

PROJETO ACOLHER

Tipo de Trabalho: Atendimento humanizado ao paciente permitindo alcançar à integralidade da assistência.

Eixo Temático: Acolher e servir com qualidade, proporcionando uma experiência exitosa ao paciente.

Autores: Edineuza Maria Sena Soares, Vanessa Aparecida de Oliveira, Daniela Maria da Silva e Rafaela Vargas.

Afiliação: Ambulatório Médico de Especialidades (AME) Administrado pela OSS Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM) situado em Carapicuíba.

Descritores: Incentivar a transversalidade, autonomia e protagonismo dos pacientes.

Introdução: O acolhimento é uma diretriz do programa nacional de humanização, visa por melhor atendimento ao usuário da rede que tenha total orientação durante seu período de atendimento na unidade. Através da escuta qualificada do profissional ao receber este paciente dando protagonismo ao seu atendimento, entendemos que cada ser humano tem suas singularidades, favorecendo a autonomia e participação dentro deste processo de cuidado à saúde.

O projeto ACOLHER foi elaborado com fases, utilizamos dispositivos de imagem, display para co-partição dos atores envolvidos neste cenário são os colaboradores e pacientes. Onde cada colaborador possui um display com seu nome visível para que o paciente o identifique de maneira clara. Além desses display também adotamos um script onde o colaborador segue um passo a passo para melhorar sua comunicação com cada paciente, neste mesmo display porém com vista para o paciente fica descrito o que ele deve observar e avaliar em seu atendimento. Abaixo a imagem ilustrativa dos script.

Display Acolher ao colaborador:

A	Atender informando seu nome e função e perguntando o nome do paciente
C	Cordialmente dar uma saudação
O	Oferecer apoio, orientar e intervir
L	Lembrar o que foi realizado
H	Habilmente informar os próximos passos
E	Encerrar com palavra gentil
R	Repetir esta ação com o próximo paciente/acompanhante

Display Acolher ao paciente:

		Auditoria ACOLHER
A	Atender informando seu nome e função e perguntando o nome do paciente	O Profissional se identificou e perguntou o seu nome?
C	Cordialmente dar uma saudação	O Profissional o recebeu com uma saudação?
O	Oferecer apoio, orientar e intervir	O Profissional ouviu sua necessidade
L	Lembrar o que foi realizado	O Profissional revisou o que fez?
H	Habilmente informar os próximos passos	O Profissional informou os próximos passos?
E	Encerrar com palavra gentil	O profissional finalizou com palavra gentil?
R	Repetir esta ação com o próximo paciente/acompanhante	Pontuação

Objetivo: Promover acolhimento de forma humanizada através de escuta qualificada e informação eficaz ao paciente a fim de garantir dentro da unidade uma experiência positiva de atendimento.

Método: Pesquisa qualitativa através deste dispositivo com questões direcionadas a comunicação e atendimento nas diversas áreas, amostragem por orientador de público ao final do atendimento. Temos disponíveis na unidade dois orientador de público onde aplicam a pesquisa de satisfação do atendimento prestado por cada colaborador em tempo real. Os resultados dessas pesquisas, são dispostas por equipe e por colaborador. Com isso conseguimos identificar vários pontos de melhorias dentro do processo.

Resultados: Estruturação do desenvolvimento da prática do ACOLHER, criar uma experiência do atendimento humanizado.

Discussão: Rodas de conversas entre os colaboradores elevando a gestão participativa, estimula se corresponsabilidade no processo de acolhimento, valorizando assim a produção do cuidado na saúde.

Conclusão: Contribuir para promoção da saúde, fortalecer o vínculo de confiança e compromisso entre colaboradores e pacientes, potencializando a prática de acolhimento na dinâmica do cotidiano institucional.

Referências:

TEIXEIRA, R. R. O acolhimento num serviço de saúde entendido como uma rede de conversações. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (Org). Construção da integralidade: cotidiano, saberes e práticas de saúde. Rio de Janeiro: UERJ/MS/ABRASCO, 2003.

POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO. Brasília: Humaniza SUS, 2013. Disponível em <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf>. Acesso em: 17 abr.2023.