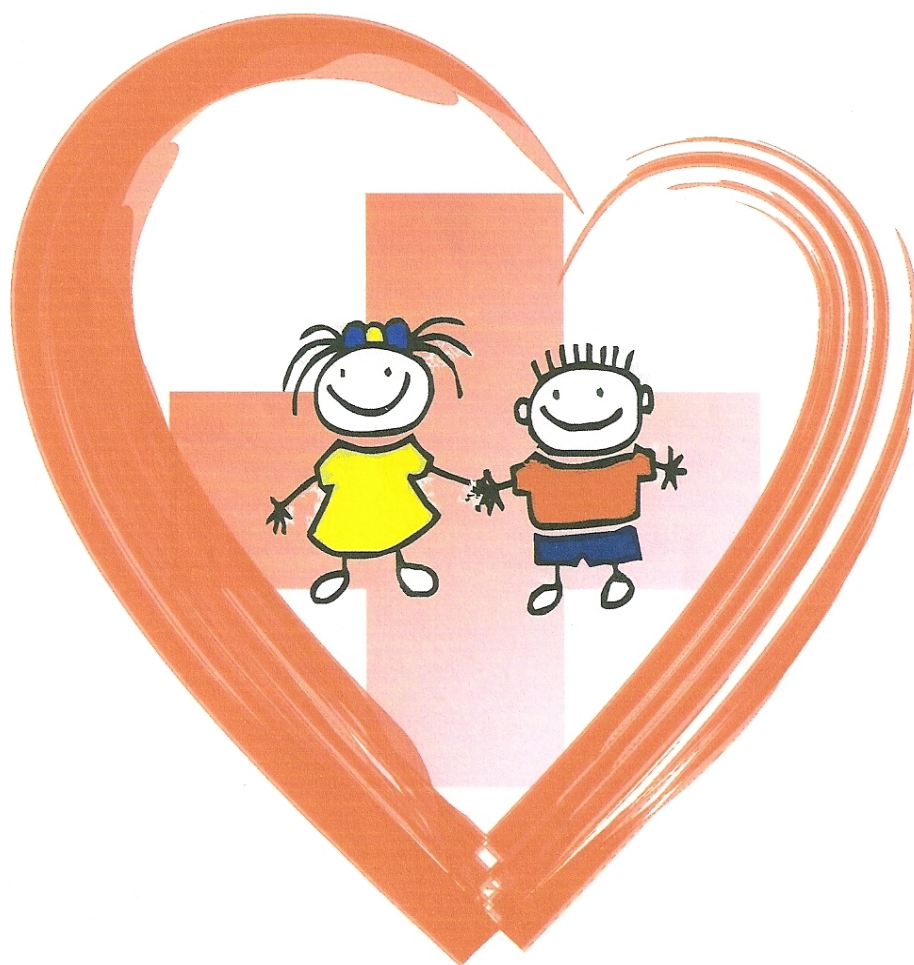


*Projeto*  
*Humanização no Centro de Oncologia*



*Humanizar é Preciso.*

**CENTRO DE ONCOLOGIA DR. OSWALDO LEITE  
HOSPITAL DE URGÊNCIA DE SERGIPE  
(COOL - HUSE)  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
(SES)**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE GESTÃO  
HOSPITALAR DE SERGIPE**

Aluna: Rute Andrade da Silva  
Enfermeira

Maio de 2008  
Aracaju/Se

Este projeto foi construído com a participação do colegiado gestor, da gerente administrativa, do comitê de humanização, enfim, com a somação de esforços de todas as pessoas que têm vocação em acolher, sempre acatando todas as demandas vindas de quem tem algo a contribuir.

## **1.Introdução**

## **1.1 A História do Centro de Oncologia de Sergipe**

O Centro de Oncologia Dr. Oswaldo Leite (COOL) foi fundado no ano de 1996 pela Secretaria de Estado da Saúde (SES) designado para fornecer o diagnóstico e tratamento dos pacientes com câncer de Sergipe.

