

Estratégias sugeridas:

-) Promover discussões em grupos.
-) Realizar oficinas.
-) Realizar reuniões por setores e serviços.
-) Organizar assembléias.

3.º - Fazer um diagnóstico da situação hospitalar em termos de serviços humanizados

Objetivo:

-) Criar uma cultura de humanização e uma filosofia organizacional humanizada.
-) Reconhecer as potencialidades e as deficiências da instituição em termos da humanização dos serviços e de outras questões correlatas (ver parâmetros de humanização).

Metodologia sugerida:

-) Analisar a configuração organizacional do hospital.
-) Levantar as iniciativas de cunho humanizador desenvolvidas no hospital.
-) Delinear um diagnóstico preliminar da humanização no hospital, através do levantamento das potencialidades e deficiências relativas à humanização do atendimento e das relações de trabalho no hospital.
-) Mapear os desafios a serem enfrentados.

Estratégias sugeridas:

-) Levantar informações sobre a história da fundação da instituição, assim como dos problemas de seu desenvolvimento e de seu estado atual.
-) Traçar as características do hospital, como frequência de atendimentos e de operações médicas e cirúrgicas, número de leitos, número e qualificação dos funcionários, qualidade das instalações e equipamentos, serviços oferecidos, programas específicos em andamento, plano de cargos e salários, epidemiologia etc.
-) Visitar os diversos setores e serviços do hospital.
-) Dar atenção especial à porta de entrada e avaliar os problemas ali encontrados.
-) Aplicar pesquisa do PNHAH sobre satisfação dos usuários e dos profissionais de saúde.
-) Levantar as carências e potencialidades por setores e serviços.
-) Mapear as iniciativas de humanização em vigência no hospital.

4.º-Elaboração e implantação de plano operacional de ação de humanização

Objetivos:

-) Elaborar um plano de ação de humanização hospitalar, de curto, médio e longo prazo, levando em consideração as prioridades e as necessidades

específicas do hospital, bem como as ações de humanização já existentes.

)) Implantar o plano de ação de humanização no hospital.

Metodologia sugerida:

)) Usar uma metodologia participativa, em duas direções correlacionadas: a humanização do atendimento ao usuário e a humanização do trabalho do profissional de saúde.

)) Articular o plano de humanização proposto com as iniciativas já existentes.

Estratégias sugeridas:

)) Promover reuniões do GTH para estabelecimento de prioridades, metas e ações, segundo os parâmetros de humanização propostos pelo PNHAH.

)) Ampliar e institucionalizar as iniciativas já existentes.

)) Apresentar formalmente o plano de humanização às chefias constituídas e ao coletivo de profissionais.

)) Discutir a implantação do plano operacional de humanização por setores e serviços, de forma a obter o compromisso e a participação ativa do maior número de pessoas.

)) Desenvolver um processo de comunicação e reflexão sobre a dinâmica institucional e a dinâmica das relações de trabalho.

)) Construir redes internas de comunicação (ouvidoria, banco de idéias etc.).

-)) Divulgar, para todo o hospital, as iniciativas de humanização existentes e a serem desenvolvidas.
-)) Preparar material e espaços de divulgação (boletins, cartazes, bottons, faixas, murais, eventos, jornadas).
-)) Participar da Rede Nacional de Humanização.
-)) Estimular a participação da comunidade em eventos, ações e campanhas de humanização no hospital.
-)) Desenvolver parcerias com instituições públicas e privadas e com movimentos comunitários.

5.º - Avaliação de resultados da implantação do processo de humanização

Objetivos:

-)) Avaliar permanentemente as ações de humanização em desenvolvimento e as novas propostas de humanização dos serviços.
-)) Redirecionar as ações de humanização, a partir dos resultados alcançados e do grau de envolvimento dos vários setores e serviços do hospital.
-)) Avaliar o desempenho do GTH em termos de seus objetivos e funções.
-)) Avaliar a participação do hospital na Rede Nacional de Humanização.

Metodologia sugerida:

-) Analisar as dificuldades e erros.
-) Identificar oportunidades de melhoria.
-) Realizar pesquisa de satisfação de profissionais e usuários.

