

Vol 7 Issue 2 Nov 2017

ISSN No : 2249-894X

*Monthly Multidisciplinary
Research Journal*

*Review Of
Research Journal*

Chief Editors

Ashok Yakkaldevi
A R Burla College, India

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies,
Sri Lanka

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

Regional Editor

Dr. T. Manichander

Sanjeev Kumar Mishra

Advisory Board

Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka	Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania	Mabel Miao Center for China and Globalization, China
Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest	Xiaohua Yang University of San Francisco, San Francisco	Ruth Wolf University Walla, Israel
Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil	Karina Xavier Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA	Jie Hao University of Sydney, Australia
Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania	May Hongmei Gao Kennesaw State University, USA	Pei-Shan Kao Andrea University of Essex, United Kingdom
Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania	Marc Fetscherin Rollins College, USA	Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania
	Liu Chen Beijing Foreign Studies University, China	Ilie Pinteau Spiru Haret University, Romania
Mahdi Moharrampour Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran	Nimita Khanna Director, Isara Institute of Management, New Delhi	Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai
Titus Pop PhD, Partium Christian University, Oradea, Romania	Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur	Sonal Singh Vikram University, Ujjain
J. K. VIJAYAKUMAR King Abdullah University of Science & Technology, Saudi Arabia.	P. Malyadri Government Degree College, Tandur, A.P.	Jayashree Patil-Dake MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC), Kachiguda, Hyderabad
George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi	S. D. Sindkhedkar PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [M.S.]	Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary Director, Hyderabad AP India.
REZA KAFIPOUR Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Iran	Anurag Misra DBS College, Kanpur	AR. SARAVANAKUMAR LAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI, TN
Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur	C. D. Balaji Panimalar Engineering College, Chennai	V. MAHALAKSHMI Dean, Panimalar Engineering College
Awadhesh Kumar Shirotriya	Bhavana vivek patole PhD, Elphinstone college mumbai-32	S. KANNAN Ph.D , Annamalai University
	Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust), Meerut (U.P.)	Kanwar Dinesh Singh Dept. English, Government Postgraduate College , solan

More.....



A HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR NO ATENDIMENTO ÀS GRÁVIDAS EM UMA MATERNIDADE PÚBLICA



RESUMO

O presente trabalho trata da percepção de um atendimento hospitalar humanizado às grávidas em uma maternidade pública e tem como objetivo identificar e analisar as implicações sociais decorrentes da humanização hospitalar vivenciada pelas usuárias e puérperas atendidas nessa Maternidade. Para a operacionalização da pesquisa optou-se por uma abordagem de cunho bibliográfico e documental. A partir das concepções apresentadas, procura-se entender as dificuldades e as contribuições do movimento pela humanização, destacando-se a interdependência e os limites das mudanças setoriais na área da saúde frente às concepções e valores gerais da sociedade, promovendo um relato reflexivo da experiência vivenciada na Maternidade em destaque.

PALAVRAS-CHAVE: Maternidade; Humanização; Mulheres.

INTRODUÇÃO

A Maternidade Ana Braga recebeu esse nome em homenagem a uma mulher que tinha esse mesmo nome, mais conhecida como Dindinha, que nasceu na cidade de Alenquer, no Pará, na data de 12 de outubro de 1905. Ela era uma mulher atenciosa, dedicada e carinhosa com todas as pessoas de sua família.

Jaqueline Barroso Ferreira¹

Karla Patrícia Palmeira Frota²

¹MBA em Gestão de Pessoas e Coaching, pelo UNINORTE.

²Doutoranda em Sociedade e Cultura na Amazônia, pela UFAM.

Ela sempre esteve presente na vida de seu neto Eduardo Braga, desde seu nascimento até os grandes momentos de sua vida política, testemunhando suas conquistas no campo pessoal e profissional, como a vitória dele para o governo do Estado do Amazonas, ocorrido no ano de 2003.

