

“POSSO AJUDAR?” ESTRATÉGIA DE HUMANIZAÇÃO NOS CORREDORES DE UM HOSPITAL PÚBLICO DE BELO HORIZONTE

Liliane de Lourdes Teixeira Silva¹, Maria de Lourdes Ulhôa², Cristiane Chaves de Souza³,
Daniela Soares Santos⁴, Nayara Silveira.

O “Posso Ajudar?” teve início em outubro de 2002 no Hospital Municipal Odilon Behrens – HOB, por meio de iniciativa de seus trabalhadores e gestores que percebiam a existência de uma demanda de informações que não conseguia ser suprida pelos funcionários da Instituição. Os usuários muitas vezes ficavam perdidos nos corredores do hospital, entravam em filas erradas, e sempre buscavam informações sobre localização de pacientes, locais de exame, horários de visita, dentre outros. Os funcionários do HOB tentavam atender a esta demanda, contudo nem sempre era possível, devido às atividades inerentes à sua especificidade profissional. Surgiu então o projeto “Posso Ajudar?”, iniciativa que visa à promoção da Humanização nos corredores do Pronto-Socorro do HOB, acordando com a Política Nacional de Humanização, ao colaborar para melhoria da qualidade e da eficácia da atenção dispensada aos usuários. O “Posso Ajudar?” promove um espaço de comunicação solidária, no qual o usuário pode se expressar, ser ouvido e acolhido, alcançando níveis de excelência no atendimento à comunidade. Atualmente o projeto é parceiro de três Universidades, que disponibilizam estagiários bolsistas para participarem da humanização do atendimento e um professor referência para acompanhamento dos alunos, como forma de contra partida de campo de estágio para os cursos de graduação. A seleção é feita em duas etapas, a primeira na Universidade com a participação do serviço de psicologia e dos professores referência e a segunda com a coordenação do projeto no HOB. Contamos com 55 vagas que são ocupadas por universitários do 1º ao 4º período de cursos da área da saúde que atuam 20 horas semanais em 5 turnos diferentes de trabalho. É realizado um treinamento introdutório

¹Enfermeira da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Municipal Odilon Behrens, Referência para o Projeto “Posso Ajudar?”. Mestranda em Enfermagem da EEUFMG. lilanets@yahoo.com.br

²Enfermeira, Gerente da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Municipal Odilon Behrens. Mestranda em Administração da Faculdade Novos Horizontes. lulude.ulhoa@terra.com.br

³Enfermeira, Coordenadora de Especialidade e Ensino Multiprofissional I. Mestranda em Enfermagem da EEUFMG. crismatipo@yahoo.com.br

⁴Enfermeira da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Municipal Odilon Behrens, enfermeira assistencial da UTI do Hospital Risoleta Tolentino Neves. danielass.enf@gmail.com

5- Acadêmica de enfermagem, estagiária da Gerência de Ensino e Pesquisa Hospital Municipal Odilon Behrens.

previamente a inserção dos estagiários no hospital em parcerias com as Universidades. São discutidos temas como o SUS, humanização, acolhimento, trabalho em equipe e atendimento ao usuário. Após esta etapa há um treinamento prático, no qual os estagiários novatos acompanham os veteranos no atendimento aos usuários por um período de 15 dias. Durante este período os estagiários têm o primeiro contato com os usuários e a equipe de profissionais do hospital, aprendendo como agir nas diferentes situações vivenciadas pelos nossos clientes. O “Posso Ajudar?” atua nos corredores do Pronto Socorro, na Portaria Principal, Acolhimento e Observação do acolhimento. Os estagiários do “Posso Ajudar?”, acolhem usuários, familiares e visitantes, dentro da abordagem humanizada e os encaminham aos locais e às pessoas corretas; organizam o fluxo; aprendem a ouvir e a reconhecer as necessidades dos usuários e desenvolvem atividades educativas dedicadas aos mesmos. O estagiário inserido neste contexto, conhece desde o início de sua formação acadêmica a realidade do Sistema Único de Saúde e de sua clientela. A participação no “Posso Ajudar?” contribui para uma formação diferenciada na qual o acadêmico aprende a promover o diálogo, respeitar as diferenças, trabalhar em equipe e principalmente compreende a importância de um atendimento acolhedor e de qualidade, baseado na humanização das ações em saúde.

O “Posso ajudar?” portanto, valoriza a dimensão humana, promove otimização do atendimento e atende às expectativas dos gestores hospitalares e da comunidade, contribuindo para a qualificação do HOB e para o bom funcionamento do Sistema Único de Saúde.