



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde

A HUMANIZAÇÃO COMO EIXO NORTEADOR DAS PRÁTICAS DE ATENÇÃO E GESTÃO À SAÚDE NO ÂMBITO DO HOSPITAL MUNICIPAL DE DIADEMA

Luiza Leitão de Oliveira Endo, Emerson Sampaio Santos, Regina Célia Spisso, Silvia Rodrigues Cervantes Luz, Ângela Maria de Souza Salgado

1 Prefeitura Do Município De Diadema - Prefeitura Do Município De Diadema
Diadema

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O Hospital Municipal de Diadema – HMD, desde sua inauguração nos anos 1990, teve como um de seus princípios norteadores o atendimento humanizado. Há em sua história projetos que buscam viabilizar este princípio. No momento atual, havia necessidade de uma reorganização técnica neste processo para implementação de ações que assegurassem a participação dos trabalhadores nos processos de discussão, reconhecendo, fortalecendo e valorizando o compromisso com o processo de produção em saúde e seu crescimento profissional.

OBJETIVOS

Ofertar à população um atendimento de qualidade e seguro, articulando os avanços tecnológicos como acolhimento, segurança do paciente, melhoria dos ambientes de cuidado e das condições e processos de trabalho dos profissionais, com utilização da educação permanente, como ferramenta a fortalecer a gestão compartilhada. Instituir sistemática de acompanhamento e avaliação, incluindo processos de monitoramento e criação de indicadores relacionados à Política Nacional de Humanização (PNH); Incentivar a construção de protocolos para os diversos serviços, com perfil humanizado, priorizando o Pronto-Socorro.

METODOLOGIA

A fim de garantir o protagonismo dos profissionais do Hospital, utilizou-se como ferramenta a Educação Permanente, congregando, articulando e colocando em roda as diferentes áreas de atuação. CRIAÇÃO DE GT HUMANIZASUS (ocorrido em 21/02/2017) - Grupo formado com profissionais das diversas categorias e setores do hospital. Entendido como dispositivo de articulação, estímulo, valorização e formulação de políticas de humanização nas diferentes práticas e instâncias, bem como apoio matricial para as áreas. Os encontros estão ocorrendo desde 21/02/2017. Torna-se um espaço privilegiado de discussão e crescimento da equipe. Diagnóstico situacional de Humanização – foi realizado através de instrumento de pesquisa criado pelo GT HUMANIZASUS, pesquisa com funcionários do Pronto Socorro, áreas meio que o atendem, e as coordenações do Hospital. A partir deste diagnóstico, objetivou-se discutir e criar novas estratégias, que venham a contribuir para a mudança das posturas pessoais e da Humanização. Codificar os processos de trabalho que distanciam o atendimento dos princípios da Humanização.



32º CONGRESSO
DE SECRETÁRIOS
MUNICIPAIS DE
SAÚDE DO
ESTADO DE
SÃO PAULO

15ª Mostra de
Experiências
Exitosas dos
Municípios

8º Prêmio
David
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde
Aumento do financiamento federal e estadual!"

RESULTADOS

O resultado da pesquisa foi apresentado no I Seminário de Humanização do Hospital, que contou com a presença de representantes de todos os setores do hospital, bem como convidados palestrantes, garantindo a concretização de seu objetivo: um momento de sensibilização e reflexão do cotidiano e um novo olhar profissional para o futuro. Na busca de garantias de direitos e melhoria na qualidade de atendimento, foram implantados: OUVIDORIA - Implantação a partir de 06/03/2017, das 8 às 17 horas que segue diretriz da OuvidoriaSUS, garantindo desta forma o direito a esclarecimento, reclamações, bem como elogios da comunidade, presencialmente através da Ouvidora, em formulário próprio, ou pelo e-mail ouvidoria.hmd@diadema.sp.gov.br OUVIDORIA INTERNA - disponível aos funcionários através do e-mail ouvidoriainterna.hmd@diadema.sp.gov.br POSSO AJUDAR - das 7 às 22 horas, de segunda a sexta, no Pronto Socorro, com os seguintes objetivos; • Transformar o ambiente hospitalar através da acolhida e escuta. • Possibilitar aos usuários do SUS, receber os esclarecimentos necessários sobre seu tratamento para que possa agilizar os acessos aos serviços de saúde e também concluí-lo o mais rapidamente possível; • Acolher os usuários e familiares e contribuir com a equipe multiprofissional do Pronto Socorro, atendendo a Política Nacional de Humanização. Rodas de Educação Permanente - Na busca um atendimento humanizado, seguro e de qualidade, organizou-se espaços inclusivos de debate e problematização das realidades, onde as equipes de profissionais do hospital puderam participar de encontros com a utilização de Educação Permanente, propiciando a estes, momentos para reflexão da prática cotidiana, bem como a abertura de diálogo com a gestão na busca de soluções conjuntas. BIBLIOTECA CIRCULANTE - Trazer conforto e alegria para aqueles que permanecem internados, além de incentivar o hábito da leitura, são alguns dos objetivos do Projeto Biblioteca Circulante do Hospital Municipal de Diadema (HMD), que empresta livros para pacientes internados e acompanhantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Resgate da história do HMD, considerando-se as experiências exitosas ocorridas ao longo dos anos; Produção de uma grupalidade que sustente construções coletivas, que suponha mudanças pelos encontros de seus componentes; Troca de saberes diálogo entre profissionais e modo de trabalhar em equipes interdisciplinares; Considerando que sujeitos sociais, quando mobilizados, são capazes de transformar realidades transformando-se a si próprios nesse processo, nota-se melhoria na qualidade da assistência, e acolhimento aos pacientes e seus familiares.