

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ENFERMAGEM  
COMISSÃO DE EXTENSÃO**

**AÇÕES DE EXTENSÃO REALIZADAS NOS CURSOS DE ENFERMAGEM E DE  
SAÚDE COLETIVA DA UFRGS**

**ANAIS 2019**

**Organizadoras: MARIENE JAEGER RIFFEL  
VIRGÍNIA LEISMANN MORETTO  
IVANA DE SOUZA KARL**

**Porto Alegre  
Maio 2020**

### **53. ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS E FAMILIARES NA SALA DE ESPERA: acolhe emergência - 2ª ed. [39715]**

**CARGA HORÁRIA TOTAL:** 691h.

**COORDENADORA:** Maria Luiza Paz Machado.

**INTEGRANTES:** Letícia Becker Vieira, Margarita Ana Rubin Unicovsky, Morgana Pescador de Camargo, Valmir Machado de Almeida, Aline Rodrigues da Silva, Juliana Langendorf da Costa Vieira.

**INTRODUÇÃO.** O acolhimento é um processo contínuo que permeia todos os momentos da atenção à saúde. A sala de espera do Serviço de Emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre/RS - HCPA - é a porta de entrada à rede de atenção hospitalar. Este espaço é estratégico para a relação humanizada entre profissionais da saúde, usuários, familiares e estudantes para promoção da saúde e orientações/esclarecimentos de usuários e familiares acerca do funcionamento da rede de saúde. As práticas humanizadoras têm a função de agregar valores éticos, respeito e solidariedade considerando as circunstâncias sociais, étnicas, educacionais e psíquicas que envolvem o indivíduo. O Público alvo desta ação foram usuários e familiares atendidos no setor do Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço de Emergência do HCPA/RS.

**PALAVRAS-CHAVES.** Enfermagem em Emergência. Educação. Saúde. Acolhimento.

**OBJETIVO.** Promover ações de educação em saúde na sala de espera do Acolhimento e Classificação de Risco do Serviço de Emergência do HCPA/RS.

**DESENVOLVIMENTO.** Promoção de momentos educativos nas salas de espera do Serviço de Emergência do HCPA. Os temas abordados foram: horários de atendimento, direitos e deveres, lotação da Emergência, busca de serviços na rede de atenção à saúde de acordo com necessidades dos usuários, vacinações, classificação de risco e triagem. Os estudantes do curso de graduação em Enfermagem foram capacitados previamente para atuarem como promotores de educação em saúde. Foram realizadas reuniões mensais entre as docentes e bolsista para avaliação das atividades desenvolvidas e alinhamento das orientações aos pacientes e familiares.

**RESULTADOS.** No período de maio a setembro de 2019 foram acolhidos 327 usuários e familiares. Três estudantes de enfermagem participaram desta ação de extensão. Foi possível desenvolver habilidades de comunicação, escuta ativa, postura acolhedora e humanizada. Como resultado adicional houve capacitação sobre temas pertinentes ao Serviço como eletrocardiograma, rotinas da unidade de Acolhimento com Classificação de Risco, Redes de Atenção à Saúde, observação da Classificação de Risco e do processo de trabalho da enfermagem, desenvolvimento da escuta ativa, da confiança e de habilidades nas relações entre usuário e instituição.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS.** A equipe de Enfermagem que atua no Acolhimento e Classificação de Risco avaliou as orientações aos usuários e pacientes pelos acadêmicos como pertinentes às atividades realizadas pela Equipe de Enfermagem e recomendou a reoferta desta ação no Serviço.