As instalações funcionam em anexo ao Hospital de Urgência de Sergipe (HUSE). O prédio que possui três pavimentos disponibiliza os serviços de ambulatório, quimioterapia, radioterapia e internamento composto por 49 leitos. No total, são 38 unidades produtivas.

A equipe interdisciplinar é formada por médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, físico-médicos, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, pedagogos, além dos técnicos e administrativos que compõem o quadro, perfazendo um total de 233 funcionários.

Cerca de cinco mil pessoas utilizam os serviços oferecidos pelo Centro, entre elas usuários de estados vizinhos como Bahia, Alagoas e Pernambuco.

## **1.2 Análise crítica do diagnóstico realizado**

A partir do processo de observação e escuta dentro da unidade, nossa equipe pôde constatar que, independente das instalações, do espaço hospitalar ofertado aos usuários e do tratamento científico, ainda há uma grande demanda a ser atendida, no que se refere ao acolhimento do paciente oncológico.

Graças ao contato direto com aqueles que utilizam os nossos serviços, percebemos que alguns sentimentos os envolvem e influenciam diretamente na resposta à cura. O sofrimento, a baixa auto-estima e falta de esperança são apenas alguns desses ‘novos sentidos’ que acabam sendo despertados após o diagnóstico da doença.

Através de uma análise mais ampla, notamos que os sentimentos também revelam sua profundidade entre parentes, pessoas institucionalizadas que estão no ambiente de trabalho ou mesmo voluntários individuais, representantes de empresas ou segmentos.

Essa angústia compartilhada entre acompanhantes, profissionais de saúde e anônimos serve para avaliar as várias faces de uma tarefa que parece rotineira: o cuidado com o paciente.

### **1.3 Justificativa do Projeto**

Diante do diagnóstico elaborado, não foi difícil constatar que as ‘dores’ - física moral ou psicológica - despertam em todos, o espírito de solidariedade, capaz de envolver profissionais e voluntários, num único objetivo: o de promover qualidade de vida ao paciente em tratamento contra o câncer.

A necessidade de humanização e o estreitamento da relação entre o ‘cuidador’ e aquele que é ‘cuidado’, não se resume apenas a um reconhecimento de indivíduos, cidadãos pagadores de impostos, merecedores de atendimento especial. A intenção de ‘humanizar’, como o próprio nome diz, remete às características de *humanidade*, de respeito com o próximo.

Tornar o tratamento menos traumático possível, é uma experiência que pode ir além da dor, seja ela provocada pelo ‘ardido’ da quimioterapia, ou pelas fortes correntes de radiação da radioterapia. A tarefa de ‘humanizar’ requer competência técnica, envolve interesse e é pautada no carinho e dedicação com o outro.

## **1.4 Motivações para o Projeto**

A própria rotina dentro da unidade vem nos mostrando que o sofrimento dos pacientes, a angústia dos acompanhantes e a aflição dos funcionários formam um *‘tripé de sofrimento’* que precisa ser enfrentado através de iniciativas específicas capazes de tornar a realidade menos dolorosa.

Olhar o paciente como um ‘ser – humano’, respeitando suas condições financeiras, patológicas, culturais ou emocionais é tirar o câncer do foco único e exclusivo. Somente desta forma poderemos transformar a dura realidade hospitalar e remetê-la à apenas um estágio difícil, vivido pelo doente e por todos que estão ao seu redor.

Hoje a humanização é apontada como tendência no tratamento do câncer prevista inclusive na Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, que pressupõe mudanças no modelo de atenção e gestão hospitalar.

Esse tipo de incentivo, aliado ao desejo dos envolvidos em mudar o ambiente de sofrimento dos pacientes atendidos pelo Centro de Oncologia Dr. Oswaldo Leite do Hospital de Urgência de Sergipe (COOL - HUSE), nos dá a plena convicção de que através de ações pontuais, envolvendo uma equipe multidisciplinar, poderemos assegurar para todos, melhores condições de convívio com a doença.

