

GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO EM UM HOSPITAL DE ENSINO

ANTÔNIA REJÂNIA ÁVILA; Nara Raquel Fonteles Rios; Roberlândia Evangelista Lopes; Nayana Nayla Vasconcelos Rocha; Regina Célia Carvalho da Silva. Santa Casa de Misericórdia de Sobral-CE.

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH) visa efetuar mudanças no âmbito da assistência e dispor de ferramentas que contemplem as ações dos profissionais de saúde buscando melhorar a qualidade do atendimento aos usuários. Várias foram as conquistas alcançadas pelo Sistema Único de Saúde (SUS), no entanto, ainda são muitos os desafios a serem superados, entre estes podemos citar a humanização no processo de trabalho.

O Serviço de Urgência e Emergência da Santa Casa de Misericórdia de Sobral – SCMS funciona desde 1925 e dispõe de uma equipe multiprofissional que presta cobertura nas 24 horas do dia, prestando assistência de alta complexidade à 61 municípios da Zona Norte do Ceará, com uma população estimada em um milhão e setecentos e cinquenta mil pessoas.

Neste contexto, visando melhorar a qualidade do serviço, a unidade de emergência do hospital de ensino SCMS implementou um grupo de trabalho de humanização (GTH). Este, possui uma perspectiva multiprofissional e interdisciplinar, que emergiu a partir da inquietação dos profissionais na perspectiva de mudança do processo de trabalho do serviço de urgência e emergência, ou seja, os idealizadores do grupo perceberam a necessidade de construção de espaços de discussão que efetivassem as diretrizes do PHN, no intuito de implementar práticas humanizadas no serviço.

OBJETIVOS

Formar grupo de trabalho de humanização co-responsável na construção coletiva do bem estar dos profissionais da saúde e dos usuários; Mudar paradigmas de atendimento da equipe do serviço de urgência e emergência; Sensibilizar os participantes do grupo quanto a importância da temática através das discussões realizadas nos encontros periódicos.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência vivenciado pelo serviço de Urgência e Emergência da SCMS relativo aos meses de janeiro a maio de 2009.

Os participantes do grupo foram indicados aleatoriamente, representando as várias categorias que compõem o serviço. Formada a equipe, a metodologia de trabalho se dá através de oficinas semanais, onde todos participam na construção e efetivação dos objetivos.

Nos primeiros encontros, foi realizado o planejamento das ações do GTH que serão realizadas de forma intermitente. O mesmo consta dos seguintes momentos: embasamento teórico da PHN; identificação dos problemas que vão de encontro às diretrizes do PHN; construção de estratégias de mudanças dos referidos problemas; execução das ações planejadas; avaliação de sua efetividade. Todo esse processo tem caráter permanente.

RESULTADOS

É importante ressaltar que para a concretização deste projeto se fez necessária a participação gestores, profissionais, estudantes e membros efetivos do GTH, para com isto alcançarmos nossas metas traçadas. O grupo foi constituído por representantes de médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, fisioterapeutas e representantes de estudantes: residentes, acadêmicos e internos.

Por seu caráter permanente, o grupo propôs metas a serem alcançadas a curto, médio e longo prazo. As metas de curto prazo já alcançadas estão a criação das diretrizes a serem discutidas para o processo de trabalho e melhorias no relacionamento com o usuário interno e externo. Foram reconstruídas as rotinas do serviço coletivamente com a participação de todos os membros da equipe e implantou-se estratégias de gestão participativa. A próxima meta a ser alcançada é a realização de discussões diárias com os usuários sobre seus direitos e a confecção de banners informativos. As propostas de médio e longo prazo foram basicamente aquelas que geram custos para o serviço. Foram propostas mudanças estruturais no serviço e realização de pesquisas sobre as práticas de humanização implementadas no serviço. O grupo atualmente estuda estratégias para a implantação dessas idéias. Ainda há muito

que se construir, entretando, o grupo de trabalho de humanização mostrou-se uma ferramenta efetiva para a transformação prática das necessidades de humanização do serviço de emergência,