

Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde

UMA NOVA PRÁTICA NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Silvia Maria Vicente Valério 1

1 Município De Santos - Município De Santos

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Trabalhamos com os princípios básicos da Política Nacional de Humanização; Universalidade, Equidade e Integralidade, aplicando-os na realidade da UPA Central, em V Módulos. As estratégias, usadas na aplicação de cada módulo, são adaptadas a estrutura da UPA Central, respeitando as características da UPA Central, funcionários e usuários. Este trabalho, vem com resultado lento, mas progressão positiva. Ao longo do seu desenvolvimento, observamos as mudanças diárias do cotidiano, no trato dos funcionários com os pacientes. Nossos termômetros são os SAUS – Serviços de atendimento ao usuário, Serviços de avaliação do usuário e as ocorrências junto à Ouvidoria do Município. Estes instrumentos de avaliação demonstrou-nos uma queda de 25% em média das reclamações, a satisfação dos funcionários e colaboradores é notória, tendo em vista o aumento da participação dos funcionários nas atividades propostas pela Comissão de Humanização da UPA, que envolve atividades sociais e assistenciais.

O termo “Humanização” tem sido empregado constantemente no âmbito da saúde. É à base de um amplo conjunto de iniciativas, mas não possui uma definição mais clara, geralmente designando a forma de assistência que valoriza a qualidade do cuidado do ponto de vista técnico, associada ao reconhecimento dos direitos do paciente, de sua subjetividade e cultura, além do reconhecimento do profissional. Em decorrência da lógica do homem ser um ser gregário, a proposta deste trabalho científico nos leva a crer que ele está em constante evolução, ou seja, a vida é um grande aprendizado recíproco. O ponto chave do trabalho de humanização está no fortalecimento desta posição ética de articulação do cuidado técnico científico, já construído, conhecido e dominado, ao cuidado que incorpora a necessidade, a exploração e o acolhimento do imprevisível, do incontornável, ao indiferente e singular (MORAES et al, 2004). Contudo, o serviço de saúde, fundamentalmente nos atendimentos de urgência e emergência e nos serviços de internação, exige do profissional, dedicação, vigilância, eficiência, rapidez, avaliação, percepção e sensibilidade para detectar sinais, sintomas e sensações, muitas vezes não expressas.

OBJETIVOS

Nortear uma nova práxis na produção do cuidado em saúde, com a mudança de mentalidade fazendo parte de um objetivo, para estabelecer uma nova cultura no atendimento das unidades de saúde.

METODOLOGIA

Trabalharemos com os princípios básicos da Política Nacional de Humanização; Universalidade, Equidade e Integralidade, aplicando-os na realidade do atendimento de urgência e emergência. Este trabalho vem sendo desenvolvido através de Módulos de conhecimento, estudos e dinâmicas de vivências como prática do trabalho diário. O tempo previsto para aplicação e resultados, dar-se-á de acordo com a realidade da Unidade ou a necessita de realização contínua. As estratégias, usadas na aplicação de cada módulo, serão adaptadas a estrutura da

Unidade, respeitando suas características funcionais e de usuários. Os módulos apresentados são: MÓDULO I - CONCEITOS DE HUMANIZAÇÃO COM BASE NA PNH MÓDULO II – LEGISLAÇÕES PERTINENTES AO SUS COMO EXERCÍCIO DE CIDADANIA MÓDULO III – ROTINAS PROFISSIONAIS MÓDULO IV – HUMANIZAÇÃO NOS RELACIONAMENTOS MÓDULO V - PALESTRAS DE VISITANTES

RESULTADOS

Este trabalho, dividido em módulos, tem um resultado lento mas em progressão positiva. Observamos as mudanças diárias do cotidiano, no trato com os pacientes. Nosso termômetro são, os SAUS – Serviços de atendimento ao usuário, e as denúncias junto a ouvidoria do Município. Estes instrumentos de avaliação, em relação ao nosso trabalho, teve uma queda de 25% em média, a satisfação dos funcionários e colaboradores é notória, tendo em vista a evolução da Comissão de Humanização da UPA, que hoje tem 100% de participação de um representante por categoria profissional, com ações já programadas e em desenvolvimento para o ano de 2017. Observamos também a queda de 20% de atestados, faltas e pedido de demissões, isto, prova que o funcionário encontra-se mais satisfeito no seu local de trabalho. No dia a dia observamos o aumento de comprometimento e respeito mútuo entre colegas e o usuário, com aprovação e índice de satisfação do usuário em média de 99,27%, conforme pesquisa de satisfação de usuário aplicado na Unidade. Estes resultados nos faz acreditar que estamos no caminho certo, mas ainda temos muito que avançar. Humanizar é um trabalho diário e contínuo, e não podemos parar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta de humanização vem criar uma nova cultura que promove o exercício diário do verbo humanizar – essa cultura de humanização envolve a participação de todos os que atuam: profissionais de saúde e usuários – essa cultura valoriza o conceito de atenção à saúde com integralidade. O Programa Nacional de Humanização Hospitalar - PNHAH, foi instituído pelo Ministério da Saúde, através da portaria nº 881, de 19 /06/ 2001, no âmbito do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2002). O PNHAH faz parte de um processo de discussão e implementação de projetos de humanização do atendimento à saúde e de melhoria da qualidade do vínculo estabelecido entre trabalhador da saúde, pacientes e familiares. Para FERREIRA (1988, p 346) humanização é “tornar-se humano, humanar-se, tornar benévolo, afável, tratável, humano. Fazer adquirir hábitos sociais polidos; civilizar”. O ponto chave do trabalho de humanização está no fortalecimento desta posição ética de articulação do cuidado técnico científico, já construído, conhecido e dominado, ao cuidado que incorpora a necessidade, a exploração e o acolhimento do imprevisível, do incontrolável, ao indiferente e singular (MORAES et al, 2004). A proposta deste trabalho nos leva a acreditar que o homem é um ser eternamente em crescimento e a vida é um eterno aprendizado, com tudo, não bastará à participação de todos e sim o retorno que será dado a todos. É neste diapasão, que a prática do atendimento humanizado no ambiente hospitalar é, sem sombra de dúvidas, um grande marco e seus efeitos marcam intrinsecamente a experiência de cura do paciente, seja porque auxilia o paciente em sentir-se acolhido no berço materno de cura; como pelo bom desempenho dos funcionários que fazem parte da rotina que, a todo o momento tem como objetivo a melhora do paciente.