

**MINISTÉRIO DA SAÚDE**  
**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E**  
**TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO SUL – IFRS**  
**CURSO TÉCNICO EM ENFERMAGEM**

**A EXPERIÊNCIA DE UM ESTUDANTE DO CURSO TÉCNICO EM**  
**ENFERMAGEM NO SETOR DE ATENDIMENTO DE FUNCIONÁRIOS EM UM**  
**HOSPITAL DE GRANDE PORTE.**

**ISABEL FERRUGEM**

**ORIENTADORA: LAHIR CHAVES DIAS**

**PORTO ALEGRE**

**2014**

ISABEL FERRUGEM

**A EXPERIÊNCIA DE UM ESTUDANTE DO CURSO TÉCNICO EM  
ENFERMAGEM NO SETOR DE ATENDIMENTO DE FUNCIONÁRIOS EM UM  
HOSPITAL DE GRANDE PORTE.**

Relatório apresentado como pré-requisito de  
conclusão do curso Técnico em Enfermagem.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>: Lahir Chaves Dias

**PORTO ALEGRE**

**2014**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todas as pessoas que, direta ou indiretamente estiveram do meu lado, apoiando-me e incentivando para que eu pudesse concluir mais esta etapa da minha vida.

## **RESUMO**

Este relatório descreve as vivências de uma aluna como bolsista do curso técnico em enfermagem, da Escola do Grupo Hospitalar Conceição (GHC), no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CRST). O objetivo é descrever o campo, as experiências e as percepções sobre o trabalho dos profissionais em enfermagem de nível técnico que atuam na área de Saúde do Trabalhador. Durante o período de estágio foram desenvolvidas atividades relacionadas, principalmente, ao acolhimento dos trabalhadores na unidade de enfermagem do CRST. É extremamente desafiador colocar em prática a teoria da sala de aula, uma vez que a rotina exaustiva e o fato da enfermagem estar vinculada, também, a atividades administrativas acaba restringindo o tempo dos profissionais para uma escuta qualificada. Embora todo um esforço da instituição para que se desenvolvam práticas de cuidado alinhadas a Política Nacional de Humanização (PNH), ainda é necessária a sensibilização de uma boa parte de trabalhadores para o cuidado humanizado. Qualificar o trabalho de quem cuida do cuidador é promover ambientes de trabalho mais saudáveis.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CF – Constituição Federal

CRST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador

EPI – Equipamentos de Proteção Individual

GHC - Grupo Hospitalar Conceição

HCC – Hospital da Criança Conceição

HCR – Hospital Cristo Redentor

HF – Hospital Fêmeina

HNSC - Hospital Nossa Senhora da Conceição

PNH – Política Nacional de Humanização

RENAST – Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador

SSC – Serviço de Saúde Comunitária

SUS – Sistema Único de Saúde

UPA – Unidade de Pronto Atendimento

UPTSF – Unidade Profilática e Terapêutica de Saúde dos Funcionários

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	7
2 HISTÓRICO E DADOS ESTATÍSTICOS .....	9
3 RELATO DE EXPERIÊNCIA.....	11
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	14
REFERÊNCIAS.....	15

## 1 INTRODUÇÃO

Este relatório descreve as vivências como bolsista no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CRST) do Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC). O estágio foi realizado no período de setembro de 2012 a dezembro de 2013, durante a formação no curso Técnico em Enfermagem da Escola do Grupo Hospitalar Conceição (GHC). O objetivo é descrever o campo, as experiências e as percepções sobre o trabalho dos profissionais em enfermagem de nível técnico, que atuam na área de Saúde do Trabalhador.

A instituição é vinculada ao Ministério da Saúde e reconhecida pelo atendimento 100% SUS. É considerada a maior rede pública de hospitais do Sul do país. Pertencem ao GHC: Hospital Nossa Senhora da Conceição (HNSC), Hospital da Criança Conceição (HCC), Hospital Cristo Redentor (HCR), Hospital Fêmeina (HF), doze unidades de saúde do Serviço de Saúde Comunitária (SSC), três Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Escola GHC e a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) que funciona durante as vinte e quatro horas. (BRASIL, Grupo Hospitalar Conceição, 2013).

