

A POLICLÍNICA JAGUARÉ FRENTE AO DESAFIO  
DA HUMANIZAÇÃO

FABÍOLA VALÉRIO SEVERINO PEREIRA.  
POLICLÍNICA JAGUARÉ (atenção básica)  
[fabiola\\_valerio@hotmail.com](mailto:fabiola_valerio@hotmail.com)

INTRODUÇÃO

No início do ano de 2008, a Policlínica Jaguaré, Unidade de atendimento em saúde ambulatorial e de urgência, já se aventurava no campo da humanização, através da implantação do Acolhimento com Avaliação de Risco, de ações de humanização nas filas e de trabalho de terapia em grupo com os funcionários. Estas ações visavam reduzir os constantes conflitos violentos envolvendo clientes e trabalhadores da saúde, a melhora do ambiente interno de trabalho, marcado por intrigas, desmotivação e falta de comprometimento, e também o resgate da credibilidade do serviço junto aos usuários.

Além disso, a Unidade possuía graves problemas relacionados à ambiência, e não fazia parte dos planos do gestor municipal a realização de investimentos financeiros no local, naquele momento.

Desta forma, a formação da gerente da Unidade para a função de apoiadora da Política Nacional de Humanização surgiu como estratégia de intervenção e transformação da realidade.

## OBJETIVO

O objetivo da experiência aqui relatada foi melhorar o ambiente de trabalho e humanizar o atendimento dispensado aos clientes da Policlínica Jaguaré através da utilização dos dispositivos da PNH .

## METODOLOGIA

Toda a experiência retrata o percurso realizado durante o Curso de formação de apoiadores da PNH, que se deu inicialmente através da identificação dos “germes potenciais” , entre os trabalhadores da Unidade, e o estabelecimento de um Grupo de Trabalho em Humanização com os mesmos. O amadurecimento do grupo possibilitou discussões que levaram à intervenções junto ao restante da equipe, tais como: resgate do direito do usuário ao acompanhante, intervenções na ambiência de vários setores, estabelecimento de fluxogramas, com definição de funções, oficina de territorialização, entre outros. Aos poucos, o GTH inicial transformou-se em um grupo de co-gestão.

Deste então, a roda passou a ser um meio permanente de discussão, incluindo cada vez mais um número maior de funcionários e também de idéias e sugestões .Através dela, trabalhamos questões referentes às habilidades necessárias aos enfermeiros que realizam o Acolhimento , oficinas sobre cultura da paz e resgate de valores éticos, além da integração com as Unidades satélites que utilizam os serviços do setor de pronto-atendimento, melhorando a comunicação e o fluxo entre elas.

## RESULTADOS

Podemos citar algumas das muitas transformações já observadas na equipe, evidenciadas pelo aumento do número de elogios dos clientes aos funcionários/serviço, participação efetiva de todas as categorias profissionais nas reuniões de equipe; melhoria da comunicação entre as Unidades de Saúde do Distrito V, diminuição dos conflitos entre funcionários, com conseqüente ambiente de trabalho mais harmônico, fim dos conflitos violentos envolvendo clientes, trabalhadores da saúde mais motivados, com atitudes pró-ativas, entre outras.

## CONCLUSÕES

Muitos ainda são os desafios a serem enfrentados já que, além de precisarmos “contagiar” muitos trabalhadores, temos que considerar a efemeridade atual do sistema municipal, com renovação praticamente anual da classe médica do pronto-atendimento, o que nos imputa um trabalho constante de divulgação da diretriz do Acolhimento entre a equipe de saúde da Policlínica. Mesmo assim, é inegável o avanço da Humanização em nosso meio, nas práticas de produção de saúde.

Desta forma, vamos participando da escrita do “SUS que dá certo”, tendo a certeza de que “somente se consegue apoiar quando nos autorizamos a ser apoiados pelo grupo a quem pretendemos ajudar”.