

Implantação e Ações do Serviço de Atenção Humanizada

**Hospital Doutor Waldomiro Colautti (HDWC)
Ibirama/SC**

A Política Nacional de Humanização (PNH)

- Instituída pelo MS, tem como objetivo difundir uma cultura humanizada nas instituições de saúde, com enfoque na assistência ao usuário, no trabalhador e na gestão.
- A Direção do HDWC em 24 de agosto de 2011 resolve estruturar esse Serviço na Unidade, com o intuito de implantar e implementar ações de humanização, bem como as diretrizes e dispositivos da Política Nacional de Humanização.



Oficina de Sensibilização para Implantação da PNH no HDWC

Humanização

- Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores;
- Aumento do grau de co-responsabilidade na produção de saúde e de sujeitos;
- Estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva e no processo de gestão;
- Compromisso com a ambiência melhoria das condições de trabalho e de atendimento.

Dispositivos da PNH

1. Acolhimento com classificação de risco;
2. Projeto de construção coletiva da ambiência;
3. Sistema de escuta qualificada para usuários trabalhadores da saúde: ouvidorias, grupos focais de pesquisa de satisfação;
4. Visita aberta, direito do acompanhante;
5. Saúde do Trabalhador;
6. Grupo de trabalho de humanização.

Diretrizes

1. Ambiência;
2. Clínica ampliada;
3. Co-gestão e gestão participativa;
4. Valorização do trabalho e saúde do trabalhador;
5. Acolhimento com classificação de risco;
6. Direitos e deveres do usuário.

Grupo de Trabalho Humanizado (GTH)

Oficinas de Sensibilização

Período: Set/11 à Mar/12

O que é o Grupo de Trabalho Humanizado

Um espaço coletivo organizado, participativo e democrático, que se destina a emprender uma política de humanização em benefício dos usuários e dos profissionais de saúde.



Ambiência na Saúde

Se refere ao tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais que deve proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana.



Clínica Ampliada



Articulação das diferentes disciplinas, reconhecendo e utilizando o potencial desses saberes. Trabalha com a complexidade dos sujeitos e a multicausalidade dos problemas de saúde.

Assédio Moral

É a **exposição** dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, **repetitivas e prolongadas** durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.



Trabalho em Equipe e Relacionamento Interpessoal



Escuta Hospitalar com os Servidores- Motivação e Desmotivação no Trabalho

Sugestões dos servidores:

- Ter mais **diálogo** entre os colegas e chefias;
- **Mais integração**: promoção de jogos, gincanas com o intuito de também aprender a trabalhar junto;
- Haver **rotatividade** de unidades com todos funcionários;
- **Educação Permanente e Capacitação Continuada**;



Direitos dos Usuários do SUS

- Os Seis Princípios da Carta;
- Qual é a consciência e as atitudes que os trabalhadores de saúde têm e que precisam mudar, para a garantia prática destes direitos?



tre06056 www.fotosearch.com

Direitos dos Usuários do SUS

Estatuto do Idoso (Art.16)



Estatuto da Criança e do Adolescente (Art. 12)



Lei do Acompanhante (11.108/05)



- Quais as condições que os gestores de saúde necessitam programar para a garantia prática destes direitos?

Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação dos Usuários e Servidores

No mês de outubro/2011, foram instaladas 3 urnas distribuídas nos setores da Emergência, Recepção e Entrada de Funcionários, na qual os usuários e servidores depositam suas reclamações, sugestões e elogios.