Com a promulgação da Constituição Federal (CF) em 1988 e a instituição do Sistema Único de Saúde (SUS), o processo de saúde-doença no Brasil sofre uma mudança de paradigma na área da saúde. Saímos de um modelo centrado no médico e na cura das doenças para um modelo de atenção integral, onde o indivíduo não é mais visto em partes, mas como um todo que tem sua autonomia e subjetividades.

Sabe-se que ainda há muito a avançar, principalmente, quando abordamos a saúde do trabalhador. Precisamos de uma formação mais humanística aos profissionais da saúde, assim como mudanças nas práticas de cuidado e a sensibilização dos profissionais que foram formados com base no modelo biomédico.

A necessidade de estar mais próxima das atividades práticas da enfermagem me fez participar da seleção para bolsista no setor conhecido como “Saúde do Trabalhador”. No decorrer do estágio procurei inteirar-me do cotidiano e dos processos de trabalho da equipe do CRST. Percebi que o ambiente era propício para o aprendizado, pois possui um serviço diferenciado e complexo, onde os trabalhadores em saúde são os usuários. Antes deste estágio eu não imaginava

que dentro do HNSC havia um setor específico para cuidar da saúde dos trabalhadores, o que acabou motivando-me a escrever sobre a experiência que tive neste setor.

As atividades de estágio eram realizadas de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 12h30min, com carga horária de vinte horas semanais. O estágio oportunizou-me o aprendizado das práticas em enfermagem no campo da saúde do trabalhador, assim como, a reflexão sobre os processos de trabalho e a importância da atuação deste profissional dentro da equipe do CRST. Considero um grande desafio atuar na saúde do trabalhador com esta nova visão das práticas em saúde, pois muitos dos que procuram o CRST/GHC precisam de um olhar mais atento e afetuoso.

## 2 HISTÓRICO E DADOS ESTATÍSTICOS

A saúde do trabalhador passa a ser vista com um novo olhar após a promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988 e a instituição do Sistema Único de Saúde (SUS). O artigo 200 da CF/88, que trata das competências e atribuições do SUS, define que o SUS é responsável por executar ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador. (BRASIL, 1988). A Lei Orgânica da Saúde 8080/90, que regulamenta o SUS, no artigo 6 define a saúde do trabalhador como: “conjunto de atividades que visam à promoção, à proteção, à recuperação e a reabilitação da saúde dos trabalhadores, através de ações de promoção em saúde, vigilância epidemiológica e sanitária (BRASIL, 1990) ”.

Em 2002 a Portaria do Ministério da Saúde nº 1679 institui a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST) e implantou os Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CRST). Ambos alinhados aos princípios do SUS: equidade, integralidade e universalidade (BRASIL, 2002).

Segundo informações colhidas da própria equipe da saúde do trabalhador do HNSC, a criação do CRST/GHC e a aprovação da linha de cuidado Saúde do Trabalhador é fruto do esforço coletivo dos trabalhadores da instituição. Em virtude de reivindicações desses trabalhadores por um serviço que atendesse à sua saúde, criou-se a Unidade Profilática e Terapêutica de Saúde dos Funcionários (UPTSF), cuja proposta era oferecer um atendimento integral (biopsicossocial) a todos os trabalhadores do HNSC. A Linha de Cuidado é utilizada para organizar os processos de trabalho promovendo ações transversais e intersetoriais. Implica em fortalecer o trabalho em equipe, o acolhimento, o vínculo, a continuidade do cuidado, a responsabilização e a resolutividade dos serviços. Seu foco é o atendimento integral e humanizado.

A Saúde do Trabalhador do HNSC desenvolve ações nas áreas da assistência, medicina do trabalho e engenharia e segurança do trabalho. Oferece atendimentos aos trabalhadores nas áreas de clínica médica, enfermagem, ginecologia, medicina do trabalho, nutrição, ortopedia, psicologia, psiquiatria, dependência química, terapia ocupacional e serviço social.

Nas equipes atuam médicos clínicos ou do trabalho, engenheiros de segurança do trabalho, técnicos de segurança do trabalho, equipe de enfermagem, nutrição e serviço social. Estes profissionais são responsáveis por garantir um

ambiente de trabalho saudável, através da prevenção de adoecimentos e acidentes de trabalho, além de realizarem o atendimento aos profissionais doentes.