Ana Braga faleceu aos 95 anos de idade, na data de 21 de maio de 2001. Foi assim que o político Eduardo Braga resolveu homenagear sua mãe/avó colocando seu nome em uma das maiores Maternidades da cidade de Manaus.

A maternidade foi inaugurada em maio de 2004 e conta com uma área construída de, aproximadamente, nove mil metros quadrados, com cerca de 160 leitos, oferecendo à população feminina de Manaus, 20 alcon's (alojamento conjunto), 04 salas para parto normal, 04 salas para parto cesariano, 02 salas para curetagem uterina, 01 sala para cirurgia neonatal, 10 leitos de UTI neonatal, 10 leitos para UTI materna, 30 leitos de UCI neonatal, além de serviço de raio-X, ultrassonografia, cardiocotografia, banco de sangue e de leite, laboratório de análise clínica e um corpo clínico com cerca de 60 médicos especialistas, entre obstetras, neonatologistas, pediatras, intensivistas, anestesiológica e cirurgiões, com 34 enfermeiros, 10 bioquímicos, 06 assistentes sociais e técnicos, 02 psicólogos e 03 nutricionistas.

A referida maternidade tem como objetivos operacionais o de garantir e prestar, em tempo integral, atendimento hospitalar de urgência para as mulheres em seu período de parto, garantindo para essas mulheres gestantes uma assistência de qualidade e proporcionando a elas um atendimento humanizado, procurando trabalhar nos problemas

sociais da paciente, orientando e encaminhando os problemas apresentados.

A maternidade apresenta como missão desenvolver ações para humanizar o atendimento à mãe e ao recém-nascido, incentivando-a sobre a importância do aleitamento materno até os seis meses, prestando orientações aos familiares e acompanhantes sobre as normas e rotinas da maternidade e esclarecendo qualquer dúvida ao usuário.

Torna-se fundamental, diante deste contexto, considerar que o objeto de trabalho do serviço social não está dado, mas deve ser observado, levando-se em consideração a realidade institucional, para que seja possível uma intervenção que gere um produto na perspectiva da efetivação do Projeto Ético-Político da categoria profissional.

Diante disso é necessário compreender o processo de reconstrução do objeto na realidade institucional, sendo que para isso é imprescindível compreender o movimento em que as expressões e manifestações da questão social se configuram em demandas sociais e institucionais e, assim, através da mediação do profissional, o objeto de intervenção é desvelado.

O profissional de serviço social articula instrumentos de trabalho com o intuito de fazer uma transformação do seu objeto, no enfrentamento das diversas expressões da questão social. Estes instrumentos podem ser entrevistas, grupos, visitas domiciliares, entre outros, que são articulados com os conhecimentos e habilidades do profissional, para possibilitar a garantia dos direitos da população usuária, isto é, o produto da intervenção.

No debate sobre instrumentos, é importante ressaltar que estes não são estáticos, estanques, uma vez que eles respondem às necessidades dos profissionais a partir de diferentes contextos e realidades sociais (SOUZA, 2008). Do mesmo modo, não podemos resumir o debate sobre instrumentos somente como um mero conjunto de técnicas, uma vez que o conhecimento representa um meio de trabalho fundamental na transformação do objeto.

Neste sentido, o assistente social ao incidir uma série de instrumentos, articulando com as dimensões da competência profissional, busca o enfrentamento das mais variadas expressões da questão social (seu objeto/matéria-prima) que se apresentam no espaço sócio-ocupacional, com vista na transformação desta realidade, na busca pela garantia dos direitos dos usuários.

No âmbito da saúde, tendo em vista a operacionalização do trabalho e a efetivação do projeto ético-político profissional, o assistente social desenvolve seu processo de trabalho mediando o acesso e a garantia das condições necessárias ao alcance da saúde individual e coletiva aos bens e serviços indispensáveis para a sua materialização e dos demais direitos sociais. A saúde emerge como direito universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação, com responsabilidade atribuída ao Estado e devendo ser garantida mediante políticas sociais e econômicas que visem a redução do risco de doença e outros agravos. (BRASIL, 2006).

