversa:** constituição de encontros periódicos e sistemáticos com os trabalhadores, gestores e usuários, inserindo temáticas pertinentes ao Acolhimento, socializando as informações e aumentando o compromisso de todos os sujeitos acerca do novo cenário de atendimento.

8 Sistema de Avaliação

O sistema de avaliação deste projeto será composto da seguinte forma:

- 1) frequência mínima de 75% em relação à carga horária total;
- 2) participação nas atividades propostas pelo curso, como: rodas de conversa, estudos de caso, seminário;
- 3) auto-avaliação dos docentes;
- 4) avaliação dos docentes e tutores;
- 5) avaliação do curso.

9 Perfil Esperado:

9.1 Do Docente

Profissional de nível superior, com conhecimento acerca das Políticas Públicas de Saúde e da Política Nacional de Humanização, com experiência de trabalho em saúde, preferencialmente formados no Curso de apoiadores da PNH realizado (2010) e com experiência em processos educacionais.

9.2 Do docente-orientador:

Profissional de nível superior, com conhecimento acerca das Políticas Públicas de Saúde; com grande capacidade nas estratégias, método e conhecimento da Política Nacional de Humanização; preferencialmente formados no Curso de apoiadores da PNH realizado (2010) e no curso de formadores da PNH (2009) com experiência em processos educacionais.

10 Atribuições

10.1 da Coordenação de Humanização do Estado

A Coordenação de humanização do Estado tem o papel de contribuir na elaboração do projeto, cuidando para que a proposta pedagógica e estratégias do curso estejam em consonância com o método da Política Nacional de Humanização. Tem também a função explícita de fornecer para a escola Técnica de saúde a cartografia dos apoiadores formados pela Política Nacional de Humanização – curso de formação de formadores e curso de formação de apoiadores. Além de fazer

uma avaliação desses apoiadores e dos com o intuito de tais profissionais sejam propensos candidatos à docência do curso, bem como de tutoria.

11 Plano de Execução do Curso

O curso acontecerá em módulos presenciais e atividades de dispersão, com carga horária total de 56 horas divididas em módulos presenciais e atividades de dispersão.

O projeto se dará em três fases, sendo da seguinte forma:

- ✓ 1ª fase – Escrita do projeto: equipe designada e com competência para tal função. Uma equipe será convidada para escrever e elaborar o projeto, onde após tal ação será enviado para a Coordenação de Humanização do Estado do Tocantins que fará a apresentação para a Escola Tocantinense do Sistema Unico de Saúde - ETSUS
- ✓ 2ª fase – Planejamento das ações: módulos do curso, edital de seleção de participantes, oficina pedagógica, oficina de alinhamento conceitual sobre a PNH para os docentes, elaboração de instrumento de Monitoramento e avaliação entre outros.
- ✓ 3ª fase – Formação dos discentes (realização dos módulos)

As atividades presenciais acontecerão nos seguintes municípios: Palmas – Hospital Geral Público de Palmas (HGPP), Hospital Público Infantil de Palmas (HPIP), Hospital e Maternidade Dona Regina; Araguaína – Hospital Regional de Araguaína, Hospital e Maternidade Don Orione e Hospital de Doenças Tropicais (HDT); Hospital Regional de Gurupí; Hospital Regional de Porto Nacional; Hospital Regional de Paraíso; Hospital Regional de Miracema; Hospital Regional de Dianópolis; Hospital Regional de Augustinópolis; Hospital Regional de Pedro Afonso; Hospital Regional de Alvorada; Hospital Regional de Araguaçu; Hospital Regional de Arraias; Hospital Regional de Arapoema, Hospital Regional de Guaraí e Hospital Regional de Xambioá.

O número de turmas, por município será de: Araguaína – 04, Alvorada – 01, Araguaçu – 01, Arapoema – 01, Arraias – 01, Augustinópolis – 01, Dianópolis – 01, Guaraí – 01, Gurupi – 02, Palmas – 05, Paraíso – 01, Pedro Afonso – 01, Porto Nacional – 02, Miracema -01 e Xambioá – 01 .

Todas as turmas serão compostas por 40 alunos. Os critérios utilizados para a definição dos números e distribuição de vagas serão pactuados com os serviços, considerando a necessidade de e organização do processo de trabalho do serviço e dos trabalhadores que participarão do curso.

No curso serão utilizados como material didático além das cartilhas da Política Nacional de humanização, textos didáticos, estudos de caso e material de apoio, como: site de pesquisa da PNH (RHS) e outros sites do MS.

As atividades de acompanhamento das turmas e cronograma de supervisão, com

detalhamento das estratégias e metodologias de acompanhamento, bem como modalidade de registro serão elaboradas durante a oficina pedagógica, pelos equipe que conduzirá a oficina (grupo condutor, docentes e demais participantes).

