

Programa de Humanização do Hospital das Clínicas da UFMG

Área Temática de Saúde

Resumo

O Programa reúne todos os projetos relacionados com o movimento de humanizar a assistência hospitalar, que abrangem desde a definição de políticas de humanização até programas específicos para pacientes atendidos no complexo hospitalar. Metodologia: Levantamento das iniciativas já existentes, Realização de Oficinas e Seminários; Divulgação do Programa em vários fóruns Resultados: Participação do Hospital na Rede Nacional de Humanização do Ministério da Saúde e Secretaria Estadual de Saúde de MG. Plano de ação, como resultado do I Seminário de Humanização do HC-UFMG. Apontamento de estratégias de adequação do Programa de Humanização do HC à Política Nacional de Humanização. Conclusões: Reconhecimento do Programa de Humanização da. Se verificarmos com a implementação do Programa houve um número significativo de novos projetos. O impacto é claramente percebido no interesse dos profissionais em está ofertando uma assistência de qualidade aos nossos usuários. E estar proporcionando uma assistência com atendimento multidisciplinar., fortalecendo a relação dos profissionais da saúde. A informação correta aos nossos usuários é importante e também a adequação da escuta para que os projetos sejam ajustados aos desejos tanto dos nossos pacientes quanto dos profissionais, e atender as diretrizes da Política Nacional de Humanização-HUMANIZASUS. Fortalecer e integrar os projetos já existentes.

Autores

Rita de Cássia Penido
Dione Goretti
Nídia Bampirra
Patrícia Chaves
Wilma Guimarães

Instituição

Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG

Palavras-chave: humanização; usuários; profissionais

Introdução e objetivo

(...) HUMANIZAÇÃO /POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO. No campo da saúde, humanização diz respeito a uma aposta ético-estético-política: ética porque implica a atitude de usuários, gestores e trabalhadores de saúde comprometidos e co-responsáveis; estética porque relativa ao processo de produção da saúde e de subjetividade autônomas e protagonistas; política porque se refere à organização social e institucional das práticas de atenção e gestão na rede do SUS. O compromisso ético-estético-político da humanização do SUS se assenta nos valores de autonomia e protagonismo dos sujeitos, de co-responsabilidades entre ele, de solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva no processo de gestão.”

A Direção e Comissão de Humanização do Ambiente Hospitalar- Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, em parceria com o Ministério da Saúde, Secretaria Estadual de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde, propõe um Programa de Humanização Hospitalar para que seja agregado as diversas ações já desenvolvidas pelos profissionais, usuários e comunidade do HC-UFMG e ao mesmo tempo criar subsídios à implantação de um programa permanente de Humanização que beneficie os usuários, trabalhadores e comunidade tanto da assistência , quanto do trabalho em saúde. Atender a usuários da infância-juventude, adultos, com a capacidade de oferecer atendimento de qualidade, articulando os avanços tecnológicos com o bom relacionamento. Melhoria nas condições de trabalho do cuidador e de comunicação e informação tanto nas relações de trabalho quanto aos usuários.

Os serviços de saúde têm alcançado um enorme avanço científico, tecnológico e de conhecimento. Entretanto esta evolução não tem sido acompanhada por um correspondente avanço na qualidade do contato humano.

O planejamento de saúde, na maioria das vezes, subestima e desconsidera as circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas ligadas a saúde e a doença. A experiência mostra que uma infinidade de mal entendidos e dificuldades enfrentadas pelos usuários e trabalhadores no ambiente hospitalar podem ser minimizados, quando se ouve, compreende, acolhe, considera e respeita tanto os usuários, como aqueles que cuidam – atores essenciais para a humanização.

O HC-UFMG como instituição de ensino, pesquisa e assistência prestadora de serviços à comunidade, tendo como missão “Desenvolver , eficaz e eficientemente, e de forma equilibrada, a formação e a capacitação de recursos humanos, a pesquisa na área de saúde e a assistência”, respondendo às necessidades de saúde da população e, inserido no Sistema Único de Saúde do Estado de Minas Gerais, constituir- se como referência para áreas específicas, propõe um Programa de Humanização Hospitalar.