## **2. O Projeto “Humanizar é Preciso”**

### **2.1 Apresentação**

Um bom relacionamento entre os profissionais de saúde, familiares dos pacientes e aqueles que utilizam os serviços do Centro de Oncologia Dr. Oswaldo Leite do Hospital de Urgência de Sergipe (COOL – HUSE), é fundamental para desenvolver uma assistência de qualidade, pautada no tratamento científico e no cuidado humanitário.

## **2.2 Objetivos**

### **2.2.1 Geral**

Promover uma melhor qualidade de vida durante o tratamento e assistência oferecida aos pacientes com câncer do Centro de Oncologia Dr. Oswaldo Leite do Hospital de Urgência de Sergipe (COOL – HUSE).

### **2.2.2 Específicos**

- Melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários do Hospital;
- Capacitar os profissionais do Centro de Oncologia para um novo conceito de assistência à saúde, que valorize a vida humana e a cidadania;
- Difundir uma nova cultura de humanização no Centro de Oncologia;
  
- Conceber e implantar novas iniciativas de humanização que venham a beneficiar os usuários, acompanhantes e profissionais de saúde;
- Estimular a realização de parcerias e intercâmbios de conhecimentos e experiências nessa área;
- Desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e um sistema de incentivo ao tratamento humanizado;
- Modernizar as relações de trabalho, tornando os contatos setoriais mais harmônicos.

## 2.3 Ações

As ações do Projeto de Humanização foram elaboradas de maneira a intervir na melhoria diária dos processos de trabalho e na qualidade da promoção da saúde para os pacientes do Centro de Oncologia de Sergipe.

As atividades devem ser desempenhadas por um Comitê de Humanização\* criado para facilitar o planejamento, a construção de uma agenda e distribuição das tarefas. Este grupo ficará responsável por organizar, mobilizar, divulgar, motivar, recrutar, participar e avaliar os eventos.

\* O Comitê de Humanização tem o corpo formado pelos próprios funcionários que atuam na unidade, mas devem dedicar algumas horas diárias ao projeto.

A assistência oferecida pelo Comitê de Humanização está dividida em três segmentos:

- A) Pacientes e Acompanhantes
- B) Funcionários
- C) Voluntários (Colaboradores)

### **A) Pacientes e Acompanhantes**

- Estimular a adesão ao tratamento;
- Acolher dando boas vindas, sempre presenteando os pacientes que chegam à unidade pela primeira vez;
- Informar que o incômodo da náusea, vômito, queda de cabelo são reações passageiras provocadas pelo tratamento da quimioterapia e da radioterapia;

- Realizar culto ecumênico matinal diariamente às 8h na sala de quimioterapia adulto com funcionários, pacientes, acompanhantes e voluntários;
  - Disponibilizar água de coco para favorecer a hidratação do organismo antes da quimioterapia;
  - Distribuir ‘geladinho’ adicionado com nutrientes (de preferência de frutas cítricas) entre os pacientes em tratamento quimioterápico, para combater náuseas e vômitos (sintomas freqüentes no tratamento);
  - Distribuir mensagens de auto-estima, fé e confiança a cada segunda-feira como forma de estimular a reflexão através de textos sugeridos por profissionais, acompanhantes e voluntários.
  - Manter na recepção do ambulatório, café, chá e biscoitos à disposição dos usuários;
  - Identificar demandas e desejos dos pacientes e, na medida do possível, atender as necessidades com a doação de roupas, toalhas, pastas e escovas de dente, fraldas descartáveis, sabonetes e outros;
- 
- Disponibilização de lenços para pacientes em tratamento que começam a apresentar queda de cabelo;
  - Distribuição diária de guloseimas para as crianças (balas, pipoca, pirulitos, chocolates);
  - Implantação do Projeto de Alfabetização “A Escola vai ao Hospital” voltado para os pais das crianças em tratamento na unidade;
  - Cadastrar crianças e adolescentes para festa de comemoração dos aniversariantes a cada dois meses, facilitando assim, a distribuição de presentes para todos;
  - Sensibilizar a equipe para realização de uma prece ainda no leito, antes do paciente que foi a óbito ser encaminhado ao necrotério;

