

SERVIÇO SOCIAL NA SAÚDE: ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UM HOSPITAL PÚBLICO DE SALVADOR

Ludmila Brandão dos Santos¹

Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, Bahia.

<https://lattes.cnpq.br/1688468988076643>

RESUMO: Ser assistente social é estar no conflito entre os interesses da classe dominante e dos trabalhadores, uma tarefa difícil para um profissional no contexto de saúde pública precária, que precisa dar autonomia para um usuário fragilizado em sua condição física, emocional e social. Com o objetivo geral de estudar o papel do Serviço Social na área de Saúde, este trabalho buscou, como objetivo específico, refletir sobre a inserção do assistente social em um hospital público de Salvador, obedecendo aos critérios das Pesquisas Exploratórias a partir da análise de textos científicos e da coleta de dados colhidos na instituição durante o período do Estágio Supervisionado em Serviço Social.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social. História do Serviço Social. Serviço Social na Área de Saúde.

SOCIAL SERVICE IN HEALTHCARE: SOCIAL WORKER'S ACTIVITY IN A PUBLIC HOSPITAL IN SALVADOR

RESUME: Being a social worker is to be in conflict between the interests of the ruling class and the workers, a difficult task for a professional in the precarious public health context, you need to give autonomy to a weakened user in their physical, emotional and social. With the general aim of studying the role of social work in health care, this study sought as a specific objective, reflecting on the insertion of a social worker at the public hospital in Salvador, following the criteria of research Exploratory from the analysis of scientific texts and gathering data collected in the workplace during the period of supervised training in social work.

KEYWORDS: Social Work. History of Social Work. Social Work in Healthcare.

INTRODUÇÃO

O Serviço Social é uma profissão de caráter sociopolítico, crítico e interventivo, que se utiliza de instrumental científico multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais para análise e intervenção nas diversas refrações da questão social, no conjunto de desigualdades que se originam do antagonismo entre a socialização da produção e a apropriação privada dos frutos do trabalho.

(CRESS, s.d.).

Inseridos em várias áreas de atuação, assistentes sociais podem atuar na área trabalhista, de saúde, na previdência, justiça, com educação, habitação, lazer, dentre outros. Com papel de planejar, gerenciar, administrar, executar e assessorar políticas, programas e serviços sociais, atuam nas relações entre os seres humanos no cotidiano da vida social, por meio de uma ação global de cunho socioeducativo e de prestação de serviços (CRESS, s.d.).

OBJETIVO

Estudar o papel do Serviço Social na área de Saúde, este trabalho buscou, como objetivo específico, refletir sobre a inserção do assistente social em um hospital público de Salvador.

METODOLOGIA

Obedecendo aos critérios das Pesquisas Exploratórias, realizou a princípio revisão bibliográfica sobre o tema, em uma investigação de coleta de dados da literatura específica a partir da análise de textos científicos publicados entre a década de 1980 e as duas primeiras décadas do século atual.

Em seguida apresentou a dinâmica institucional do referido hospital, a partir de dados colhidos durante o período do Estágio Supervisionado em Serviço Social, que foi acompanhado pelas supervisoras acadêmicas e de campo.

O planejamento flexível característico deste tipo de análise possibilitou considerações dos mais variados aspectos relativo aos fatos estudados, apresentado em seu corpus em forma de referencial teórico para melhor compreensão do tema.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Por conta da modernização industrial houve o acúmulo do capital, a divisão entre o trabalho intelectual e o trabalho manual, o aumento da exploração da classe trabalhadora, a perda de sua autonomia e o crescimento da autoridade dos burgueses (WYCHOSKI;

SOUZA, 2014). Com as diferenças sociais acentuadas surge a necessidade de algum tipo de proteção social, legal ou assistencial para satisfazer as novas condições de trabalho e minimizar os sofrimentos resultantes da pobreza, associada ao rompimento das relações tradicionais do feudalismo, nasce, assim, o Trabalho Social (FLEURY, 1994).

