

LIDERANÇA DE UM SERVIÇO PÚBLICO, NA CONSTRUÇÃO DE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO.

Tipo de Trabalho:Relato de experiência exitosa.

Eixo Temático:Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado.

Autores:Ana Maria Santos; Eliane Cecília Moraes de Vasconcelos; Izolina Guilherme Cordeiro de Andrade; Vilma Farias dos santos.

Afiliação: Liderança, Pronto Atendimento Jardim Macedônia, São Paulo – SP, Brasil.

Descritores: Qualidade de Atendimento; Satisfação; Comunicação efetiva; Êxito no resultado final; Acolhimento.

Introdução: O presente trabalho foi pensado diante do desejo da equipe que lidera o serviço, em acolher e direcionar a população atendida no Pronto Atendimento Jardim Macedônia. O Pronto Atendimento está localizado em uma região de alta vulnerabilidade social, com atendimento à população carente de serviços especializados e alta demanda de pessoas que buscam o serviço em condições de urgência e emergência e que necessitam de informações e direcionamentos básicos.

Para (FERREIRA, 2009). Humanização significa humanizar, tornar humano, dar condição humana a alguma ação ou atitude. Também quer dizer ser afável, considerar o ser humano como um ser único, ser gentil, prestativo, empático e sensível ao problema dos outros, o conceito de humanização das ações e práticas de atenção à saúde está em discussão no mundo há muitas décadas, mas nos últimos anos, vem ganhando destaque na literatura científica e no, CEJAM, vem sendo apresentado como um pilar da empresa. O conceito de humanização na enfermagem deve ir além da assistência e das intervenções clínicas, demanda uma visão holística do paciente e dos seus aspectos individuais, por meio de um tratamento globalizado e voltado à integralidade do indivíduo enquanto ser humano.

Objetivo:Minimizar o sofrimento no ambiente de urgência e Emergência;Agregartranquilidade e possibilidade de resolução dos problemas de forma assertiva;Garantir entendimento do paciente sobre sua condição e



necessidades; Demonstrar que o mesmo é valorizado e tem apoio para resolver seus problemas; Otimizar comunicação entre a equipe de enfermagem, garantindo um trabalho mais efetivo e coordenado.

Método: A cada plantão, escolhemos um profissional da enfermagem, que fica exclusivamente na função de facilitar o processo de atendimento ao paciente, dentro da unidade. O profissional aborda, faz intervenções, direcionamentos e escuta qualificada e humanizada das demandas apresentadas pelos usuários.

Resultados: Através das pesquisas de satisfação do cliente, temos dados que constataam resultado exitoso com o processo de humanização implantado na unidade.

Conclusão: O trabalho está em andamento e nós seguimos focados na importância do cuidado humanizado que possa inserir o paciente como um ser individualizado, único em seus momentos de fragilidade e dor em busca de acolhimento e resolução de seus problemas.

Referências: (Ferreira 2009) Humanização.