Dados Estatísticos
Período Outubro/2011 à
Março/2012

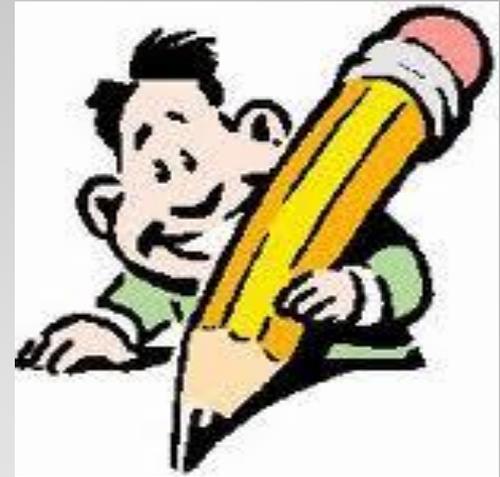
Reclamações

- **Demora do Atendimento Médico;**
- Mau Atendimento (Médicos);
- Falta de Médico;
- Falta de Pediatra de plantão;
- Mau atendimento enfermagem;
- Mau atendimento geral;
- Falta de comprometimento no trabalho;
- Falta de Educação;
- Estrutura Física Ruim;
- Falta de informação;
- Má acomodação p/ acompanhantes;
- Falta de climatização no setor de nutrição.



Sugestões

- Mais médicos no P.S.;
- Atendimento mais ágil;
- Contratação de melhores médicos;
- “Humanizar” os médicos;
- Melhorar atendimento no P.S.;
- Mais atenção ao paciente;
- Mais alimentação aos acompanhantes;
- Todos os funcionários devem ser concursados e sem filiação partidária.

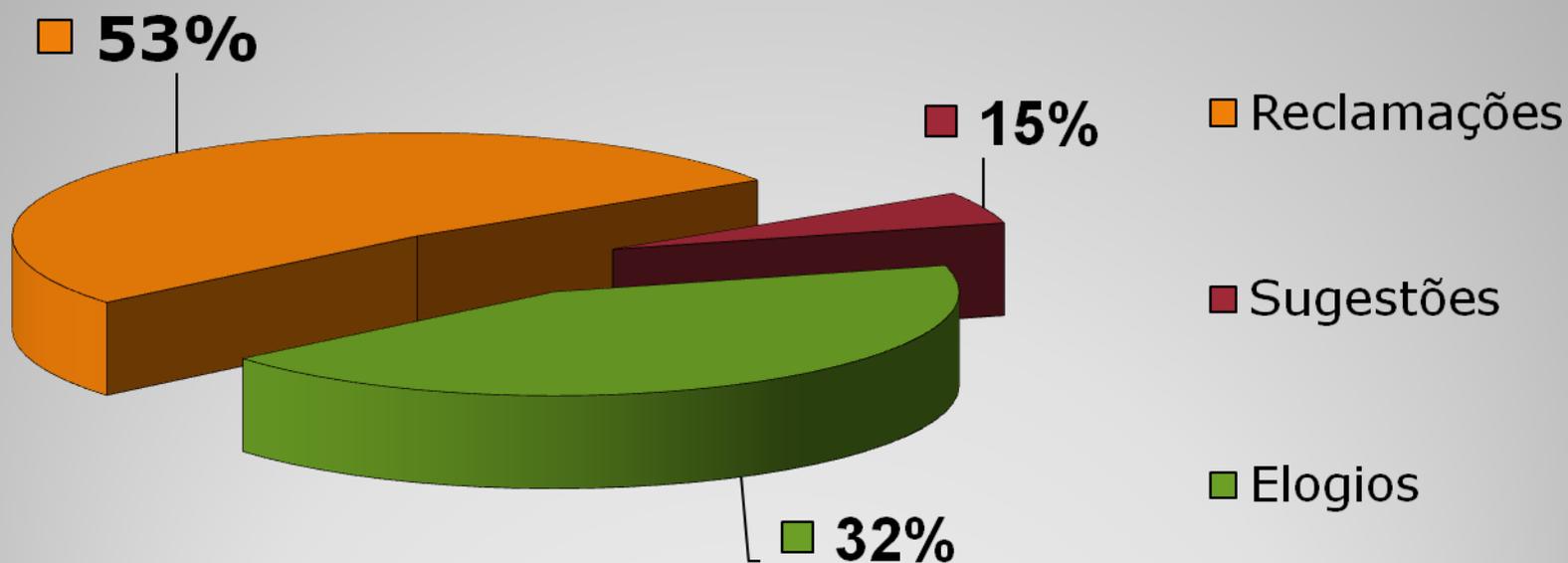


Elogios

- Bom Atendimento Geral;
- Bom Atendimento Médico;
- Bom Atendimento da Enfermagem.



