

IMPACTOS POSITIVOS DA EQUIPE DE HUMANIZAÇÃO: AVANÇOS NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E ENGAJAMENTO DOS PROFISSIONAIS

AUTORES

Keila Dieb dos Anjos Barbosa; Joyce Karen Santos Silva; Juscileide Santiago da Silva Santos; Cristiane Mara Teixeira da Silva; Rodrigo de Jesus Almeida; Renata Correia da Fonseca; Ana Carolina Leite de Moraes; Viviane Pressi Moreira.

EIXO TEMÁTICO

Saúde Mental e Humanização

INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), UBS Jardim Aracati, São Paulo, Brasil

INTRODUÇÃO

A humanização no atendimento em saúde é um conceito essencial para promover um cuidado mais próximo, acolhedor e eficaz. Na Unidade Básica de Saúde (UBS), a implementação de ações voltadas para a humanização não apenas beneficia os usuários, melhorando sua experiência de cuidado, mas também impacta positivamente os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais harmonioso e participativo.

OBJETIVO

Este estudo tem como objetivo descrever a implementação de uma equipe de humanização na UBS e avaliar os impactos das ações realizadas tanto no atendimento aos usuários quanto na satisfação e engajamento profissionais.

MÉTODO

Para alcançar os objetivos propostos, formou-se uma equipe multidisciplinar de humanização composta por profissionais de saúde. O plano de ação desenvolvido incluiu treinamentos para os colaboradores em atendimento humanizado, melhorias na infraestrutura para proporcionar maior conforto aos usuários e profissionais, avaliação das principais demandas dos usuários através de canais de pesquisa de satisfação, e elaboração de planos de ação para aprimorar continuamente o relacionamento entre usuários e profissionais.

CONCLUSÃO

A implementação de uma equipe de humanização na UBS demonstrou ser uma estratégia eficaz para promover melhorias tanto no atendimento aos usuários quanto nas atividades exercidas pelos profissionais. A continuidade e consolidação destas ações permanecem como estratégia das lideranças para consolidar práticas de humanização e disseminação da cultura organizacional.

RESULTADOS

Após a implementação das ações de humanização, observou-se aumento da satisfação dos usuários nos canais de pesquisa, os planos de ação desenvolvidos pela equipe são colocados em prática com maior rapidez e efetividade e os fluxos da UBS estão mais disseminados entre profissionais e usuários. Além disso, os profissionais relataram maior motivação e engajamento no trabalho, resultando em um ambiente mais colaborativo e produtivo na UBS.