*“É preciso amar as pessoas como se não houvesse amanhã”*

## **B) Trabalhadores**

- Cumprimentar os colegas diariamente através de um abraço (*“pra melhorar é só abraçar”* – jargão e pacto realizado durante o projeto “Cuidando do Cuidador”);
- Organizar a festa de comemoração dos aniversariantes do mês a cada primeira sexta-feira de cada mês;
- Durante a comemoração, entregar uma caixa de chocolates a cada aniversariante como estímulo para ‘adoçar a vida’;
- Distribuir cópia das fotos a aqueles colegas que forem fotografados nos eventos;
- Identificar o afastamento dos colegas de trabalho seja por doença, casamento, licença maternidade ou outro motivo, e fazer contato através de telefonemas ou visitas;
  
- Realização de Massoterapia como forma de combate ao estresse;
- Distribuir preservativos para os funcionários.
  
- Disponibilizar o ‘Calendário de Pagamento’ do servidor do estado para os funcionários da unidade;
  
- Trabalhar em parceria com a psicologia do SESMT ( Serviço de Saúde e Medicina do Trabalho) no projeto de escuta coletiva por unidade produtiva;

**\*Obs:** A gerente administrativa não participará para evitar a inibição da apresentação das queixas;

- Informar, estimular e encaminhar os colegas para o atendimento individual de psicologia na sala disponibilizada pelo Centro de Oncologia;

**\*Obs:** Destaque para esta grande conquista junto ao SESMT, uma vez que esta ação será para todos os servidores, independentemente do vínculo estatutário ou terceirizado;

***“Só cuida de gente, quem é gente”***

### **C) Voluntários (Colaboradores)**

- Acolher, cadastrar e fazer contato com pessoas e empresas para captação de recursos, doação de brindes ou presentes;
- Agradecer a todos os doadores pessoalmente de maneira formal, seja através de ofício, cartão ou ‘lembrancinhas’ produzidas na própria unidade;

***“Nem sempre a gente cura, mas sempre a gente cuida.”***

## **3. Processo de implementação do Projeto e seus resultados**

### **3.1 Limitações encontradas, relacionamento e envolvimento com a equipe**

Uma das grandes dificuldades encontradas para execução deste Projeto, é a falta de um veículo que esteja à disposição do setor, ao menos na véspera ou durante a execução dos eventos (transporte de alimentos, doações, brindes, decoração).

Temos limitações até mesmo para o desenvolvimento de ações como, Home Care\*, destinado a pacientes fora de possibilidade terapêutica. Por causa dessa deficiência, a visita domiciliar tem sido suspensa com frequência, prejudicando assim a assistência nos cuidados paliativos.

\*Home Care é uma especialização na área da saúde com uma visão bem diferente da hospitalocêntrica ao invés do paciente ir até o hospital ser tratado, os profissionais de saúde vão até sua casa tratá-lo.

Outro empecilho observado é a dificuldade de relacionamento entre servidores de vínculos diferenciados. É constante o enfrentamento verbal dos funcionários estatutários com os terceirizados.

Porém, com o desenvolvimento do Projeto, alguns aspectos positivos têm sido visualizados. O envolvimento da equipe nas atividades, a participação de representantes de todas as unidades produtivas e a adesão à assistência humanizada surpreendem e incentivam o processo de continuidade desta iniciativa.

Podemos perceber também uma diminuição de conflitos entre os trabalhadores e, quando os desentendimentos acontecem, os próprios colegas fazem a intervenção e de forma mediadora apaziguam a situação. Essa é uma prova de que estamos sempre colocando o paciente acima de qualquer intriga, pois o mesmo é a razão de ser do nosso serviço.