Estratégia sugerida:

-) Avaliar as ações a partir dos parâmetros de humanização do PNHAH.

Parâmetros de Humanização

A avaliação das ações de humanização a partir dos parâmetros propostos pelo PNHAH é fundamental. Mas o GTH pode, nesse trabalho, deparar-se com uma série de questões que ultrapassam sua responsabilidade e possibilidade de ação. É preciso, portanto, determinar o grau de governabilidade ou ingovernabilidade que o GTH tem sobre as ações de humanização.

O GTH pode, sim, criar alternativas e soluções que ajudem a melhorar o atendimento e o trabalho em termos da humanização dos serviços. Mas, para avaliar se as ações desenvolvidas promovem ou não a humanização, é preciso construir uma nova filosofia organizacional, uma cultura de humanização. E isso leva tempo. A construção dessa nova cultura envolve a participação de todos os atores do sistema de saúde e se dá aos poucos, durante o processo de discussão, elaboração, implementação e análise das ações, campanhas e programas. É bom lembrar: humanizar é verbo pessoal e intransferível, posto que ninguém pode ser humano em nosso lugar. E é multiplicável, pois é contagiante.

Parâmetros para a humanização do atendimento dos usuários

Condições de acesso e prestação dos serviços:

-) Sistema de marcação de consultas
-) Tempo de espera para atendimento
-) Acesso de acompanhantes e visitas
-) Sistema de internação
-) Sistema de marcação, realização e resultados de exames

Qualidade das instalações, equipamentos e condições ambientais do hospital:

-) Adequação/criação de áreas de espera
-) Sinalização das áreas e serviços do hospital
-) Instalações físicas e aparência do hospital
-) Equipamentos
-) Refeições

-) Meios para efetivação de queixas e sugestões
-) Espaço de recreação e convivência dos pacientes
-) Clareza das informações oferecidas aos usuários
-) Identificação dos profissionais
-) Informações aos familiares sobre o atendimento do usuário
-) Informações sobre prevenção de doenças e educação em saúde
-) Informações sobre outros serviços de saúde e serviços sociais disponíveis na comunidade

Qualidade da relação entre usuários e profissionais:

-) Eficiência, gentileza, interesse e atenção
-) Compreensão das necessidades dos usuários
-) Informações, aos usuários, sobre o diagnóstico, tratamento e encaminhamento
-) Privacidade no atendimento

Parâmetros para humanização do trabalho dos profissionais

Gestão hospitalar e participação dos profissionais:

-) Oportunidades de discussão da qualidade dos serviços prestados
-) Oportunidades de discussão das dificuldades na execução do trabalho de atendimento aos usuários
-) Manutenção de mecanismos de coleta de sugestões para a melhoria do trabalho
-) Oportunidades de reconhecimento e resolução de conflitos e divergências
-) Aplicação sistemática de normas de trabalho

Condições de trabalho na instituição:

-) Áreas de conforto
-) Segurança
-) Equipamentos e materiais
-) Higiene

Condições de apoio aos profissionais:

-) Transporte, estacionamento e condições de acesso ao hospital
-) Refeitório
-) Área de descanso e convivência
-) Atividades recreativas e/ou sociais
-) Programas de atendimento às necessidades ~~psico~~ sociais dos profissionais
-) Cursos ou treinamentos para aprimoramento profissional
-) Cursos ou treinamentos para melhoria das relações com os usuários

Qualidade da comunicação entre os profissionais:

-) Canais de informação e resolução de problemas e necessidades
-) Canais de informações oficiais da administração do hospital
-) Canais de informação e comunicação interna sobre programas e atividades

Relacionamento interpessoal no trabalho:

-) Confiança
-) Integração grupal
-) Cooperação

Valorização do trabalho e motivação profissional:

-) Respeito
-) Reconhecimento
-) Motivação
-) Realização
-) Satisfação

Normalização, revisão e produção gráfica
EDITORA MS
Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SAA/SE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
SIA, Trecho 4, Lotes 540/610 - CEP: 71200-040
Telefone: (61) 233-2020 fax: (61) 233-9558
Email: editora.ms@saude.gov.br
Brasília - DF, agosto de 2002
OS 0609/2002