



Trabalho apresentado no 20º CBCENF

Título: O ENFERMEIRO HABITANDO NOVOS ESPAÇOS: OUVIDORIA PÚBLICA NO HOSPITAL PSQUIÁTRICO

Autores: JÉSSICA DO NASCIMENTO REZENDE (Relator)
ROSA GOMES DOS SANTOS FERREIRA
MARIA ANGÉLICA ALMEIDA PERES
ANA CRISTINA SILVA DE CARVALHO
JORGE LUIZ DO NASCIMENTO
ROGERIA MARIA SILVA DO NASCIMENTO

Modalidade: Pôster
Área: Cuidado, Tecnologia e Inovação
Tipo: Pesquisa

Resumo:

Introdução: A enfermagem é crescente em sua atuação e a relação interpessoal, encaminha-a ao desenvolvimento de habilidades, vislumbrando frentes de trabalho. Ouvir, acolher, compreender e respeitar opiniões, sob avaliação reflexiva, convergente para a melhoria assistencial é papel do ouvidor, no hospital psiquiátrico. O enfermeiro ocupa esta função, pois abarca predicados que lhe facilitam manejar relações, através da empatia, lidando com usuários de saúde mental, familiares e comunidade. Procura a ouvidoria, quem se encontra sob urgência emocional, insatisfeito, buscando orientação. Cabe ao ouvidor, atender estas ocorrências, através da escuta, da ética, do manejo de conflitos. Importa-nos apresentar a contribuição do enfermeiro-ouvidor, destacando sua presença neste cenário inovador. Objetivo: Analisar o papel do ouvidor-enfermeiro, no hospital psiquiátrico e destacar o enfermeiro, como profissional capaz de habitar este espaço profissional. Metodologia: Revisão da produção científica sob formato de texto completo, na Biblioteca Virtual em Saúde, no recorte 2010-2017, sob conjugação dos descritores “enfermagem”, “ouvidoria” e “psiquiatria”. Resultados: Encontramos quatro publicações em inglês que destacam posição aproximada ao enfermeiro-ouvidor, nomeando-o “advocate-nurse”, enfatizando sua importância no referente à proteção do direito à informação, à comunicação, facilitando a relação institucional, com os usuários. A enfermeira ouvidora, mediando conflitos, estabelece relacionamento com a comunidade, sob a lógica da harmonia organizacional, aprimorando a qualidade do trabalho, sugerindo ações, corrigindo falhas institucionais. Este espaço requer competências e valores ético-morais e o enfermeiro tem sido visto como aquele que os contém, além da capacidade do atendimento, através do relacionamento interpessoal. Conclusão: A ouvidoria é um canal que, por meio de estratégias relacionais, auxilia as partes conflitantes a dialogar e compreender os motivos do impasse, buscando consenso, aliviando tensões, no intuito da discussão equilibrada. Cabe ao enfermeiro-ouvidor desenvolver a habilidade de se posicionar como facilitador do diálogo, sob a ótica da escuta dirigida à mediação. A mediação de conflitos é fundamental nas relações sociais e é temática conhecida pelo enfermeiro, daí apostamos na sua capacidade de coordenar um serviço deste porte, o que trará contribuições elevadas para as organizações e cidadãos.