Out/2011 à Mar/2012 Total



**Reclamações atendidas
pelo Serviço de Ouvidoria
do HDWC**

Set a Dez/2011

- Queixas de negligência-
médico e enfermagem **02**
- Queixas de negligência-
enfermagem **02**

Total: 04

Jan a Mar/2012

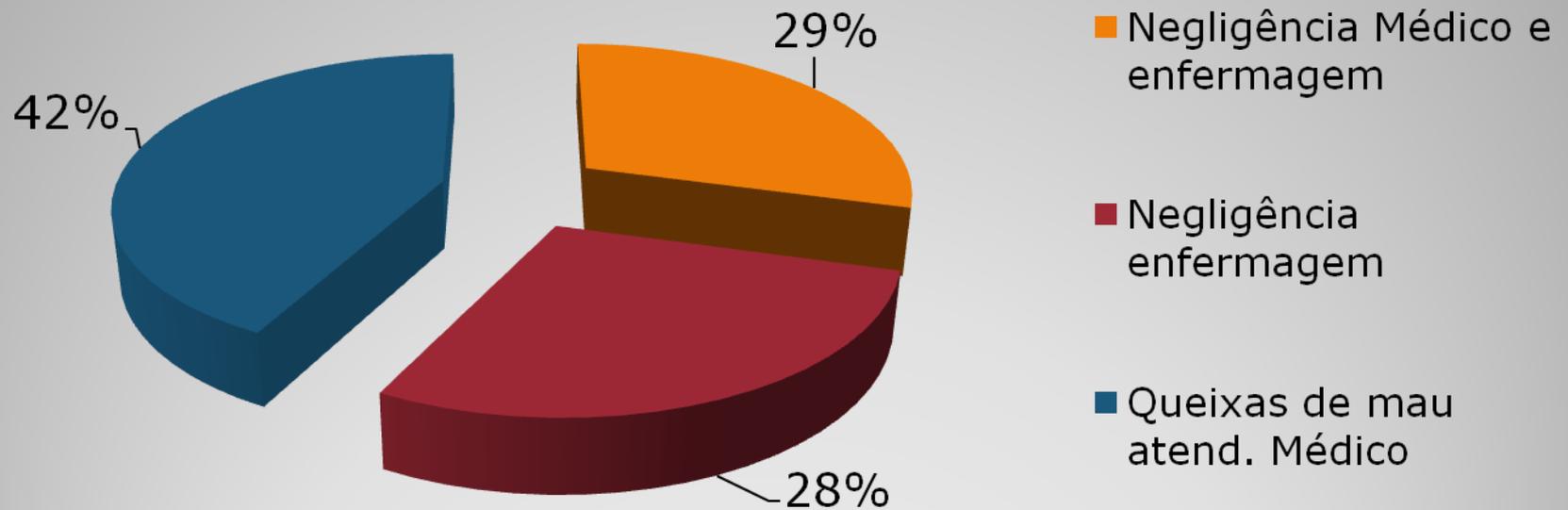
- Queixas de mal
atendimento- médico **03**

