**TÍTULO: Ações Desenvolvidas na AMA 24h Capão Redondo para Enfrentamento e Combate a Violência contra os Profissionais de Saúde.**

**MODALIDADE: PÔSTER**

EIXO: AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

CEDEPS - REGIONAL SUL

AUTORES: Ana Paula Teixeira Leite Ramos e Sueli de Faria

RESUMO: Introdução: O profissional da saúde no âmbito de suas atribuições está constantemente exposto a situações de violência perpetrada por pacientes e/ou acompanhantes. Diante das notificações de agressões aos profissionais, existe a necessidade de implantação de ações voltadas ao enfrentamento e combate à violência nos serviços de saúde. Objetivos: Identificar a quantidade de ocorrências de situações de violência registradas bem como suas características, na AMA 24h Capão Redondo, no período de 2014 a 2017, envolvendo os tipos de agressões sofridas pelos profissionais de saúde, as causas de maior incidência, e descrever as ações desenvolvidas para enfrentamento e combate à violência e demonstrar os resultados obtidos. Desenvolvimento do trabalho: Desde 2014, foram realizadas notificações dos casos de violência contra profissionais da equipe multiprofissional, constatando-se que os casos mais frequentes são as agressões verbais, caracterizadas por ofensas, ameaças de morte, e de agressões físicas. Diante dos registros e resultados apontados em 2014, foram realizadas ações de enfrentamento e combate a violência, como orientação ao profissional sobre como proceder em situações de violência; acolhimento do profissional, abertura de ficha de atendimento médico, notificação dos casos, abertura de Comunicação Interna de Acidentes do Trabalho (CIAT) e encaminhamento para o médico do trabalho. Foram realizadas reuniões de sensibilização com as equipes quanto à importância em acolher o usuário e orientá-lo quanto ao atendimento realizado no serviço e na rede de atenção a saúde; orientação aos usuários nas salas de espera de hora em hora, registrada em livro ata, sobre os fluxos de atendimento da unidade; participação de colaboradores nas reuniões mensais do Conselho Comunitário de Segurança (CONSEG); proximidade com a Guarda Civil Municipal (GCM), Polícia Militar (PM) e líderes comunitários, por meio das reuniões do CONSEG; apoio dos Conselhos Gestores da AMA 24h Capão Redondo e da OS CEJAM; aumento do número de colaboradores no setor administrativo, na equipe de enfermagem, além de mais um médico clínico geral; apoio da empresa de segurança responsável na AMA 24h Capão Redondo, trabalhando em conjunto no treinamento e orientação aos vigilantes; fortalecimento do Núcleo de Prevenção a Violência – NPV, equipe de referência de profissionais treinada em lidar com situações de violência; momento motivacional realizado com a equipe multidisciplinar –“Resiliência como recurso de enfrentamento” com a psicóloga do CEJAM; ampliação do espaço físico da AMA, proporcionando um ambiente mais acolhedor para os usuários e para os colaboradores; pesquisa de avaliação do usuário através do formulário do S.A.U. (Serviço de Atenção do Usuário), pela Central de Atendimento do S.A.U no telefone 0800, e no totem eletrônico, no qual o serviço é avaliado no término do atendimento pelo usuário. Os colaboradores incentivam os usuários responder as pesquisas ao término do atendimento, onde os resultados se mostram mais efetivos. São divulgados mensalmente, os resultados do SAU e do totem destacando-se todos os elogios aos colaboradores. Resultados: Foram identificados 101 casos de notificação de violência no período de 2014 a 2017. Os tipos de violência foram agressão verbal, física e patrimonial. Destacamos que as causas de maior incidência no período foi a agressão verbal com 80 casos. Com a implantação das ações de enfrentamento e combate a violência, houve diminuição de registros de notificação, passando de 37 casos em 2014 para 23 em 2017. As avaliações dos usuários registradas no totem eletrônico, formulário do S.A.U. , Central de Atendimento do S.A.U. 0800 e Ouvidor SUS apontam que as ações desenvolvidas para enfrentamento e combate à violência apresentam ótimos resultados. O índice de satisfação foi bastante positivo. Conclusão: As ações adotadas pela gerência e equipe para enfretamento e combate a violência têm sido primordiais para fortalecer e sensibilizar os colaboradores no acolhimento aos usuários, mantendo um ambiente de trabalho mais acolhedor e com mais segurança. O trabalho em equipe fortalece e engrandece o profissional de saúde, diante da sua prática profissional bem como a sua saúde física e psicossocial, resgatando sua autoestima. As estratégias propostas para priorizar a sua segurança e bem-estar, foram extremamente importantes com resultados excelentes e que demonstram como é importante o seu trabalho e seu desenvolvimento profissional e social e fazer com que o usuário se conscientize que o respeito e a ordem proporcionam um atendimento eficaz e um ambiente seguro para todos.