No HNSC foram constituídas seis equipes de referência multiprofissional que trabalham com intervindo nos ambientes e nos processos de trabalho. Além disso, há ainda os profissionais que atuam no apoio matricial que são responsáveis pela capacitação técnico-pedagógica e atendimento individual dos trabalhadores quando necessário.

Os trabalhadores podem contar com os serviços de atendimento ambulatorial, consultas especializadas nos ambulatórios do GHC, exames complementares, internação hospitalar, cirurgias, entre outros. Segundo informações da coordenação do setor são realizados anualmente em torno de 39.000 atendimentos ambulatoriais e 45.000 procedimentos de enfermagem. A equipe de enfermagem local conta com quatro auxiliares de enfermagem e três enfermeiras. O horário de atendimento do CRST/GHC é das 7 horas às 19 horas, de segunda-feira a sexta-feira e o agendamento é feito por telefone ou diretamente na secretaria do setor.

### **3 RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Quando o supervisor me recrutou para o estágio no setor de Saúde do Trabalhador senti certo preconceito de alguns colegas de curso, que questionaram minha escolha, pois acreditavam que lá seria um ambiente não tão rico ao aprendizado na enfermagem, já que não teria muitas atividades específicas a serem realizadas. Acredito que pensavam assim por desconhecimento ou por imaginar que o trabalho num hospital se resume a cuidar de pacientes internados. Embora eu não soubesse ainda exatamente o que faria no setor, persisti intuitivamente na minha escolha.

Iniciei então este estágio em setembro de 2012. O primeiro contato que tive no serviço foi com a enfermeira do trabalho que, em conversa sobre as rotinas locais de trabalho, informou-me que uma das maiores dificuldades no setor é o acolhimento. Entende-se por acolhimento o “modo de operar os processos de trabalho em saúde, de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde (BRASIL, Ministério da Saúde, 2004)”.

A partir das informações obtidas procurei dedicar-me na observação do cotidiano, onde percebi a dificuldade que os profissionais têm em acolher seus colegas de instituição. O sentimento de falta de valorização, os conflitos e o excesso de trabalho, talvez possam justificar essa lacuna no acolhimento. Porém uma questão que merece reflexão, nesse contexto, é a constante especialização dos profissionais de saúde, com conseqüente diferença de tarefas e cuidados, o que provoca uma desresponsabilização com o resultado de suas ações, comprometendo o atendimento integral.

Os auxiliares e técnicos em enfermagem estão tão envolvidos com sua rotina exaustiva de tarefas que, algumas vezes, não sobra tempo para uma escuta qualificada, outras vezes, não se dispõem a fazê-la. Além da área assistencial (sinais vitais, vacinas, curativos, medicações, atendimento a sala de observação, entre outros procedimentos), ainda atuam na área administrativa (atendimento telefônico, agendamento de consulta com médico do trabalho para os exames periódicos obrigatórios, preenchimento de formulários referente aos acidentes de trabalho, formulários admissional e demissional, etc.). Algumas vezes concordei que,

com a sobrecarga de tarefas, fica mais difícil oferecer um atendimento humanizado, mas essa sobrecarga não impede que isto ocorra.

No período em que fiz o estágio pude acompanhar e atuar, principalmente, nas rotinas administrativas da enfermagem. Inicialmente, não me foram estabelecidas atividades com o intuito de que eu pudesse adaptar-me as rotinas do setor. Os procedimentos invasivos não eram indicados para este período da minha formação e então fui observando e auxiliando os colegas, inclusive buscando informações que me agregaram conhecimento na área.

Dediquei-me especialmente ao acolhimento, onde pude perceber as necessidades de escuta que o profissional de saúde também requer. Quanto às tarefas específicas como profissional de enfermagem, realizei, em grande número, a verificação dos sinais vitais. Busquei sempre estar disponível para que o aprendizado ocorresse de forma agradável e que me fosse prazeroso estar naquele ambiente. Acredito que, durante o período que permaneci naquele setor pude colaborar com os colegas e participar do bom andamento do serviço.

Observei ainda algumas situações de acidentes de trabalho que poderiam ter sido evitados com o uso adequado dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI). Pude perceber que alguns profissionais de saúde ainda não criaram o hábito de usar os EPIs e não valorizam os mesmos, ou minimizavam os riscos a que estão expostos no dia a dia.

