

IMPLANTAÇÃO DE ESPAÇO DESJEJUM APÓS COLETA DE EXAMES LABORATORIAIS UM CUIDADO HUMANIZADO E DIFERENCIADO.

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa.

Eixo Temático: Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado.

Autores: Jean Cley Miranda dos Santos; Maximiliano Silva da Costa; Roberta Aparecida Lopes.

Afiliação: Hospital Dia Campo Limpo, Centro de Estudo e Pesquisa Dr João Amorim – Cejam, São Paulo, Brasil.

Descritores: Humanização, acolhimento, desjejum, satisfação, bem estar.

Introdução: A coleta de amostras de sangue deve ser realizada preferencialmente com o paciente em jejum¹. Com a exigência do jejum na maioria das coletas de exames, os usuários do serviço precisam chegar cedo no Hospital Dia Campo Limpo – Jardim Pirajussara. Alguns vêm de transporte público, onde o percurso até o local torna-se mais longo. Com o projeto, pacientes têm acesso a lanches com sucos, com diferencial para pacientes diabéticos que são ofertados kit lanches diet, logo após a coleta da amostra de sangue. O que é importante também para a segurança do paciente prevenindo quaisquer intercorrências por jejum prolongado.

Objetivo: Prestar um melhor cuidado acolhedor, buscando uma constante melhoria do atendimento e serviços prestados, atingindo a satisfação dos nossos usuários.

Método: O espaço desjejum do Hospital Dia Campo Limpo foi implantado em início de março 2023 e a partir de 06/03/2023 os usuários passaram a receber kits lanches após a coleta de exames laboratoriais. O usuário do serviço chega até a unidade para realização de exames laboratoriais é recepcionado pelos orientadores de público, encaminhado a recepção para abertura de prontuário após realizar a política de identificação é encaminhado a recepção da sala de coleta de exames laboratoriais. O paciente é recepcionado na sala de coleta com cortesia e cordialidade e a cada etapa do processo é

orientado de modo a transmitir confiança e segurança. Após a coleta do exame laboratorial o usuário recebe um kit lanche para consumo no espaço de desjejum da unidade.

Resultados: No período de 10 de abril 2023 à 14 de abril de 2023 foi realizada uma pesquisa via telefone com os usuários deste serviço que realizaram coleta de exames laboratoriais e receberam o desjejum após coleta para avaliar o grau de satisfação (ótimo, bom, ruim e péssimo). O resultado foi acima do esperado 98% dos pacientes acharam a ideia ótima, com frases tipo: “Uma unidade acolhedora”, “Empatia com o próximo”, “Não parece uma unidade pública e sim convênio médico”, 2% acharam bom e nenhum dos pacientes acharam a ideia ruim ou péssimo.

Discussão: Com a implantação do Projeto Humanização no Hospital Dia Campo Limpo – Jardim Pirajussara os integrantes da Comissão de Humanização, estão implantando novas iniciativas e fortalecendo as ações de humanização já existentes, valorizando o trabalho em saúde com a organização de espaços de trabalho saudáveis e acolhedores, além de incentivar trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários como orienta a Política Nacional de Humanização – PNH existente desde 2003 no âmbito do SUS.

Conclusão: Concluímos que a incorporação dos projetos de humanização no campo da saúde visa proporcionar a ampliação de melhorias no ambiente de trabalho e a população a que se atende. Contagiar os trabalhadores, gestores e usuários do SUS com os princípios e as diretrizes da humanização.

Referências:

- 1) Técnicas para Coleta de Sangue, Ministério da Saúde, Secretaria de Políticas de Saúde, Programa Nacional de DST e AIDS, Brasília – DF,2001.
- 2) Política Nacional de Humanização – PNH, 1ª edição, Brasília -DF,2013.
- 3) <https://www.saude.gov.br/biblioteca/7623-humanizausus>, acessado em 17/04/2023.