

OS DESAFIOS DE FAZER GESTÃO DAS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO EM UM PRONTO ATENDIMENTO

AUTORES:

Vilma Farias dos Santos – Gerente
Ana Maria Santos – Supervisora Téc. De Saúde
Izolina G. C. de Andrade – Supervisora Téc. De Saúde

UNIDADE DE SAÚDE:

PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL
JARDIM MACEDÔNIA

INTRODUÇÃO

O desafio da gestão na humanização em serviços de saúde é um tema amplamente discutido, a humanização não se resume em tratar as doenças físicas, mas também as necessidades emocionais e psicológicas dos pacientes, prestando atendimento acolhedor. No PA Jardim Macedônia, fazer a gestão da humanização do atendimento tem sido desafiador, dada a natureza muitas vezes caótica deste serviço principalmente pelos dados que apontam para constante aumento do fluxo de atendimento, existem estratégias para facilitar nossas ações com foco em ajudar a melhorar a experiência dos pacientes e suas famílias, incluindo o treinamento da equipe em comunicação e empatia, uso de tecnologia para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento, e a adoção de políticas e procedimentos que priorizem a humanização e respeito pelos pacientes.

OBJETIVO

Inclusão de mecanismos facilitadores para fazer gestão da humanização num Pronto Atendimento

DISCUSSÃO

Fazer a gestão das ações de humanização em um Pronto Atendimento é desafiador. O ambiente de um Pronto Atendimento é muitas vezes caótico e estressante, com grade fluxo de pacientes em estado de urgência e emergência, equipe sobrecarregada e sob pressão para fornecer atendimento de qualidade em curto tempo. A humanização requer mudança cultural e comportamental, esforço e comprometimento da equipe. Outro desafio é gerenciamento de tempo e recursos. É comum que a equipe deste serviço tenha uma carga de trabalho elevada por outros vínculos, temos buscado maneiras de otimizar o tempo e recursos disponíveis, sem comprometer a humanização. A escassez de recursos é obstáculo para ações de humanização, como ampliação do ambiente físico e a aquisição de novas tecnologias e recurso diagnóstico. A cultura da humanização é um desafio, especialmente em situações que incorremos com a rotatividade de funcionários. A liderança tem que manter engajamento. A gestão das ações de humanização em um Pronto Atendimento é um desafio significativo, é fundamental para melhorar a experiência do paciente e seus familiares, além de promover ambiente de trabalho saudável e satisfatório para a equipe de saúde.

RESULTADO

Ambiente acolhedor, limpo, organizado, iluminação adequada e confortável: fortalecimento da equipe, implantação de melhorias na sinalização e suporte de forma a reduzir o estresse e ansiedade dos pacientes e seus familiares. Uso de tecnologia: a tecnologia tem nos favorecido como ferramenta a melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento, através do prontuário eletrônico, dispomos de dados que nos auxiliam na conduta.

CONCLUSÃO

Gerir ações de humanização em um Pronto Atendimento trás diversos desafios que precisam ser enfrentados com estratégias. É notável concluir que investir em capacitação da equipe, criar ambiente psicologicamente seguro, gerenciar tempo e recursos, manter cultura de humanização tem sido experiências vivenciadas de forma diária. Superar estes desafios e oferecer atendimento humanizado e empático aos pacientes e seus familiares, além de promover um ambiente de trabalho saudável e satisfatório para a equipe de saúde tem sido nossa busca constante. A humanização é fundamental para garantir o acesso à saúde com qualidade, eficiência e respeito à dignidade humana.