O Trabalho Social (do inglês *social work*) aparece com o papel de corrigir os abusos e enfraquecer as rebeliões, para aliviar o sofrimento e melhorar a situação de milhares de seres humanos (FREIRE; CÂNDIDO, 2013), como resposta dos grupos dominantes, em especial a Igreja Católica, à “Questão Social” que expressa as desigualdades econômicas, políticas e culturais das classes, mediadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais (IAMAMOTO, 2008),

Assim, estruturado por organizações religiosas, com prática fundamentada e inspirada na providência divina, o Trabalho Social, consistia no reforço da moralidade e da submissão das classes dominadas, enfatizando o controle social da família operária para adequar e ajustar seu comportamento às exigências da ordem social estabelecida (FREIRE; CÂNDIDO, 2013). Até então, quaisquer formas de enfrentamento dos trabalhadores frente ao modelo sócio-político-econômico da época eram visualizadas pela classe dominante apenas como uma falta de entrosamento e defeito do indivíduo nas relações entre eles e não como um problema estrutural.

A partir da ideia de que a caridade inspira uma ideologia de princípios que leva o homem a conhecer seus direitos (SANTOS; TELES; BEZERRA, 2013) o Trabalho Social é, na verdade, uma estratégia para ajustar a falta de entendimento nas relações sociais, durante o período de transição entre Feudalismo e Capitalismo Industrial, a partir das grandes transformações sociais, políticas e econômicas trazidas com a Revolução Industrial.

Uma vez que se alicerça tanto no processo conservador de manutenção da ordem como no processo renovador de mudança do comportamento em função das normas de higiene social, controle biopsíquico, recuperação dos indivíduos (Bravo, 2006), os profissionais de Serviço Social, nessa época tinham a função de amenizar conflitos e, como competência elaborar, implementar e executar políticas sociais, mais especificamente políticas públicas.

Na busca de sua própria teoria o Serviço Social brasileiro, vivenciou vários conflitos ideológicos e políticos, que se articularam com as lutas estudantis e lutas políticas pela transformação das relações de dependência entre países e das relações de exploração e dominação entre classes.

Aproximação com os movimentos sociais na luta por seus direitos criou a possibilidade de reflexão crítica de sua atuação despertando a busca de um referencial teórico que construísse uma ideologia de transformação social, ideias essas que já eram discutidas na Europa por Karl Marx, aproximando o Serviço Social com vertentes contemporâneas do marxismo (FREIRE; CÂNDIDO, 2013).

No Brasil, a prática do assistente Social inicialmente dava-se na perspectiva de estabelecer a ordem, a moral ou a higiene, com o processo de expansão e consolidação do modo de produção capitalista, com as crises políticas, sociais e econômicas, o profissional é convocado para contribuir na articulação da harmonia social na relação Estado/sociedade (FREIRE; CÂNDIDO, 2013).

Atualmente o Assistente Social realiza estudos e pesquisas para avaliar a realidade e emitir parecer social e propor medidas e políticas sociais; planeja, elabora e executa planos, programas e projetos sociais; presta assessoria e consultoria a instituições públicas e privadas e a movimentos sociais; orienta indivíduos e grupos, auxiliando na identificação de recursos e proporcionando o acesso aos mesmos; realiza estudos socioeconômicos com indivíduos e grupos para fins de acesso a benefícios e serviços sociais; atua no magistério de Serviço Social e na direção de Unidade de ensino e Centro de estudos (CFESS, 2016).

A atuação do Serviço Social no SUS

Rabisquim e Fabris (2011) lembram que na área hospitalar, todavia, o Serviço Social constitui-se em um departamento dos serviços técnicos, encontrando-se quase sempre subordinado da direção geral, não tendo autonomia plena. E, apesar de confirmarem que a atividade desenvolvida pelo profissional Assistente Social é considerada básica nos processos e programas de desenvolvimento social, está, no geral relacionada aos aspectos que dizem respeito à questão social. Os autores destacam, ainda que o trabalho do assistente social não se dá de forma isolada, já que depende para a execução de sua ação da estrutura do Estado, a fim de que este possibilite aos usuários o acesso a seus serviços.

