



HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE REABILITAÇÃO: ACOLHIMENTO, CUIDADO INTEGRAL E APOIO DA FAMÍLIA

Viviana de Oliveira, Erica Lavoura

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM, CER II Girassol – São Paulo

Eixo Temático: Saúde Mental e Humanização

Introdução

Os usuários atendidos no Centro Especializado em Reabilitação II do CER Girassol contam com assistência especializada em duas modalidades de reabilitação: Física e Intelectual, de acordo com suas necessidades individuais, podem apresentar deficiência intelectual, alterações no desenvolvimento, limitações físicas e funcionais além de condições crônicas. O serviço de humanização na reabilitação do CER busca identificar e compreender a melhor forma de acolher e cuidar do paciente e seu familiar de forma integral como parte do seu processo terapêutico respeitando sua história, seus sentimentos, suas necessidades, suas potencialidades e seus objetivos pessoais, fatores importantes para promoção do cuidado integral e saúde mental do paciente e seu familiar.

Objetivo

Demonstrar que o atendimento humanizado é primordial na assistência à saúde e impacta positivamente o paciente e seu familiar contribuindo para melhores resultados e fortalecimento no serviço de reabilitação.

Métodos

Desenvolvemos diversas ações de humanização e de acolhimento ao paciente e seu familiar, desde sua avaliação inicial, a construção do plano terapêutico singular, incentivo e empatia na comunicação, orientação contínua sobre o processo de reabilitação, fortalecimento do vínculo entre equipe multiprofissional e usuários juntamente com seus familiares ou acompanhantes, até o processo de alta de forma planejada, com orientações para continuidade dos cuidados, autonomia e manutenção dos ganhos alcançados durante a reabilitação, além de oferecer um ambiente acolhedor para diálogo e esclarecimento de dúvidas.

Conclusão

A humanização demonstra ser essencial no processo de reabilitação, fortalecendo o vínculo e a confiança entre usuário, família e equipe multiprofissional. Os resultados positivos da avaliação dos atendimentos, associados à adesão ao tratamento e ao reconhecimento institucional por meio da Certificação em Humanização (Nível III – Excelência), reforçam a importância de um cuidado acolhedor, individualizado e respeitoso em todas as etapas da reabilitação.

Resultados

A assistência humanizada é um fator que favorece a construção de uma relação de confiança entre o usuário, a família e a equipe multiprofissional impactando visivelmente no atendimento, registrado através de manifestações espontâneas dos usuários e seus familiares na avaliação de atendimento. Os resultados foram analisados a partir da experiência da equipe, da percepção dos usuários e familiares, da adesão ao tratamento e dos impactos observados na rotina assistencial em uma avaliação geral sobre o atendimento, somado ao reconhecimento institucional e Certificação de Humanização.



O respeito ao tempo, às escolhas e às características individuais contribui para uma experiência mais positiva e maior confiança no serviço de reabilitação.

Acesse o trabalho na íntegra!