Total: 03

Total Geral: 07

Ouvidoria Unidade

Total Set/11 à Mar/12



**Reclamações atendidas
pelo Serviço de Ouvidoria
do HDWC
oriundas da Ouvidoria
Estadual**

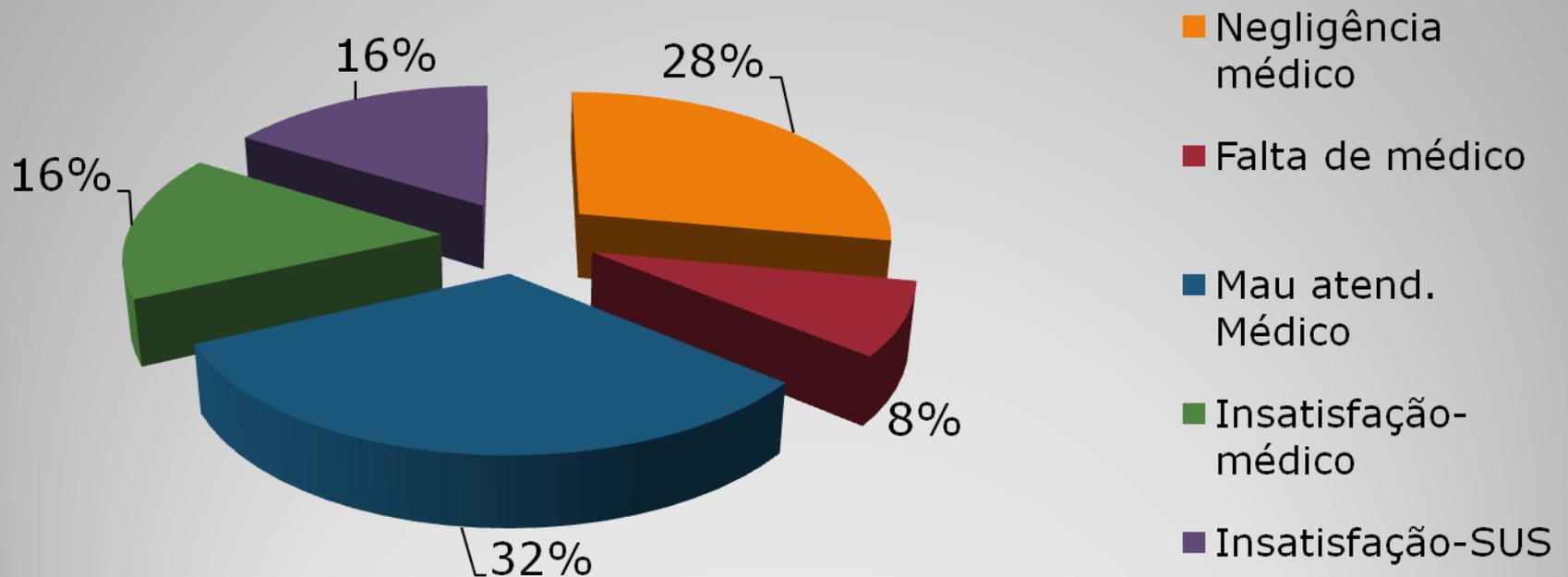
Set à Dez/2011

- Queixas de negligência-médico **04**
- Queixa de falta de médico **01**
- Queixas de mau atendimento- médico **05**
- Queixa de insatisfação-médico **01**
- **Total: 11**