A Oficina de Planejamento Oficina está dividida em dois momentos:

- De alinhamento conceitual para os docentes

Essa oficina está prevista para ser realizada com os docentes do curso e com os professores-orientador. A proposta é de que seja feita em 12 horas, partindo de discussões sobre as diretrizes da Política nacional de humanização. O que se deseja nessa ação é a revisão conceitual e de instrumentos sobre a PNH e a elaboração do planejamento dos módulos.

- De planejamento e orientações pedagógica

Essa oficina está prevista para ser realizada com os docentes do curso e com os docentes-orientador. A proposta é de que seja feita em 12 horas, onde será realizado o planejamento das atividades presenciais e de dispersão, além da apresentação e discussão da metodologia pedagógica da Escola.

Módulos do curso

Módulo I – Introductório: apresentação das diretrizes e método da política, com uma visão geral de onde se concentra a PNH, bem como discussão sobre o SUS.

Módulo II – Discussão sobre as diretrizes da Política Nacional de Humanização

Módulo III - Discussão sobre as diretrizes da Política Nacional de Humanização, com ênfase na Diretriz Acolhimento

Obs.: As atividades presenciais acontecerão no município onde o hospital de referência localiza-se. Ex. Se a turma for do hospital de referência de Gurupi, o curso acontecerá nesse município.

Atividades de dispersão – Essas atividades estão prevista como ações de complementação na formação dos participantes e tem como pressuposto favorecer a formação- intervenção, partindo do ideia de que formação e intervenção são indissociáveis. Os instrumentos para acompanhar e realizar tal ação serão elaboradas por professor e docente-orientador. Estão previstos análise de cenário, memórias de rodas de conversas, entre outros.

Roteiro de ações - Ao discente será pedido a elaboração de um roteiro de ações para implementação/implantação do Acolhimento, com possibilidades de serem realizadas entre participante do curso e apoiador da PNH que já está com ações no serviços de saúde, considerando

que vários trabalhadores da saúde foram formados como apoiadores em 2010 e estão operando a PNH em seus serviços. Assim sendo, não está previsto que o participante do curso elabore plano de ação ou de intervenção, mas que tenha a capacidade análise crítica de ofertar ações para implementação da diretriz acolhimento.

12.1 Certificação

Será conferido certificado de “Curso de Acolhimento como prática de produção de saúde”, expedido pela Escola Tocantinense do Sistema Único de Saúde - ETSUS, na qual serão desenvolvidas as atividades presenciais do curso, considerando os critérios a seguir:

Participar das atividades presenciais e de dispersão;

Ter concluído todas as atividades de avaliação;

Apresentação de um roteiro de ações para implementação/implantação do acolhimento.

OBS.: Os docentes-orientadores também serão certificados pela ETSUS, recebendo o título de “docente-orientador do curso de Acolhimento como Prática de Produção de Saúde”

12.2 Resultados Esperados:

Ao término do curso espera-se que os profissionais:

- ✓ Tenham conhecimento das diretrizes da Política Nacional de Humanização;
- ✓ Sejam capazes de intervir na mudança do modelo de gestão operado no serviço;
- ✓ Ofertem aos usuários do SUS um atendimento acolhedor e resolutivo;
- ✓ Formação de 960 profissionais, advindos dos 19 hospitais de referência do Estado do Tocantins;
- ✓ Formação de 24 turmas;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

12.3 Cronograma

MESES	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Elaboração do projeto		x									
Apresentação do projeto na CIB e CIES			x								
Editalde seleção de coordenador, de docente, professor-orientador			x								
Oficina pedagógica e de alinhamento				x							
Planejamento das aulas e dos materiais			x	x							
Início do curso				x	x	x	x	x	x	x	x
Avaliação						x	x	x	x	x	x
Relatório final do Curso											x



11 Planilha Financeira (Anexo IV)

Apresentar o valor financeiro total, detalhando os itens das despesas necessárias a execução do projeto.

12 Referencial Teórico

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS**: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ª.ed. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. 2ª. ed. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Gestão Participativa e Cogestão**. Brasília: d. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Redes de Produção de Saúde**. Brasília: d. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2009.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Monitoramento e avaliação na Política Nacional de Humanização na rede de atenção e gestão do SUS**: manual com eixos avaliativos e indicadores de referência. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2009.

SANTOS-FILHO, S.B. **Avaliação e humanização em saúde**: aproximações metodológicas. Ijuí, Ed. Unijuí, 2009.

Falta colocar a referência do gastão e da Liane Righi - Goiarama