

# ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO EFETIVA

**EIXO TEMÁTICO:**  
**Comunicação efetiva**

**AUTORES:**  
Elizabeth Vieira da Silva, Natasha Dinelli de Araújo Bonfim, Leticia Cunha da Silva, Celso Vilella Matos, Elaine Cristina da Silva

**UNIDADE DE SAÚDE:**  
Centro de Medicina e Reabilitação Lucy Montoro Santos (CMRLMS)

## INTRODUÇÃO

O Centro de Medicina e Reabilitação Lucy Montoro Santos (CMRLMS) é uma instituição com foco em reabilitação de pessoas com deficiência física de diversas condições de saúde. O Serviço Social e Enfermagem são responsáveis pelo acolhimento no período que antecede o início do processo de reabilitação. Este é utilizado como uma ferramenta que estabelece uma comunicação efetiva entre a equipe e o usuário. O objetivo do estudo foi mensurar o impacto prévio das orientações do acolhimento, no processo terapêutico.

## MÉTODO

Relato de experiência com vinte e três participantes do acolhimento realizado no mês de agosto de 2023 sobre a efetividade das orientações fornecidas durante o atendimento. O atendimento teve duração de uma hora, por meio de aula expositiva com o Serviço de Enfermagem e Social (Figura 1). Ao término foi aplicado um questionário com cinco perguntas em menção as orientações transmitidas: regulamento e normas institucionais, qualidade do serviço prestado, ambiente de atendimento e importância dos cuidados de saúde para seguimento da reabilitação.



Figura 1- Representação gráfica do atendimento de acolhimento com aula expositiva.

## RESULTADOS

A maioria dos participantes referiu sentir-se empoderado para iniciar o processo de reabilitação e seguro diante ao conhecimento adquirido quanto a qualidade de serviço prestado, ambiente de atendimento e importância dos cuidados de saúde para seguimento da reabilitação (Tabela 1 e 2)

Tabela 1 - Respostas dos participantes após o atendimento do acolhimento

Perguntas	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Indeciso	4 Concordo	5 Concordo plenamente
Após o acolhimento você se sente (sentiu) empoderado para iniciar o tratamento	--	--	--	18%	82%

Tabela 2 - Respostas dos participantes após o atendimento do acolhimento

Perguntas	1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Indeciso	4 Concordo	5 Concordo plenamente
Após o acolhimento você se sente (sentiu) seguro e com conhecimento em relação às :					
Normas institucionais	--	--	--	13%	87%
Qualidade do serviço prestado	--	--	--	4%	96%
Ambiente de atendimento	--	--	--	9%	91%
Importância dos cuidados de saúde para seguimento da reabilitação	--	--	--	9%	91%

## CONCLUSÃO

O atendimento de acolhimento proporcionou uma comunicação efetiva entre equipe e participantes, impactando positivamente na segurança do usuário para o início do seu processo terapêutico.