Enquanto profissional de saúde, cabe ao assistente social atribuições como: intervenção junto às questões socioculturais e socioeconômicas que minimizam a eficiência dos programas de prestação nas esferas de promoção, proteção, prevenção e recuperação da saúde, fornecendo ao usuário acesso às informações e ações educacionais, para que este visualize a saúde como resultado da qualidade de vida e da eficácia das relações sociais, políticas e econômicas.

O trabalho do assistente social na saúde deve ter como eixo central, a busca criativa e incessante da incorporação dos acontecimentos e das novas requisições à profissão, articulados aos princípios dos projetos da reforma sanitária e ético-político do Serviço Social (BRAVO, 2007, p.213).

Na Maternidade Ana Braga, o serviço social funciona integrado em todos os setores de urgência, internamento e ambulatório, centrando-se nas necessidades, carências e/ou problemas mais prioritários do usuário adequando todo o processo interventivo às especificidades do doente, de sua família e do contexto em que este se insere. Vale ressaltar que a dimensão psicossocial do mesmo, na maioria das vezes, encontra-se bastante abalada por conta das dificuldades pelas quais o usuário passou ou ainda está passando.

Em cada acompanhamento realizado pelo profissional do serviço social é utilizado um tipo de técnica variando de acordo com a especificidade da demanda, tais como: entrevistas, reunião de grupo, entre outras.

Nesse momento, o assistente social toma posse de dados e informações necessárias para um melhor atendimento e percepção das reais necessidades a serem trabalhadas com o paciente e seus familiares.

Para que o processo interventivo ocorra de maneira satisfatória, o assistente social acompanha a evolução da puérpera-paciente, realizando consulta social para dar encaminhamento às situações detectadas, contando para isso com o total apoio da equipe multidisciplinar do hospital.

Ao longo do processo interventivo, o serviço social recorre às parcerias de acordo com as necessidades de cada paciente, no sentido de dar resolutividade às demandas que chegam a Instituição.

O público usuário é grande e variado, a Maternidade Ana Braga recebe pacientes, tanto da capital, quanto do interior do estado do Amazonas e das cidades adjacentes, disponibilizando de serviços como pronto-socorro, cirurgias de baixa e alta complexidade, internações, exames, entre outros.

Iamamoto (2001) comenta que decifrar as novas mediações por meio das quais a questão social se expressa atualmente é de fundamental importância para o serviço social em uma perspectiva dupla para que seja possível compreender tanto as diversas expressões que assumem hoje as desigualdades sociais – sua produção bem como reprodução ampliada – quanto projetar e forjar formas de resistência e defesa da vida.

No contato direto com os usuários e acompanhantes na Maternidade Ana Braga foi possível perceber que a grande maioria ainda faz parte de uma população carente, não só de serviços de saúde, como de informações, mas também, no que diz respeito ao funcionamento do hospital quanto aos direitos sociais que lhes são assegurados em lei.

Iamamoto (2001, p. 63) salienta que “o conhecimento não é só um verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional podendo ser dispensado, mas é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado”.

Neste sentido, considera-se que o serviço social é uma profissão com inúmeras vertentes e que, por conta disso, exerce em sua prática variados papéis tais como: o de mediador, o assistencial e o de gerência. O processo de trabalho do assistente social em sua ação educativa ganha visibilidade e torna-se cada vez mais indispensável, uma vez que a demanda do serviço social na Maternidade Ana Braga, apresenta um nível socioeconômico médio e baixo em relação a sua renda e ocupação, condicionante que torna o acesso à informação ainda mais limitado.

