

HUMANIZAÇÃO: NA BUSCA DA MUDANÇA DE PARADIGMAS

MORAES,V.(1); FARACO,J.(2).

Fundação Amaral Carvalho-Jaú/SP tel.:(14)3602-1200 – www.amaralcarvalho.org.br

A Fundação Amaral Carvalho, preocupada com a qualidade do atendimento prestado aos seus usuários, sempre realizou ações que atualmente chamamos como humanizadoras, devido a isso o trabalho da comissão de humanização do Hospital Amaral Carvalho, no início se restringiu a avaliar as ações existentes e a apoiar novas ações, assim como forma de despertar a importância do protagonismo de cada cidadão. A Comissão de Humanização realizou nos anos de 2007 e 2008 a Semana de Humanização, objetivando promover a integração e reflexão de funcionários, voluntários, pacientes e comunidade da importância do atendimento humanizado. Os dois eventos contaram com o apoio da diretoria da instituição que acreditou na importância da valorização dos funcionários e voluntários, bem como de capacitá-los para o atendimento de qualidade aos usuários. O hospital foi todo enfeitado com frases de motivação e um jardim com fotos dos filhos dos funcionários foi montado na área central do hospital, diversas atividades foram realizadas, entre elas citamos: ginástica laboral, meditação, exames preventivos gratuitos de pressão, diabetes e papanicolau, distribuição de folders sobre prevenção dos diversos tipos de câncer e sobre a história da Fundação Amaral Carvalho; distribuição de mudas de árvores. Realizamos o Momento Saúde para Todos com: manicure, cortes e escova de cabelos, limpeza de pele, maquiagem e distribuição de mensagens.

Palestras foram realizadas para funcionários, voluntários, pacientes e acompanhantes, com temas sobre motivação, atendimento ao cliente hospitalar, qualidade de vida, economia doméstica, trabalho voluntário e direitos dos pacientes, todos os participantes receberam certificados.

Nos dois eventos os funcionários puderam eleger o médico mais calmo, mais simpático, mais atencioso e mais extrovertido do Hospital Amaral Carvalho. Os funcionários concorreram a uma transformação no visual e a prêmios em dinheiro no concurso de frases e redações e também na escolha do nome do mascote da humanização no hospital. Os resultados, de acordo com a avaliação dos participantes, foram positivos, as metas de participação foram alcançadas e o “clima” de alegria, motivação e solidariedade contagiou à todos, refletindo diretamente no atendimento prestado e em novas ações de humanização, sugerindo inclusive a continuação da semana nos próximos anos.

Acreditamos que ações como essas conseguem mobilizar todos os envolvidos no processo de saúde e proporcionam uma reflexão particular e continua no nosso cotidiano, culminando em mudanças maiores, antes vistas como impossíveis.

(1) Vanessa de Moraes – Presidente da Comissão de Humanização e Coord. de Assistência Social da FAC;

(2) Jennifer Faraco – Secretária da Comissão de Humanização e Assistente da Ouvidoria.