

DESAFIOS E APRENDIZADOS DO SERVIÇO SOCIAL NA EMERGÊNCIA HOSPITALAR: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE UMA RESIDENTE.

Serviço Social; Emergência; Residência multiprofissional

Introdução

A residência multiprofissional em saúde constitui importante estratégia de formação em serviço, proporcionando ao residente vivências que favorecem o desenvolvimento de competências técnico-operativas, ético-políticas e teórico-metodológicas. No contexto da emergência hospitalar, o Serviço Social atua diante de demandas complexas e dinâmicas, exigindo respostas ágeis, articulação intersetorial e trabalho integrado com diferentes atores envolvidos no cuidado. Este relato tem como objetivo descrever a experiência vivenciada durante o rodízio na emergência adulto, evidenciando os desafios, aprendizados e contribuições para a formação profissional.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência, de natureza descritiva, construído a partir das vivências desenvolvidas durante dois meses de rodízio em um serviço de emergência hospitalar, no âmbito de um programa de residência multiprofissional em saúde. As atividades envolveram atendimento a pacientes e familiares, acolhimento de visitantes, avaliação social, pesquisa de satisfação, articulação com a rede de serviços, comunicação entre equipe e familiares, apoio em situações de liberação de óbito e de membros amputados, além da busca ativa por informações e localização de familiares ou pessoas de referência de pacientes sem identificação.

Resultados / Discussão

A inserção na emergência representou um importante desafio, sobretudo por se tratar de um cenário distinto dos setores de internação, caracterizado pela elevada rotatividade de pacientes, necessidade de respostas imediatas e grande diversidade de demandas sociais. Observou-se que o Serviço Social é frequentemente acionado para situações que extrapolam suas atribuições privativas, exigindo constante diálogo com a equipe e esclarecimento acerca das competências profissionais. Outro desafio consistiu na construção do vínculo com as equipes multiprofissionais, considerando a dinâmica acelerada do setor. Em contrapartida, a experiência fortaleceu competências relacionadas à tomada de decisão, comunicação qualificada, mediação de conflitos, articulação intersetorial e defesa dos direitos dos usuários. Destacou-se, ainda, a atuação na identificação de pacientes sem documentação ou acompanhantes, mobilizando a rede socioassistencial e outros órgãos para localização de familiares, assegurando continuidade do cuidado e proteção social. A vivência reforçou a importância do domínio da legislação social, do preparo técnico e do equilíbrio emocional frente às demandas impostas pelo ambiente hospitalar.

Considerações Finais

A experiência na emergência ampliou a compreensão sobre a atuação do assistente social em contextos de alta complexidade, fortalecendo habilidades profissionais essenciais para o trabalho em equipe e para a garantia do cuidado integral aos usuários do Sistema Único de Saúde. O rodízio possibilitou o aprimoramento da prática profissional, evidenciando que a formação em serviço contribui para o desenvolvimento de profissionais mais preparados para atuar em diferentes cenários hospitalares, pautados nos princípios da integralidade, da humanização e da defesa dos direitos sociais.

Referência Bibliográfica

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 set. 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília, DF, 1990. CFESS. Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde. Brasília: CFESS, 2010. BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS). Brasília: MS, 2013.