Partindo desse entendimento, não há como negar a relevância do trabalho de cunho educativo realizado pelo serviço social no atendimento aos usuários e familiares na referida maternidade, haja vista que ao prestar esclarecimentos e informações acerca dos serviços ofertados e dos seus direitos, estimulando uma atitude reflexiva, o assistente social está contribuindo para um pequeno aprendizado em saúde e, conseqüentemente, para o exercício da cidadania dos usuários que recorrem a essa instituição, bem como aos membros que compõem a rede familiar e/ou social dos mesmos.

1 – O ATENDIMENTO ÀS PUÉRPERAS E AOS RECÉM-NASCIDOS NA MATERNIDADE

As etapas sugeridas se estendem para a promoção do cuidado ao recém-nascido e a sua família. Os subsídios são atendidos por etapas e asseguram à puérpera e ao bebê condições para o aprimoramento do vínculo, a promoção do aleitamento materno e a capacitação materna do cuidado com o filho.

Entre os subsídios estão a ida diária à unidade de internação, o auxílio para o transporte coletivo às mães que necessitam desse reforço, o oferecimento de refeições durante a permanência na maternidade e de espaço para seu descanso, a realização de palestras e o livre acesso dos pais à unidade neonatal.

Em relação aos bebês, preocupa-se com a sua estabilidade clínica, respiratória e circulatória e, para a equipe de saúde, pede-se a orientação aos pais sobre o método de estimulação quanto à manutenção do contato tátil com a criança, apoio e intervenção para a manutenção da produção láctea e armazenamento do leite.

Vale destacar que a primeira etapa se inicia no pré-natal da gestante de alto risco, seguido da internação do recém-nascido na Unidade Neonatal. Nessa etapa, compete aos assistentes sociais acolher os pais, estimulando as condições de saúde do recém-nascido e sobre os cuidados dispensados pela equipe, as rotinas e o funcionamento da Unidade Neonatal. Também o de assegurar a atuação dos pais e da família como

importantes mediadores para o bem-estar do bebê; oferecendo suporte para uma alimentação saudável e natural do bebê, via leite materno.

Na segunda etapa já existe um grau de estabilidade clínica da criança, como um ganho de peso regular, segurança materna e interesse e disponibilidade da mãe em permanecer com a criança o maior tempo possível. Nessa situação, a posição canguru será indicada pelo maior período que ambos considerem seguro e agradável.

Na terceira etapa ocorre a alta hospitalar tanto da mãe, como de seu bebê. Para que essa etapa ocorra de forma eficaz e tranquila é realizado um seguimento ambulatorial criterioso com o bebê e sua mãe para que sejam liberadas as suas saídas.

2 – A PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL NO ATENDIMENTO NEONATAL

A prática do serviço social na humanização, eixo principal desta pesquisa, foi escolhida por entender que essa é uma prática baseada no princípio da satisfação das necessidades humanas. Ao longo dos anos, tem-se sentido uma grande necessidade de aprofundar conceitos e teorias sobre as práticas de intervenção. Pretende-se assim, apresentar alguns desses conceitos articulando-os com a observação e a análise que serve de alicerce para esta reflexão.

Só se define no contexto mais geral de uma totalidade que precisa ser desconstruída, analisada em suas partes e em sua dinâmica, nas relações de forças em presença, no confronto de projetos e organizações para manter a ordem, transformá-la, reconstruí-la, na articulação de alianças e blocos históricos em que se definem as estratégias (FALEIROS, 1997 p.30).

Aqui o autor observa que a prática do assistente social está ligada diretamente à prática ou a estratégia de ação no campo do serviço social direcionando seu raciocínio sobre o campo da possibilidade de produção de conhecimento no serviço social, discernindo a prática reiterativa da práxis criadora, quando considera o objeto de intervenção profissional do assistente social à realidade que lhe é posta como desafio, um aspecto determinado de uma realidade total sobre o qual irá formular um conjunto de reflexões e proposições para intervenção.

Diante disso, evidencia-se a necessidade de desenvolver outras formas de atendimentos diferentes daqueles que o paciente vai em busca, no sentido de dar um apoio no tratamento, haja vista que o assistente social que atua na área hospitalar acompanha o usuário em seus papéis sociais e nas redes de sociabilidade.