### **3.2 Reflexões e articulações possíveis do Projeto e da prática de intervenção com conceitos discutidos no curso**

O Projeto apresentado nos leva a refletir sobre a importância da interação com os diversos setores da Secretaria de Estado da Saúde (SES) e até mesmo, com os demais órgãos do Governo.

Um exemplo disso são as ações pontuais que desencadeiam algumas parcerias com a coordenação de DST/AIDS, através da disponibilização de preservativos, com a Secretaria de Estado da Educação (SEED) pelo apoio ao Projeto de Alfabetização para Adultos – “A Escola vai ao Hospital” -, com a Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP), garantindo a presença da Banda da Polícia Militar para abrilhantar os nossos eventos e aproximando o Corpo de Bombeiros das crianças em datas como o Natal, quando o papai-noel foi transportado num carro aberto da corporação. Com o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (IBAMA) que promove visitas às crianças para reforçar a importância da educação ambiental sempre de forma interativa, através da distribuição de mudas de plantas e livros, além da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), que também dá sua parcela de contribuição com apresentações teatrais em diversos eventos (inclusive no combate a Dengue).

Podemos destacar ainda, a freqüente divulgação das ações desenvolvidas pelo Centro de Oncologia, no Portal da SES ([www.saude.se.gov.br](http://www.saude.se.gov.br)), que se apresenta como uma importante ferramenta de inclusão digital, facilita a proximidade com o público-alvo e mantém um elo de ligação positivo com a imprensa. Esta última descrição, nos proporciona a abertura de espaços em outros veículos de comunicação – rádio, TV, impresso - . Graças ao imediatismo da Internet e a agilidade da mensagem, novos colaboradores não páram de surgir.

É importante ressaltar que o desenvolvimento do Projeto de Humanização, tem forte subsídio na ampliação dos conhecimentos adquiridos no Curso de Gestão Hospitalar de Sergipe, tais como: planejamento, gestão colegiada e compartilhada, melhoria de processo de trabalho, muito focado na escuta, colocação dos problemas e soluções em discussão coletiva.

Tendo em vista que o serviço de oncologia envolve a sociedade civil (seja ela organizada ou individual) ficou claro que, trabalhando com metas e indicadores sem perder o foco do processo permanente de avaliação, teremos uma gestão profissional, técnica, gabaritada e com um mecanismo seguro voltado para a melhoria na assistência ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

Não podemos deixar de registrar, que neste Projeto, como o aporte financeiro é considerado baixo, sempre conseguimos ratear as poucas despesas entre as pessoas envolvidas, carregando assim, em equipe, o lema de que ‘o tempo e o afeto são nossos investimentos prediletos’.

#### **4. Conclusão e Perspectiva**

Diante da explanação, podemos concluir que alguns fatores já fomentam a nossa expectativa e serão fundamentais para darmos um salto de qualidade à assistência prestada aos pacientes.

Entre eles, podemos citar a qualificação dos gerentes, através do curso de gestão, a implantação da Fundação e a melhoria da área física da unidade de trabalho com a tão sonhada construção do Hospital do Câncer de Sergipe.

Mesmo diante desses avanços, para o que o nosso Projeto seja vitorioso e alcance o sucesso desejado, precisamos acima de tudo, investir no convencimento das pessoas. Somente através da conquista e da adesão, vamos obter os resultados almejados.

*"Que ninguém jamais se aproxime de você sem se retirar melhor e mais feliz."*

*Madre Teresa de Calcutá*

**ANEXOS**

**1- EXEMPLOS DE TEXTOS E MENSAGENS DISTRIBUÍDAS NO  
CENTRO DE ONCOLOGIA**

**2- MODELO DE AGENDA DE EVENTOS DO CENTRO DE  
ONCOLOGIA**