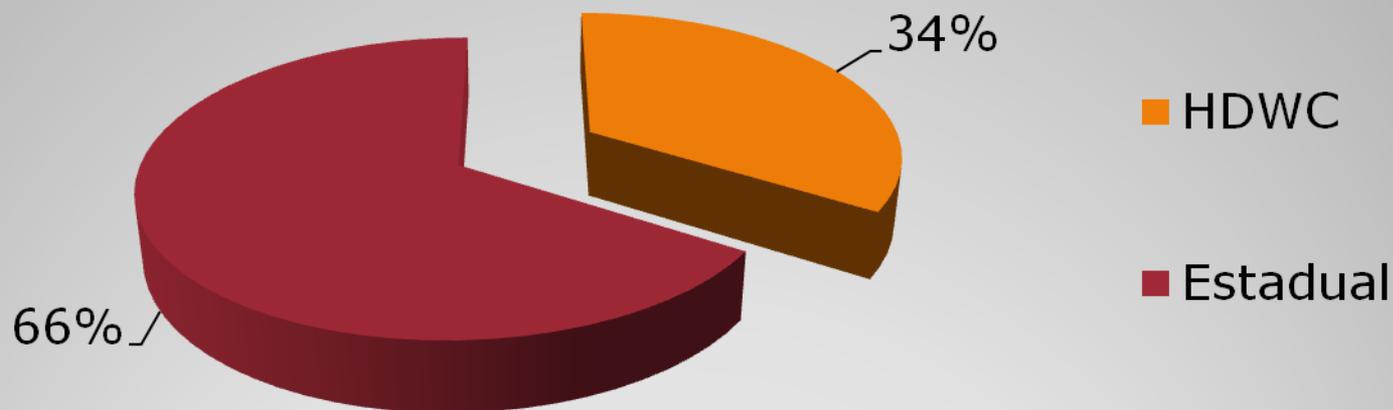
Jan à Mar/2012

- Queixa de insatisfação-médico. **01**
- Queixa de insatisfação-sistema de saúde. **02**
- **Total: 03**
- **Total Geral: 14**

Ouvidoria Estadual Total Set/11 à Mar/12



Reclamações p/ Ouvidoria HDWC e p/ Ouvidoria Estadual



Total Unidade: 07
Total Estadual: 14
Total Geral: 21
Média Mensal: 03

Ações do GTH

Encerradas

- **Projeto de Implantação** da PNH na unidade e **formação do GTH**;
- **Visita ao GTH do HIJG**;
- **Instrumentos de Pesquisa de Satisfação.** Elaboração de material para pesquisa de diagnóstico. **Implantação das Urnas** de Reclamações, Sugestões e Elogios;
- **Escuta Hospitalar-** Atividade de escuta interna, com foco no tema **motivação**.
- **Sensibilização da equipe de enfermagem para Pesquisa na Triagem da Emergência -** elaboração de questionário/ acompanhamento dos trabalhos;
- **Visita às Secretarias Municipais de Saúde** da região, com o intuito de conhecer a realidade de cada um e amostra da pesquisa realizada.
- Sugestão - mudança local da vaga preferencial p/ def. físicos, reserva de 3 vagas p/idosos, colocação de **placas de informação, sinalização e rampa de acessibilidade**;

Em Funcionamento

- **Reuniões semanais do GTH** às 3.^a feiras as 13:30- Oficinas de Sensibilização, Dinâmicas de Grupo, Discussão das demandas apresentadas;
- **Pesquisa de satisfação da clientela interna e externa** através de urnas de reclamações, sugestões e elogios;
- Projeto de tratamento das áreas externas: **solário**;
- Projeto de **reforma da Clínica Médica**;
- **Participação nas Reuniões Mensais do GTH Estadual** (discussão da PNH, capacitação dos coordenadores)

Ações do GTH

Aguardando Implantação

- Elaboração do Estatuto do GTH;
- Sugestão de criação do Conselho Gestor- implantar com a representatividade de diversos segmentos do governo e sociedade civil;
- Formação de comissões para implantar os dispositivos da PNH- Ambiência; Saúde do Trabalhador; Clínica Ampliada; Escuta Hospitalar;
- Elaboração de Cartilha Informativa aos Usuários;
- Aplicação dos questionários (instrumentos de pesquisa) junto aos servidores e usuários;
- Dar continuidade a escuta hospitalar junto aos servidores (proposta de realizar essa ação com os médicos).



“Humanizar é também aceitar-se como humano. Simplesmente seres humanos.

É o que somos!

Ser humano é ser gente que erra e acerta, cujas imperfeições não são maiores nem piores que os enganos da sociedade da qual fazemos parte.

É aprender a ser quem somos fazendo o nosso melhor a cada dia, para ser alguém melhor, com mais conquistas. Querer ser quem não somos é minar a

alegria de viver.”

(Ermance Dufaux)