

# LIDERANÇA DE UM SERVIÇO PÚBLICO NA CONSTRUÇÃO DE UM ATENDIMENTO HUMANIZADO

## **AUTORES:**

Ana Maria Santos – Supervisora Téc. Saúde  
Eliane Cecília Moraes de Vasconcelos – Enfermeira  
Izolina G. C. de Andrade – Supervisora Téc. Saúde  
Vilma Farias dos Santos – Gerente

## **UNIDADE DE SAÚDE:**

Pronto Atendimento Municipal Jardim  
Macedônia

## **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 PA 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.

## **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.

## **OBJETIVO**

Minimizar o sofrimento no ambiente de urgência e Emergência; Agregar tranquilidade 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.

## **RESULTADOS**

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

## **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