Por isso, Nogueira e Mito (2006) expõem que os Assistentes Sociais têm enfrentado desafios no cotidiano profissional do SUS, com a inclusão da concepção ampliada de saúde, o que confere aos Assistentes Sociais um novo estatuto no campo da saúde e com a promoção da saúde e a visão de integralidade. Nesse sentido os autores consideram que o trabalho realizado entre as profissões que atuam na área, bem como as políticas setoriais, interferem nas condições de saúde dos usuários.

A Instituição e o Serviço Social

O presente hospital realiza treinamento em serviços de saúde servindo de campo de estágio, pesquisas na área de assistência médico-hospitalar e presta serviços de alta complexidade como tomografia computadorizada, ressonância magnética, endoscopia, colonoscopia, entre outros.

O assistente social tem como função abordar o usuário imediatamente com vistas à redução das tensões, trabalhando situações apresentadas pelos usuários, efetuando providências e encaminhamentos pertinentes a cada situação. Todos os pacientes da

instituição deveriam ser atendidos pelo serviço social mas, pela demanda exorbitante, tem como prioridade o atendimento à pessoas idosas, crianças e adolescentes, deficientes físicos, com identidade ignorada, pacientes de via pública, desacompanhados, oriundos do interior, vítimas de violência de toda ordem, psiquiátricos e usuários de substâncias psicoativas.

O serviço social funciona em regime de 24 horas e usa instrumentos de trabalho próprios da profissão, cita-se:

- **Entrevista** – para identificar e avaliar os fatores socioeconômicos e culturais que possam interferir no processo saúde-doença dos indivíduos, obtendo elementos para subsidiar o diagnóstico e intervenção da equipe multidisciplinar;
- **Orientação** – que visa socializar as informações necessárias ao encaminhamento de situações apresentadas pelo usuário;
- **Encaminhamento** – atividade que destina direcionar os usuários aos serviços e recursos dos diversos segmentos da sociedade;
- **Providência** – são medidas adotadas pelo serviço social que são pertinentes às necessidades do usuário, como por exemplo fazer ligações, liberação de refeição ou auxílio transporte para paciente de alta, entre outros.
- **Registro em livro de ocorrência:** visa documentar os atendimentos realizados pelo serviço social;
- **Levantamento estatístico:** sistematização quantitativa e avaliação qualitativa do trabalho desenvolvido mensalmente;
- **Pesquisa:** que pretende aprofundar o conhecimento acerca de uma determinada realidade e identificar as demandas a serem trabalhadas;
- **Palestra:** atividade desenvolvida intra e extra-hospital realizando discussão sobre temas que tratam da formação profissional dos assistentes sociais e educação em saúde;
- **Supervisão de estágio:** que contribui para a formação profissional dos estagiários através do Programa de Estágio de Serviço Social.

Para a realização destas atividades, o assistente social utiliza-se de impressos específicos, por exemplo, a Folha de Admissão, Folha de Evolução, Folha de Transferência, Folha de Encerramento de caso por óbito, Folha de Levantamento Estatístico e Liberação de Refeição.

A categoria de assistentes sociais está nesse contexto de luta entre estes dois projetos contraditórios e sua rotina nesta instituição alterna entre mediar conflitos, criar condições que possibilitem a participação dos pacientes no tratamento e na busca de alternativas visando uma melhor qualidade no atendimento, atuar junto aos pacientes, familiares e/ou responsáveis nas unidades (emergência, ambulatório e enfermarias) no sentido de realizar um trabalho social integrado à equipe multiprofissional, enfocando nos aspectos sociais que interferem na situação saúde/doença de maneira a contribuir para melhor qualidade

do internamento e conectar os usuários ao maior número de serviços dispostos na rede articulada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os limites da prática profissional são evidentes e inerentes à instituição, são eles o quantitativo insuficiente de assistentes sociais para a grande demanda da população; falta de agentes administrativos para a realização de trabalhos burocráticos; falta de um sistema informatizado contendo informações sobre os pacientes; falta de uma articulação interdisciplinar dos profissionais envolvidos na prática diária, comprometendo o trabalho e a recuperação dos pacientes; falta de espaços físicos adequados e disponível para desenvolver trabalhos em grupo.

