



GRUPO DE ACOLHIMENTO E ORIENTAÇÃO AOS ACOMPANHANTES DA SALA DE URGÊNCIA: O OLHAR DO PSICÓLOGO

Eixo Horizontal: EH2: MÉTODOS E PROCEDIMENTOS CLÍNICOS

Eixo Vertical: EV1: PRÁTICAS PROFISSIONAIS

Wellen Patricia Ruiz; Mônica Salete Pauli Baliero; Aline Cristina Antonechen; Hellen Taciana Paschoalotto Leite Silva;

Introdução: A sala de urgência (S.U) é a “porta de entrada” de pacientes com diferentes diagnósticos a um hospital de urgência e emergência do interior do Estado de São Paulo. São recebidos pacientes com agravos clínicos, descompensações de doenças crônicas, doenças respiratórias, quadros agudos, vítimas de violências distintas, e politrauma. Considerando que a S.U. é o local onde se realiza o primeiro atendimento, o paciente internado nesse setor tem direito à um acompanhante 24 horas, pois é o momento de maior insegurança do paciente, e o acompanhante enquanto alguém próximo pode ajudá-lo a sentir-se mais seguro, assim como, também auxilia prestando informações para a equipe. Visando a inclusão do acompanhante como participante do cuidado ao usuário, considerando as premissas da política de humanização, foi criado um grupo de acolhimento e orientação aos acompanhantes da S.U. **Objetivo:** Compartilhar experiência sobre a atuação do(a) psicólogo(a) na participação do grupo de acolhimento e orientação aos acompanhantes de pacientes que se encontram na sala de urgência, e o diferencial da sua percepção enquanto integrante de uma equipe multiprofissional. **Método:** Estudo descritivo, de abordagem qualitativa, caracterizado como relato de experiência. **Resultados e Discussão:** O grupo de acompanhantes no hospital ocorre três vezes por semana, conduzido por equipe multiprofissional (psicóloga, terapeuta ocupacional, assistente social, nutricionista e enfermeira), que atuam em dias alternados. As funções do coordenador responsável pelo grupo são: organizar espaço para realização do grupo; convocar os acompanhantes para participar; criar rapport (ligação, empatia) com os participantes; realizar orientações sobre o funcionamento e rotinas do setor; sanar dúvidas na medida do possível. As orientações são referentes à: admissão e cadastro do paciente; importância da participação da família na internação, para paciente e equipe; horários de visitas e procedimentos institucionais; higienização adequada e cuidados com ambiente; sigilo de informação do usuário e privacidade; alimentação e medicação no hospital; direito à informação; direito à assistência religiosa; possibilidade de visita infantil; atendimento multiprofissional; processo de alta hospitalar; serviço de ouvidoria para queixas, elogios e sugestões. O psicólogo no grupo tem a possibilidade de orientar com a ciência do impacto positivo da informação na redução de ansiedade, irritabilidade e angústias, acolhe com escuta qualificada, valoriza queixas, identifica demandas, assim como, tem a possibilidade de iniciar vínculo com os familiares, tornando-se muitas vezes, profissional de referência. Ao término do grupo se coloca a disposição da família, do paciente, e para mediar comunicação com equipe caso necessário. **Considerações finais:** O adoecimento de um ente querido fragiliza seus familiares, que vivenciam experiências cercadas pela ansiedade, incertezas, angustias, que geram sensação de insegurança. O grupo tem obtidos resultados satisfatórios, visto que a informação empodera e acolhe esses acompanhantes. **Palavras-chave:** Psicologia hospitalar, atuação do psicólogo, grupo, acolhimento.