Comenta-se que decifrar as novas mediações por meio das quais a questão social se expressa atualmente é de fundamental importância para o serviço social em uma perspectiva dual para que seja possível compreender tanto as diversas expressões que assumem hoje, as desigualdades sociais – sua produção, bem como reprodução ampliada, quanto projetar e forjar formas de resistência e defesa da vida. Assim, Iamamoto e Carvalho (1992) destacam que:

Os processos históricos moldam as dinâmicas conjunturais que se abrem nos países, eles não rebatem sem mediações nos rumos da ação profissional, plasmando diretamente alternativas profissionais (...), pois, não são os processos históricos que definem, em cada conjuntura, as alternativas profissionais – se assim fosse cairíamos numa ‘personificação reificada da história. O que a dinâmica histórica põe e repõe, objetivamente, são possibilidades para a ação profissional, que só se traduzirão em alternativas reais na órbita profissional quando apropriadas e elaboradas por atores profissionais ao estabelecerem estratégias de ação que se configurem como respostas intelectuais e técnicas às demandas emergentes naquele campo de possibilidades. (IAMAMOTO e CARVALHO, 1992, p.146-147).

Os autores levantam a questão que processo de intervenção não se modeliza num conjunto de passos pré-estabelecidos. Este exige uma profunda capacidade teórica para estabelecer os pressupostos da ação e uma capacidade analítica para entender e explicar as particularidades das conjunturas e situações.

Quanto à instrumentalidade do serviço social, Guerra (2000), defende que se as demandas com as quais trabalhamos são totalidades saturadas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas) então elas exigem mais do que ações imediatas, instrumentais/manipulatórias. Elas implicam intervenções que emanem de escolhas, que passem pelos condutos da razão crítica e da vontade dos sujeitos, que se inscrevam no campo dos valores universais (éticos, morais e políticos). Mais ainda, ações que estejam conectadas a projetos

profissionais aos quais subjazem referenciais teórico-metodológicos e princípios ético-políticos.

A autora analisa nesta definição a questão da especificidade do serviço social que se impõe como uma espécie de problema no que diz respeito à prática, pois o assistente social é quem normalmente recebe diversos problemas, entre eles podem ser citados alguns referentes à educação, ao trabalho e à saúde. O modo como este se faz representar diante de diferentes problemas exige diferentes parâmetros de atuação.

Torna-se relevante considerar a figura do assistente social no trabalho que realiza e nas posturas que assume nas opções que faz, o conhecimento que possui sobre a sua área de atuação e como é sua realidade, já que estes elementos contribuem para sua formação de modo mais globalizante.

A avaliação realizada mostra que existe um equilíbrio psicoafetivo entre a criança e a mãe, bem como o devido suporte oferecido à manutenção da rede social de apoio na Maternidade Ana Braga. O controle foi feito com o auxílio dos psicólogos por meio da pesquisa quantitativa de satisfação e entrevistas.

Todo esse acompanhamento, desde a primeira fase, utilizando a metodologia de atenção humanizada ao recém-nascido de baixo peso foi realizado por uma equipe multidisciplinar, na qual se inclui o serviço social. Assim, Iamamoto (1997), ressalta que:

Os Assistentes Sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a elas resistem, se opõem. É nesta tensão que trabalham os Assistentes Sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. (IAMAMOTO, 1997, p.14).

Em decorrência do agravamento das questões sociais na última década, evidencia-se um crescimento acelerado de sujeitos que recorrem ao serviço social em busca de auxílio para a solução de suas demandas. Como profissional da área da saúde, o assistente social realiza os atendimentos individuais e de modo grupal às mães no espaço físico da Maternidade Ana Braga. Ele realiza também, oficinas grupais, atividades como orientação e palestras às mães. Para os atendimentos individuais foram feitas visitas e encaminhamentos para psicólogos e/ou psicoterapeuta para avaliação. Foram feitas disponibilizações de orientações quanto aos direitos e deveres das mães e familiares do recém-nascido de baixo peso.