Estas dificuldades não somente perpassam por questões administrativas e técnicas. Diz respeito às políticas de saúde que regidas pelo modelo de projeto neoliberal vigente, que tem como estratégias a privatização, a descentralização e a focalização.

Pode-se constatar assim que o papel do assistente social implica numa intervenção de caráter coletivo, inserido numa equipe multiprofissional, visando à readaptação e reintegração social dos pacientes. É complicado atuar a favor dos direitos dos usuários do SUS neste contexto de crise da política de saúde pública e consequente enxugamento dos recursos do Estado, mas pode-se notar o comprometimento da categoria nesta instituição, o que contribui para a formação profissional, desenvolvimento intelectual e realização pessoal.

É nítida a importância do trabalho do assistente social na instituição de saúde, chega a ser indispensável a participação deste no tratamento dos usuários. O ambiente acolhedor e humanizado das salas de atendimento de Serviço Social é o diferencial para melhor qualidade do período de internação do paciente. Lá são ouvidos os questionamentos, os usuários são orientados para onde devem recorrer para solucionarem seus problemas.

É percebida a falta de recursos institucionais, por exemplo, o número insuficiente de veículos para transportar os pacientes; a longa permanência destes na unidade aguardando definição do diagnóstico/tratamento devido ao sucateamento de equipamentos ou falta deles, o que remete a situações de tensão e consequentemente o agravamento do quadro clínico dos usuários do serviço.

Porém, a prática responsável dos assistentes sociais, empenhados em desenvolver seu trabalho de forma que priorize o comprometimento com a população, o perfil da chefia e sua contribuição para fortalecer o poder de reivindicação dos usuários e fazê-los refletir acerca de seus direitos sociais, fazendo perceber que se está no caminho certo para a satisfação profissional e pessoal.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CFESS. SERVIÇOS - PERGUNTAS FREQUENTES. **Conselho Federal de Serviço Social**, 2016. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/servicos_perguntas.php>. Acesso em: 10 Jun 2016.

CRESS. Serviço Social: Profissão. **Conselho Regional de Serviço Social - CRESS/7ª Região - RJ**, s.d. Disponível em: <<http://www.cressrj.org.br/site/servico-social/>>. Acesso em: 12 Jun 2016.

FLEURY, S. **Estado sem cidadãos: seguridade social na América Latina**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1994.

FREIRE, A. D. S.; CÂNDIDO, S. D. S. UMA ANÁLISE DA ORIGEM DO SERVIÇO SOCIAL NO BRASIL. **Rev. Elet. FJAV**, p. 348-364, Set 2013. Disponível em: http://fjav.com.br/revista/Downloads/edicao08/Artigo_348_364.pdf. Acesso em: 29 Mai, 2016.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

NOGUEIRA, V. M.; MIOTO, R. C. T. **Desafios atuais do Sistema Único de Saúde - SUS - e as exigências para os Assistentes Sociais**. Anais da Oficina Nacional da ABEPSS. Florianópolis: [s.n.]. 2006.

RABISQUIM, M. T.; FABRIS, D. R. A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO OESTE DO PARANÁ, SUAS AÇÕES E AS PRINCIPAIS DEMANDAS DA PROFISSÃO NO ESPAÇO HOSPITALAR. Anais do 5º Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais. Cascavel: [s.n.]. 2011.

SANTOS, S. N. D.; TELES, S. B.; BEZERRA, C. A. D. A. S. A ORIGEM DO SERVIÇO SOCIAL NO MUNDO E NO BRASIL. **Cadernos de Graduação - Ciências Humanas e Sociais**, Aracaju, v. 1, n. 17, p. 151-156, Out 2013.

WYCHOSKI, S. F. D. M.; SOUZA, I. P. **SERVIÇO SOCIAL: HISTÓRICO, RECONCEITUAÇÃO E INTERSETORIALIDADE NAS POLÍTICAS PÚBLICAS**. Faculdades Itecne. Cascavel. 2014. Disponível em: <http://itecne.com.br/social/Anais/SERVICO%20SOCIAL%20HISTORICO%20RECONCEITUACAO%20E%20INTERSETORIALIDADE%20NAS%20POLITICAS%20PUBLICAS.pdf>. Acesso em: 15 Jun, 2016.