

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS HOSPITAL DAS CLÍNICAS

AUTORIA: Patrícia Campos Chaves

Introdução

Partindo do pressuposto de que, somente o ser humano é capaz de alterar qualquer realidade, é que o Programa de Humanização do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais vem desenvolvendo uma série de discussões à cerca dos eixos norteadores e dispositivos que perpassam a Política Nacional de Humanização (PNH) implementada pelo Ministério da Saúde. Com base nestas discussões, centrou uma de suas ações em um ponto crucial: as relações que se estabelecem no cotidiano hospitalar entre profissionais e usuários. O acolhimento é aqui identificado na perspectiva de uma tecnologia na área da saúde que resgata as relações humanas como instrumento de mudança nos processos de trabalho, portanto essencial para o processo de implantação da PNH. Para tanto, foi idealizado este projeto, que pretende fazer uma revisão de conceitos, valores e técnicas em que se fundamenta a instituição, na construção cotidiana das relações entre trabalhadores e usuários, observando o conteúdo ético, afetivo, profissional e político dessa relação.

Justificativa

O senso comum entende acolhimento como sendo uma recepção “carinhosa, calorosa” das pessoas que buscam os serviços de saúde. Não entendendo que se trata de uma intervenção da equipe e propicia a vinculação ao serviço. A atenção dispensada pelo profissional na relação com o outro, sendo capaz de exercer a escuta, identificando as queixas, as necessidades e apontando soluções, precisa ser entendida como parte do trabalho em saúde. Hoje nos deparamos com o despreparo dos profissionais para lidarem com esta demanda. Os cursos da área da saúde estimulam cada vez mais a especialização dos saberes e a incorporação de novas tecnologias, sem dar o devido peso à formação de profissionais também capazes de se relacionar com o outro, com o saber do outro. Percebe-se então, que o que se propõe hoje como acolhimento, apresenta-se como uma estratégia de mudança do processo de trabalho e de formação para o trabalho, uma vez que se pretende que o profissional de saúde tenha uma “postura acolhedora” e que esta faça parte de suas habilidades profissionais a todo o momento. Uma proposta de acolhimento para o HC, trás em si a necessidade de habilitar/capacitar os profissionais nessa nova tecnologia, que vem como um instrumento que incorpora as relações humanas à sua prática.

Objetivo geral

Capacitar as equipes de profissionais do Hospital das Clínicas, a desenvolver em seu cotidiano de trabalho, o acolhimento das demandas apresentadas por pacientes e demais profissionais da instituição.

Objetivos específicos

- Fortalecer a Política de Humanização do Ministério de Saúde no Hospital das Clínicas;
- Elaborar um plano de ação para a efetivação do acolhimento na instituição;
- Promover uma recepção que ultrapasse o simples ato de organizar entrada e saída de pessoas;
- Capacitar os profissionais, de diversas áreas, através de uma metodologia de construção de conceitos e ações, para que seja possível identificar, elaborar e negociar as necessidades dos atores envolvidos que possam vir a ser satisfeitas;
- Organizar referências de atendimento, para o acolhimento, em todas as Unidades Funcionais, onde os profissionais treinados terão o papel de multiplicadores;

Metodologia

Com esta metodologia, propõe-se que a conscientização da necessidade do acolhimento enquanto tecnologia leve, passível de ser operada por qualquer profissional, se desenvolva enquanto uma ação via cursos de capacitação – educação permanente – em toda a instituição. Pois acredita-se na formação do trabalhador como potente instrumento de transformação/ação.

Para que o objetivo deste projeto seja efetivamente construído na instituição, propõe-se que a ação seja direcionada para 3 (três) áreas de atuação, estendida a todos os profissionais, com o seguinte formato:

- Construção do conceito de acolhimento através de oficinas de trabalho, direcionada para trabalhadores, com a formação de equipes de referência para discussão das ações de humanização/acolhimento, por Unidade Funcional.
- Capacitação para profissionais de portarias e recepções quanto ao acolhimento e atividades específicas, além da implantação do projeto “Posso Ajudar” – Acolhedores do HC, nas Unidades Funcionais, organizando fluxo de pessoas e realizando orientações aos usuários sobre normas e rotinas do hospital.
- Capacitação das equipes para o acolhimento ao óbito. Criados módulos de treinamento das equipes para lidar com o acolhimento da família e dos próprios profissionais no momento do óbito, discutindo cuidados paliativos, conceito de morte, perdas, luto, impacto para o serviço, alternativas de abordagem.

Resultados

Criado desde 2006, todas as propostas citadas acima têm sido implantadas gradativamente, envolvendo profissionais, usuários, gestores e alunos através de parcerias com várias Unidades Funcionais e a direção.

Conclusão

A Política Nacional de Humanização implementada pelo Ministério da Saúde traz para a realidade hospitalar, uma discussão relacionada à forma de relação/comunicação que estabelecemos na instituição. Refletir sobre as bases de

nossas ações, não no sentido técnico, mas na apreensão do significado e da importância que o “outro” possui em nosso processo de trabalho, apresenta-se cada dia mais urgente em nosso cotidiano.

Diante disso, podemos concluir que, para nós, resta-nos o compartilhar. Compartilhar pensamentos, saberes, reflexões, experiências e por que não dizer: compartilhar a presença do outro como um espaço ilimitado de conhecimento na descoberta do que possuímos de melhor, a nossa humanidade.