O pessoal do serviço social disponibilizou orientações quanto aos direitos e deveres das mães e familiares do recém-nascido de baixo peso, como incentivar a comunidade para solicitar ampliação do espaço hospitalar para mães que precisam permanecer no Hospital devido a problemas de saúde do bebê. Também orientou a mãe e a família em todas as etapas do método. Fez acompanhamento às mães e aos recém-nascidos por meio de visitas familiares, avaliou a qualidade da intervenção pela adesão, quanto a importância da amamentação ao bebê internado, acompanhando e avaliando o equilíbrio psicoafetivo entre a criança e a família, oferecendo o devido suporte de apoio a manutenção da rede familiar de proteção socioassistencial.

Todas as atividades nas quais os profissionais se envolvam quando estão em serviço e que são estruturados para contribuir para a melhoria do seu desempenho. [...] é uma atividade que possui objetivos definidos e está comprometida com mudanças em indivíduos ou sistemas organizacionais. Isto é alcançado através de mudanças nas pessoas e não em regras, estruturas. Funções ou ambiente físico (embora tudo isso possa estar relacionado a essas mudanças) é levado a efeito através de seu aperfeiçoamento contínuo. (FERREIRO, 1992, p. 23).

Nessa perspectiva, é possível perceber que a prática do serviço social na Maternidade Ana Braga desenvolve-se de acordo com o movimento dialético ação-reflexão-ação.

O serviço social verifica e participa por meio de orientações e ações atitudes que mostram as vantagens de estabelecer o contato da criança com a mãe.

As assistentes sociais que iniciaram suas atividades desde a inauguração da Maternidade são: Ana Cristina Pinheiro, Angelita Ferraz Simões, Marlene Dibo Franco, Otilia Marinho, Rita de Cássia Cavalcante e Rose Mary Rocha (Desligada da Maternidade).

Com o tempo, houve a necessidade do plantão noturno. Então, vieram compor a equipe as Assistentes Sociais Gleice Dias e Selma Silva. Portanto, a Maternidade tem cinco Assistentes Sociais no plantão diurno, sendo

que a Assistente Social Angelita Ferraz está na Maternidade, além do plantão, todos os dias, para cobrir a falta de alguma assistente social e para completar a equipe.

O objetivo da prática de atuação do serviço social é desenvolver ações ou intervenção da profissão junto à clientela, tendo uma visão global deste cidadão em seu contexto social, sensibilizando-o enquanto usuário a respeito de reivindicação de seus direitos para a melhoria dos serviços a ele oferecido.

Quanto ao número de assistentes sociais e o respectivo turno no setor de serviço social na maternidade em destaque, tem-se o seguinte: são 07 (sete) assistentes sociais que prestam serviço, sendo que 05 (cinco), em plantões diurnos, e 02 (duas), em plantões noturnos.

Quanto aos programas e/ou projetos desenvolvidos pelo serviço social, atualmente, o serviço social executa programas de cunho informativo, bem como leva às usuárias do serviço orientações como planejamento familiar, Projeto Nascer e Humanização do nascimento e parto.

No que diz respeito à descrição das atribuições do assistente social, além de conhecer a realidade é fundamental que o estagiário do Curso de Serviço Social possa ter clareza de como vem se desenvolvendo o processo de trabalho ao qual se inserem assistentes sociais nos espaços socio-ocupacionais, para que através desta compreensão, possa perceber criticamente os desafios e as possibilidades presentes em seu campo de estágio. Neste sentido, o processo de estágio se configura como uma forma de construção de conhecimento que possibilita o estagiário experimentar e analisar criticamente o exercício dos processos de trabalho do assistente social, em todas as suas fases e dimensões investigativa, propositiva e interventiva (LEWGOY, 2009).

