

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

AUTORES:

TATIANA MENDES; ÉDER NOVAES DE OLIVEIRA;
LÚCIA GATTI; ENCARREGADOS ADMINISTRATIVOS

UNIDADE DE SAÚDE:

SEDE ADMINISTRATIVA e NÚCLEO TÉCNICO REGIONAL SP e UNIDADES DE SAÚDE EM SÃO PAULO E MOGI DAS CRUZES.

INTRODUÇÃO

Pautado na PNH, 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.

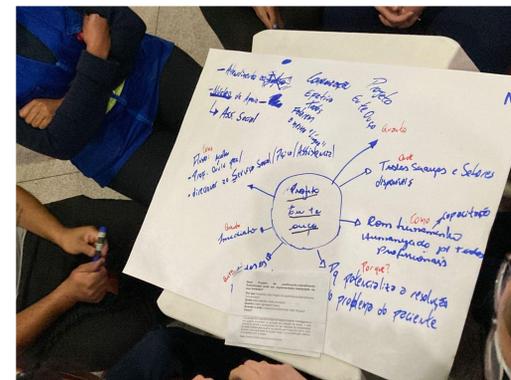
OBJETIVO

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

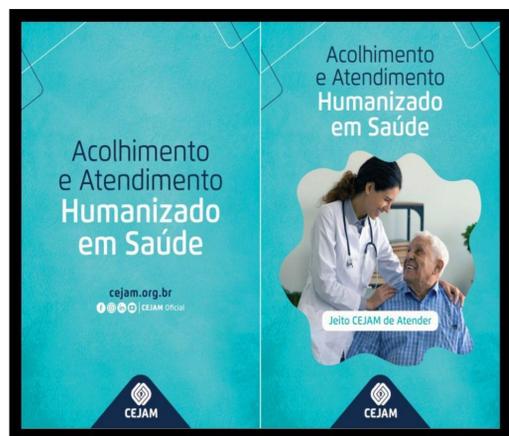
Promover por meio de metodologia participativa / colaborativa, discussões e polinização de ideias para a implementação de ações de acolhimento e humanização.

MÉTODO

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 E CONCLUSÃO:



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, além do desenvolvimento de ações visando o acolhimento do colaborador, promovendo um bom ambiente de trabalho.