

Oficina sobre Acolhimento e Atendimento Humanizado com as Equipe dos Serviços de Saúde

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa

Eixo Temático: Ações de Humanização voltada ao usuário e ao colaborador.

Autores: Tatiana Mendes Alencar; Éder Novaes de Oliveira; Lúcia Gatti; Encarregados Administrativos.

Afiliação: Sede Administrativa e Núcleo Técnico Regional SP, MC e Unidades de Saúde em São Paulo e Mogi das Cruzes.

Descritores: Oficina; Acolhimento; Atendimento; Humanização; Equipe.

Introdução:

A Política Nacional de Humanização (PNH), prevê a interiorização na cultura institucional e pessoal de diretrizes que norteiam o cuidado em saúde, tais como atendimento acolhedor, escuta qualificada, ambiência, clínica ampliada e compartilhada, valorização do trabalhador e garantia dos direitos dos usuários.

Em consonância com este cenário, a promoção das oficinas foram fomentadas para que fossem espaços para discussão, trocas de experiências, promoção de conhecimento e inteligência coletiva, de forma participativa e dialógica.

A partir disto foi implantado nas unidades o projeto dos Líderes da Humanização, que identificaram não apenas os pontos de conflito com os usuários, na sua jornada na unidade, mas também de olhar e envolver os colaboradores, melhorando a ambiência.

Objetivo: Realizar um diagnóstico situacional, por meio de levantamento de competências pessoais e perfil profissional dos participantes;

Promover por meio de metodologia participativa / colaborativa, discussões e polinização de ideias para a implementação de ações de acolhimento e humanização.

Método: Diagnóstico situacional: Atividade de Autoavaliação e levantamento de competências pessoais / perfil profissional;

Atividade World Café (atividade coletiva, colaborativa e dialógica) sobre o tema Acolhimento e Atendimento Humanizado em Saúde com aplicação das ferramentas de gestão: 5W2H e brainstorming;

Explicação dialogada.

Resultados: O resultado promissor das oficinas foi a criação dos Grupos de Trabalho dos Líderes da Humanização em cada serviço de saúde e a cartilha "Jeito CEJAM de Atender", com intuito de estabelecer a gestão dos principais pontos de conflitos. Essa cartilha tem por objetivo identificar, na jornada do usuário, os principais pontos de crises, ao mesmo tempo pensar, propor e implantar ações que visem diminuir ou eliminar as cenas de conflitos.

Foram realizadas 10 oficinas com 250 participantes de São Paulo e Mogi das Cruzes.

As ações visando o acolhimento do colaborador foram exponenciais, promovendo um ambiente nas Unidades de Saúde que contribuiu com o objetivo desejado.

Atualmente conta-se com mais de 425 líderes da humanização em 56 serviços, e de 151 projetos em andamento: 49% das ações produzidas foram pensadas para refletir sobre as áreas de conflitos entre os colaboradores e o usuário, 29% para e entre os colaboradores, e 22% para ambos.

Discussão: Nas discussões foram levantadas ideias e sugestões de como promover e capilarizar ações de acolhimento e atendimento humanizado nos serviços de saúde:

Promover treinamento, educação continuada, sensibilização e rodas de conversas com e para os profissionais, desenvolvendo competências pessoais e multiplicar informações sobre a temática da humanização;

Promover os atendimentos com uma escuta qualificada, com respeito, empatia, dedicação, imparcialidade e equidade.

Realizar modificações administrativas que aumentem a resolutividade e efetividade do atendimento com paciência e profissionalismo;

Conclusão: As oficinas e seus desdobramentos foram valiosas pois destacou a premissa principal das discussões: a necessidade de oferecer um atendimento de qualidade e humanizado, de forma empática e assertiva, com o objetivo de atingir as necessidades



reais dos usuários, respeitando sua individualidade, a integralidade, evitando conflitos e proporcionando um ambiente de trabalho em equipe de forma harmoniosa, é um dever e direito de toda a equipe e da população.

Referências: Política Nacional de Humanização - PNH. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2013c; BROWN, Juanita; ISAACS, David; World Café Community (2005). The World Cafe: Shaping Our Futures Through Conversations That Matter. São Francisco, California: Berrett-Koehler Publishers, Inc.