A Circular Normativa do Departamento de Modernização e Recursos da Saúde do Ministério da Saúde (16 de Maio de 2002) estabelece as funções que vigoram atualmente nos serviços e estabelecimentos dependentes do Ministério da Saúde. Ela agrupa 10 funções e estabelece que os assistentes sociais se reportem ao respectivo órgão dirigente máximo.

Funções Preconizadas ao Serviço Social pelo Departamento de Modernização e Recursos da Saúde do Ministério da Saúde (16 de Maio 2002):

- Definir, executar e avaliar programas e projetos de intervenção comunitária na área de influência dos respectivos serviços e estabelecimentos;
- Analisar, selecionar, elaborar e registrar informação no âmbito da sua intervenção profissional e da investigação;
- Assegurar a continuidade dos cuidados sociais a prestar, em articulação com os parceiros da comunidade;
- Envolver e orientar famílias e grupos no autoconhecimento e procura dos recursos adequados às suas necessidades;
- Articular-se com os restantes profissionais do serviço ou estabelecimento para melhor garantir a qualidade, humanização e eficiência na prestação de cuidados;
- Relatar, informar e acompanhar sempre que necessário e de forma sistemática, situações sociais problemáticas, em especial as relacionadas com crianças, jovens, idosos, doentes e vítimas de crimes ou de exclusão social;
- Elaborar planos de ação, executar e avaliar as atividades desenvolvidas pelo assistente social na unidade, buscando a participação dos usuários, a ampliação, a melhoria da qualidade dos serviços e a devida interdisciplinaridade;
- Desenvolver atividades do serviço social junto ao usuário da unidade de saúde, com base no modelo de assistência de Vigilância à Saúde e na Constituição Federal do Brasil/1988, artigo 196 – que estabelece a saúde como direito de todos e dever do Estado;
- Prestar orientações individuais e coletivas, no âmbito de competência do Serviço Social quanto a assuntos e matérias de interesse do usuário em geral, no sentido de democratizar as informações, observando a nova conceituação de saúde e a implantação dos programas do MS (Planejamento Familiar, Projeto Nascer, Humanização do Nascimento e Parto e outros);
- Realizar atendimento aos usuários, gestantes, parturientes, puérperas (e seus RN's), familiares, responsáveis e/ou acompanhantes, em questões sociais que se relacionam com o acesso universal e igualitário às ações e aos

serviços para a promoção, proteção e recuperação da saúde e integralidade da assistência;

- Realizar visitas aos leitos, entrevista com o devido registro (em formulário próprio do Serviço Social) sobre orientações e diversas providências, conforme o caso ou por orientação do usuário;
- Realizar, enquanto integrante da equipe interdisciplinar, orientações, grupos de discussão educativa e de sensibilização aos usuários sobre direitos sociais, princípios e diretrizes do SUS, bem como a Portaria nº 2.418 de 02/12/2005, referente ao Programa de Humanização no Pré-Natal e Nascimento;
- Acompanhar as informações sobre o estado de saúde dos RN's internados no berçário patológico (UCI), prestar orientações e expedir Termo de Compromisso ou Declaração de Mãe Ausente (conforme a unidade) aos familiares e/ou responsáveis para garantir o devido acompanhamento aos RN's que continuam internados em tratamento após a saída da alta ou transferência da respectiva mãe (puérpera) para outra Unidade de Saúde, ressaltando a observância das normas, rotinas e, principalmente, da importância do envolvimento familiar na recuperação do RN;
- Realizar atendimento à família e/ou responsáveis no caso de transferências de usuárias para outras unidades;
- Contactar e encaminhar no âmbito de competência do Serviço Social aos serviços institucionais afins (governamentais) os usuários que necessitarem.

