

**Universidade:
presente!**

PROGRAD
PROPQ
SEAD

RELINTER
CAF
SAI

XV Salão de
ENSINO

21. 25. OUTUBRO • CAMPUS DO VALE

CONVOCAMENTO FORMATAÇÃO
Salão UFRGS 2019

Evento	Salão UFRGS 2019: XV SALÃO DE ENSINO DA UFRGS
Ano	2019
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Situações de violência no trabalho: ação de planejamento em uma Unidade Básica de Saúde
Autores	VICTÓRIA REGINA AMES GIROTTO BERNARDO OTTONI BRAGA BARREIRO
Orientador	ELOA ROSSONI

RESUMO: A violência em serviços de saúde é uma preocupação mundial, pois estes são, a princípio, locais onde se trabalha em busca de atenção, cuidado e recuperação e não deveriam contemplar qualquer forma de agressão verbal ou física. Uma forma frequente de violência encontrada em ambientes de cuidados à saúde é a “violência dos usuários”. Em geral, as agressões de usuários, familiares ou acompanhantes não são deliberadas e resultam de demoras no atendimento, oferta de cuidados que não atendem as necessidades, falta de recursos humanos, entre outros. No entanto, os comportamentos violentos dos usuários dos serviços de saúde não devem ser naturalizados e necessitam ser estudados. Em Porto Alegre, em parceria com a prefeitura e o Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), a Secretaria Municipal de Saúde implantou, em 2016, a capacitação Acesso Mais Seguro com a intenção de capacitar os funcionários a lidar com os diferentes tipos de situações de risco em serviços de saúde. Os estudantes da área da saúde, que estagiam nos serviços de saúde, participam de várias atividades nas Unidades Básicas de Saúde (atendimento clínico, promoção e educação em saúde, planejamento e gestão), em que se incluem essas capacitações. Durante o semestre 2019/1, uma estudante de Odontologia da UFRGS, que desenvolvia seu estágio em UBS com horário estendido até às 22 horas, ouviu relatos por parte dos funcionários que evidenciavam situações de violência às quais estavam expostos durante o turno de trabalho e planejou como ação local, em conjunto com a equipe, analisar as situações de violência envolvendo a equipe e os usuários. Os objetivos deste trabalho são relatar a ação desenvolvida, descrever as situações de violência mais frequentes de usuários em relação aos trabalhadores de saúde e identificar as categorias profissionais mais afetadas na UBS. Foi realizada enquête com os funcionários, por meio de um questionário, das várias situações de violência verbal e não verbal vivenciadas no local. O questionário *Healthcare-worker's Aggressive Behaviour Scale-Users* (HABS-U) foi adaptado e aplicado em 21 dos 26 funcionários com pelo menos um ano de atuação dentro da unidade que se disponibilizaram a participar da enquête. O grupo era composto por médicos, cirurgiões-dentistas, auxiliares de saúde bucal, enfermeiras, técnicos de enfermagem, auxiliares administrativos. O questionário continha 14 questões fechadas com respostas que apontavam a frequência de ocorrência das seguintes situações: 1) Os usuários questionam as minhas decisões; 2) Os usuários atribuem a mim muita responsabilidade por qualquer coisa; 3) Os usuários já me agarraram ou me tocaram de maneira hostil; 4) Os usuários me acusam injustamente de não cumprir minhas funções, de cometer erros ou complicações; 5) Os usuários fazem comentários irônicos para mim; 6) Os usuários já me empurraram, sacudiram ou cuspiram em mim; 7) Os usuários ficam bravos comigo por causa da falta de informação; 8) Os usuários demonstram raiva contra mim batendo em portas, janelas, paredes e no balcão; 9) Os usuários ficam bravos comigo por causa da demora no atendimento; 10) Os usuários fazem cara feia ou me olham com desprezo; 11) Os usuários expressam raiva elevando a voz ou reclamando; 12) Os usuários interrompem meu trabalho grosseiramente; 13) Os usuários me ameaçam se suas expectativas não são atendidas; 14) Os usuários se irritam comigo, pois pensam que eu passo mais tempo com outros usuários e não com eles. As opções de respostas contemplavam os seguintes critérios: Nunca, Anualmente, Trimestralmente, Mensalmente, Semanalmente e Diariamente. Os resultados desta enquête foram compartilhados com a equipe de saúde e o grupo do estágio e apontam que a categoria profissional que apresentou maior percentual de respostas diariamente/semanalmente nas 14 situações foi a dos auxiliares administrativos, seguido dos técnicos de enfermagem. Na equipe de saúde bucal, predominaram as respostas nunca, especialmente nas situações 3, 4, 6, 8 e 14. Os profissionais da medicina tiveram resposta similar à equipe de saúde bucal nas situações 3, 6 e 8. A violência física é avaliada nas situações 3, 6 e 8, sendo que a situação 8 foi apontada com maior frequência e exclusivamente nas categorias auxiliar administrativo e técnico de enfermagem. As situações que receberam maior percentual de resposta diariamente/semanalmente pelos participantes foram as perguntas 2, 7, 9 e 11. Observou-se que todos os funcionários relataram ter sofrido algum tipo de violência verbal, sendo os auxiliares administrativos e os técnicos de enfermagem as categorias mais afetadas. Isto possivelmente ocorre por conta do primeiro contato do usuário com o serviço se dar através destes profissionais. Conclui-se que a capacitação do Acesso Mais Seguro é oportuna no atual contexto, tendo em vista que situações de violência estão presentes nos ambientes de trabalho em saúde ou no território em que os profissionais atuam. Consideramos que a proposta preconizada pela Política de Humanização em Saúde pode colaborar na abordagem dos usuários por meio de escuta qualificada e acolhimento das suas necessidades e, assim, diminuir os conflitos nas relações que se estabelecem entre equipe de saúde e usuários na busca de acesso e resolutividade dos serviços de saúde. Para o estudante e futuro profissional de saúde fica a experiência no estágio de que lidar com conflitos, estabelecer vínculo e comunicação adequada com os usuários é importante para o desenvolvimento da cultura de paz no ambiente de trabalho em saúde. Esta enquête sinaliza para a importância de elaboração de pesquisa para analisar o conjunto dos serviços da rede de saúde e implementar medidas preventivas e de redução da violência.

Palavras-chaves: Atenção Primária em Saúde, Violência, Serviços de Saúde