

## **1 TÍTULO:**

**“OUVIR: GESTO DE HUMANIZAÇÃO”**

## **2 INSTITUIÇÃO:**

**HOSPITAL MUNICIPAL DE IMPERATRIZ – HMI (IMPERATRIZ/MARANHÃO)**

## **3 AUTORES:**

**KARLA MELO, Patrícia Medeiros, Socorro Simonetti, Rodenilde Lima e Alisson Mota - HOSPITAL MUNICIPAL DE IMPERATRIZ – HMI**

## **4 INTRODUÇÃO:**

A escolha desse tema vem ao encontro da dificuldade que o paciente e ou acompanhante tem em compreender seus próprios direitos relacionados ao período de permanência no hospital, quer seja ele internado ou de observação no serviço de urgência e emergência, e de saber como agir em relação às necessidades durante esta permanência.

Necessitamos sensibilizar e incentivar os profissionais na melhoria da qualidade de suas ações, com o objetivo de minimizar os transtornos sofridos por parte dos pacientes e ou acompanhantes pela falta de comunicação, pois o diálogo franco, a sensibilidade e a capacidade de percepção são condições básicas para que haja uma boa aceitação, segurança e tranquilidade ao paciente e sua família durante a sua permanência hospitalar, pois sabemos o quanto é difícil para uma pessoa sair do seu convívio familiar e estar “entregue” nas mãos de pessoas estranhas a ele, e passar a conviver com estas pessoas, sem ao menos sentir-se seguro de que será bem tratado e que a sua doença será motivo de preocupação para quem o cuidará e que tentará aliviar o seu sofrimento.

## **5 JUSTIFICATIVA:**

Diante das dificuldades encontradas pelos usuários do hospital, sentimos a necessidade de melhorar nosso atendimento, no que diz respeito a satisfação de informações e orientações.

Temos acompanhantes e próprios pacientes em busca de informações que satisfaçam suas necessidades, informações estas relacionadas ao período de internação, resultados de exames, condutas de tratamento, e às vezes reclamações pela demora do atendimento, visita médica entre outros.

Tendo em vista essa necessidade, o grupo de humanização do hospital criou o serviço de ouvidoria com uma mescla de “posso ajudar?” para que pudéssemos resolver problemas dessa natureza e conduzir os casos encaminhando-os as suas respectivas coordenações para resolução rápida e prática, onde os usuários pudessem sentir amparados e satisfeitos com o atendimento prestado em nosso hospital.

## **6. OBJETIVO:**

### **6.1 Geral**

Mostrar a importância que se deve dar em saber ouvir, sem interferir, de forma que se faça cumprir os direitos dos mesmos, constitucionalmente estabelecidos, criando ações que superem as suas dificuldades, as falhas nas prestações dos serviços de saúde e proporcionar uma atenção qualificada e humanizada, que se dê por meio de condutas acolhedoras e sem intervenções desnecessárias que dificultariam a resolução dos problemas.

### **6.2 Específicos**

Abordar as dificuldades que o paciente ou acompanhante tem ao procurar alguém que possa lhe ouvir;

Ouvir as dificuldades do paciente e ou acompanhante e diminuir sua ansiedade com respostas ou soluções satisfatórias;

Avaliar a satisfação do acompanhante e ou paciente em relação ao tratamento que foi dado a sua dificuldade;

Identificar as dificuldades mais freqüentes entre os acompanhantes e ou pacientes e encaminhar a Direção para possíveis mudanças e ou melhorias.

Averiguar o grau de receptividade que o serviço de ouvidoria trouxe aos que procuraram o serviço.

## **7 DIRETRIZES**

O serviço de ouvidoria será dirigido pelo GTH, uma vez que os problemas são pertinentes a este grupo e serão direcionados a cada coordenação envolvida no problema narrado pelo usuário.

O GTH auxiliará na resolução, quando houver necessidade da sua participação.

## **8 METODOLOGIA (DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA)**

Diante da alta demanda de atendimento, acompanhante ou paciente andando pelos corredores sem saber como chegar em algum setor do hospital em busca de alguma informação sobre a internação ou mesmo de alguma dúvida que tenha, temos dificuldades de comunicação entre acompanhante/paciente e equipe de funcionários do hospital municipal de imperatriz (adulto e infantil), onde todos estão sempre “resolvendo alguma situação”, não dando uma satisfação devida a este acompanhante/paciente, que muitas das vezes espera por uma resposta positiva ou negativa, mas que nem sempre consegue se dirigir a pessoa certa. Uma informação a respeito do horário de um exame, um resultado que ainda não chegou, uma visita de especialista, ou outra situação que poderia ser informada em pouco tempo com

uma resposta rápida, que muitas das vezes pelo corre-corre, acaba sendo evitada.

Para isto, a Direção do hospital colocou uma equipe de atendimento com serviço de ouvidoria que facilitará na resolução de situações práticas. Esta equipe ficará subordinada a comissão de humanização do hospital, onde passará por treinamento com qualificação para saber ouvir sem interferir, dar as respostas que aliviarão a angústia de quem espera por uma palavra de conforto ou mesmo uma simples satisfação.

O serviço de ouvidoria contará com duas funcionárias por plantão, que ficarão em pontos estratégicos do hospital para ouvir, encaminhar e solucionar os problemas questionados pelo acompanhante/paciente que procure o serviço.

Esta equipe fará visitas aos leitos dos pacientes internados, falarão de suas atribuições e o local onde permanecem após a visita, no intuito de colher informações sobre reclamações no período de internação, insatisfações e dúvidas que possam existir durante sua permanência no hospital.

## **9 RESULTADOS**

Esperamos com este trabalho, diminuir o grau de insatisfação de acompanhante/paciente durante período de permanência no hospital, e que suas dúvidas sejam esclarecidas da melhor maneira possível, facilitando e agilizando a conclusão do seu diagnóstico e tratamento.

Esperamos também, que o acompanhante/paciente veja, no perfil da equipe de funcionários do hospital, uma equipe acolhedora que procura amenizar o sofrimento alheio com humanização, tolerância, paciência e amor ao próximo, com transmissão de segurança e tranquilidade no seu período de permanência hospitalar, e que suas insatisfações sejam apreciadas, encaminhadas e resolvidas dentro dos padrões de ética e moralidade, onde procuraremos aceitar as críticas e sugestões para que, a nossa assistência seja humanitária e de qualidade, diminuindo os anseios de quem se encontra sob nossa responsabilidade de recuperação e promoção da saúde..

## **10 CONCLUSÃO**

Este trabalho vem sendo realizado e modificado na medida das nossas necessidades diárias, de forma que procure satisfazer as necessidades do acompanhante/paciente, na busca de soluções para as suas dificuldades, e que a imagem do nosso atendimento seja valorizada com nossas ações, que por ora, estamos buscando melhoria na qualidade da assistência e satisfação de nossos usuários.

Nossa avaliação se dará por meio de entrevistas ao paciente e ou acompanhante durante a visita, que serão realizadas durante o período de internação, onde as queixas e insatisfações serão ouvidas e encaminhadas para que possamos corrigir nossas falhas e melhorar nossa qualidade de assistência.

Aos pacientes e ou acompanhantes buscaremos as respostas e transmitiremos os resultados de seus questionamentos, que por ora, possam ter sido os obstáculos para sua satisfação, aos coordenadores dos serviços que foram expostos para solução e retorno ao paciente e ou acompanhante, de forma que os mesmos sintam a nossa preocupação em proporcionar uma permanência mais acolhedora e resolutiva em nosso serviço.