Portanto, o olhar do serviço social vai além da assistência, na medida em que oferece garantia às famílias a provisão dessa proteção, considerando as possibilidades de acesso a serviços de qualidade no atendimento público, com o objetivo de garantir a saúde aos cidadãos e o bom convívio familiar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema abordado neste trabalho partiu do interesse em realizar uma pesquisa voltada para a percepção do atendimento hospitalar no atendimento humanizado junto às puérperas na Maternidade Ana Braga. Buscou-se ao longo das reflexões teóricas, apresentar considerações no que se refere à humanização dos serviços de atendimento às puérperas, bem como proporcionar uma análise sobre como os profissionais de saúde veem as puérperas que são atendidas na referida Maternidade, localizada no Bairro São José, na Zona Leste de Manaus.

O processo de administração da Maternidade Ana Braga desenvolve um amplo ciclo de atividades, sendo necessário planejar, executar, agir e controlar essas atividades por meio de uma avaliação contínua.

A humanização da assistência à puérpera configura-se em relações baseadas no respeito, em práticas de orientação e apoio à mulher grávida e sua família, no cuidado ao recém-nascido, na escuta, captação atenta de necessidades que se apresentem e na consideração às necessidades próprias da mulher, inclusive sua autonomia.

É importante destacar alguns aspectos importantes quanto ao modo de os profissionais se relacionarem com o público. E como o profissional da área da saúde deve saber lidar com as pessoas, de modo humanizado.

Durante o período de observação, verificou-se que a Política Nacional de Humanização está implementada na Maternidade Ana Braga, bem como o referido programa é de suma importância para que as puérperas e seus bebês tenham um atendimento mais humano, que sejam bem acolhidos, resguardando a dignidade do usuário e dos profissionais que atuam diretamente nessa área, fortalecendo para uma área multiprofissional no resgate da vida humana, respeitando as diferenças.

A prática do serviço social humanizado tem vencido grandes desafios. Sendo assim, este trabalho indica que as atividades e resultados foram agrupados com planejamentos, objetivos, especificações, consolidando as informações, elaborando relatórios e mostrando que as assistentes sociais estiveram presentes nos acompanhamentos e orientações quanto às atividades, mostrando que a prática da humanização no âmbito da Maternidade é de fundamental importância para o atendimento às puérperas.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Circular Normativa nº 8, do Departamento de Modernização e Recursos da Saúde do Ministério da Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, de 16 de Maio de 2002.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (PNH): Humaniza-SUS - Documento-Base. 3ªed. Brasília: 2006.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política nacional de atenção básica. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção à Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2007.
- BRAVO, Maria Inês Souza et al (Orgs). Saúde e Serviço Social. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- FALEIROS, Vicente de Paula. Estratégias em Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1997.
- FERREIRO, Emília. Com todas as letras 9ª ed. São Paulo: Cortez: 1992.
- GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. In: Revista Serviço Social e Sociedade n°. 62. São Paulo: Cortez, 2000.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela e CARVALHO. Raul de. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. São Paulo: Cortez, 1982.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas. Fortaleza, CRESS-CE, Debate n°. 6, 1997.
- _____, Serviço Social em tempos de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2001.
- _____. A questão social no capitalismo. In: Revista Temporalis, Brasília, ABEPPS/Grafile, Ano 2, n°. 3. p.9-32, jan./jul. 2001.
- LEWGOY, Alzira Maria Baptista. Supervisão de Estágio em Serviço Social: Desafios para a Formação e o Exercício Profissional. São Paulo, SP: Cortez, 2009.
- SOUZA, Charles Toniolo. A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional In: Revista Emancipação, Ponta Grossa, 8(1): 119-132, 2008. Disponível em <http://www.uepg.br/emancipação>.

Publish Research Article

International Level Multidisciplinary Research Journal For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper, Summary of Research Project, Theses, Books and Books Review for publication, you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed, India

- ★ Directory Of Research Journal Indexing
- ★ International Scientific Journal Consortium Scientific
- ★ OPEN J-GATE

Associated and Indexed, USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Database
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-
413005, Maharashtra
Contact-9595359435

E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com