Os profissionais que procuram a saúde do trabalhador fora da época de fazer os exames periódicos, da admissão ou demissão, ou fora da ocorrência de acidentes, são aqueles que estão doentes e/ou abalados emocionalmente. Alguns profissionais procuram o setor como um apoio ou refúgio, a fim de desabafar, ou apenas para ficarem uns minutos em silêncio para equilibrar suas energias. Os problemas no trabalho que mais ocorrem são por desentendimento com chefias e colegas ou porque não se adaptaram ao setor a que foram designados.

A maior dificuldade de acolher é que, em alguns casos, a resolutividade dos problemas não depende do profissional da enfermagem, e sim, de uma questão a ser resolvida pela instituição. Nestes casos o sentimento de impotência pode fragilizar as relações entre cuidador e aquele que é cuidado. Mas, na maioria das vezes, só a disponibilidade para ouvir e confortar torna este elo fortalecido.

Acredito que consegui entender, na prática, o que é o acolhimento, pois ouvi muitos desabafos, presenciei muitas lágrimas e entendi que, muitas vezes, estes

profissionais que parecem estar em busca do medicamento para aliviar suas dores querem realmente é alguém que escute suas queixas e angústias. A escuta qualificada e resolutiva ainda é o melhor remédio, mas para que ocorra é necessário que se fortaleça, dentro do setor, o trabalho em equipe.

Embora a instituição tenha preocupação com a saúde de seus trabalhadores e faça investimentos em capacitação dos profissionais, seu alcance ainda é insuficiente para lidar com as questões da organização do trabalho.

O grande aprendizado que tive neste setor é que o trabalho na enfermagem só será prazeroso e compensatório se houver amor e dedicação ao que se faz.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A realização do estágio no CRST foi uma experiência muito positiva e que agregou conhecimento das práticas do cuidado em minha formação. A saúde do trabalhador era uma área desconhecida para mim, e acredito que, muitos profissionais, não conhecem a complexidade dos serviços que a envolvem.

No primeiro contato que tive com o setor fui informada que uma das deficiências era o acolhimento. Entendi esta fala quando iniciei as atividades no posto de enfermagem do setor. Alguns dos profissionais que deveriam acolher-me na equipe não conseguiram, pois estavam tão envolvidos com os seus afazeres que não tiveram tempo para orientações. Iniciei observando os atendimentos e aos poucos fui me familiarizando com as tarefas.

O desenvolvimento de atividades no setor de atendimento aos funcionários do HNSC oportunizou vivenciar experiências com trabalhadores que procuravam no serviço um refúgio para suas dores e angústias. Muitas vezes, o fato de serem ouvidos já lhes provocava uma melhora imediata, sem necessidade de recorrer a medicamentos.

Percebi que ali no setor, o acolhimento fica a cargo da enfermagem, quando na Política Nacional de Humanização (PNH) é preconizado que pode ser feito por qualquer profissional. Entendo que falta uma corresponsabilização entre os profissionais da equipe, pois cada um faz o seu trabalho com pouca interação. Realizar o acolhimento dos profissionais de saúde me fez entender a importância de colocá-lo em prática na assistência de enfermagem em todos os locais de atuação.

Portanto, foram muitos os desafios durante o estágio os quais me fizeram entender o quanto é importante à dedicação e o amor ao que se faz, porque desta forma é muito mais fácil superar todas as dificuldades do dia a dia, da profissão e das instituições. Conclui que qualificar o trabalho de quem cuida do cuidador, dando melhores condições para este atendimento, é promover um ambiente de trabalho saudável para todos.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.**

Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm).

Acesso em: 22 fev. 2014.

BRASIL. **Lei nº 8080**, de 19 de setembro de 1990. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm). Acesso em: 20 fev. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS**: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde. Brasília, DF. Ed. 02. Ministério da Saúde, 2004.

**Portaria nº1679/GM. 2002.** Disponível em:

<http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2002/Gm/GM-1679.htm> Acesso em: 23 fev. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Institucional. 2014.**

Disponível em: <http://www.ghc.com.br/default.asp?idMenu=institucional>. Acesso em: 20 fev. 2014.