O programa se propõe a articular as iniciativas de humanização, como também incentivar o desenvolvimento de uma nova cultura que fortaleça uma política de respeito e valorização humana.

Humanizar o ambiente hospitalar é resgatar e fortalecer o comportamento ético, articular o cuidado técnico-científico, com o cuidado que incorpora a necessidade de acolher o imprevisível, o incontrolável, o diferente e singular. Mais do que isso, humanizar é adotar uma prática em que profissionais e usuários considerem o conjunto dos aspectos físicos, subjetivos e sociais, assumindo postura ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido e de reconhecimento de limites.

Humanizar é portanto, alcançar benefícios mútuos para a saúde dos usuários, dos profissionais e da comunidade.

As dificuldades encontradas são as mais variadas, em especial com relação à mudança de postura dos pacientes e profissionais nos últimos anos. Se de um lado houve uma maior participação tanto dos usuários quanto dos profissionais na gestão dos serviços, esta ainda é incipiente se considerarmos o todo institucional.

A comissão de humanização tem como objetivo apoiar e estimular as ações humanizadoras no Hospital, mas a humanização só será realmente possível quando houver um esforço conjunto de toda a comunidade. Todo ator desta instituição deve ser parte integrante desta proposta, sendo como idealizador de uma nova ação ou projeto, dentro do seu local de trabalho, juntamente com a sua equipe . Ou levando sua proposta ou idéia até a comissão, para discussão e viabilização da mesma

A comissão em suas reuniões semanais está sempre aberta a receber sugestões e críticas para se tentar criar alternativas que melhorem as relações entre os atores institucionais.

O programa do Ministério lançou as bases para uma mudança institucional, mas ainda são necessários recursos (financeiros, materiais ou humanos) para a implementação de várias ações, que a comissão e o hospital sabem ser importantes.

Agregar e apoiar a continuidade dos diferentes projetos desenvolvidos no Hospital. Possibilitar reflexão e promoção no fortalecimento contínuo desta política. Sensibilizar e responsabilizar a todos os atores envolvidos na Instituição para que desenvolvam projetos e ações que propicie um atendimento de qualidade, respeitando a subjetividade do usuário e os profissionais da saúde.

Atender aos vários eixos que a Política de Humanização pressupõe (...) como eixos de ação que objetivam a Institucionalização, difusão, desta estratégia e, principalmente, a apropriação de seus resultados pela sociedade.

Eixo das Instituições do SUS: eixos da gestão do trabalho (propõe-se à promoção de ações que asseguram a participação dos trabalhadores nos processos de discussão e decisão, fortalecendo e valorizando os trabalhadores, sua motivação, o auto desenvolvimento e o crescimento profissional eixo do financiamento, eixo da atenção, eixo da educação permanente, indica-se que a Política Nacional Humanização conteúdo profissionalizante na graduação, pós graduação e extensão em saúde, vinculando-a aos Pólos de Educação Permanente e as instituições de formação, eixo da informação /comunicação, indica-se por meio de ação de mídia e discurso social amplo a inclusão da Política Nacional de Humanização, eixo da gestão da Política Nacional de Humanização, indica-se o acompanhamento e avaliação sistemáticos das ações realizadas, estimulando a pesquisa relacionada às necessidades do SUS na perspectiva da humanização.

Metodologia

Foi instituído pela Diretoria uma comissão de Humanização multidisciplinar que traçou com metodologia de trabalho:

Levantamento das iniciativas já existentes, promovendo a integração das mesmas;

Realização de Oficinas e Seminários; para traçar o Plano de ação no Hospital das Clínicas da UFMG.

Elaboração das diretrizes para sistematização do Programa;

Divulgação da Política Nacional de Humanização e sensibilização dos diversos atores desta Instituição.

Liderar o processo de humanização no hospital.

Promover uma ação conjunta da alta administração do hospital e de lideranças representativas dos profissionais dos vários setores e serviços.

Buscar estratégias de comunicação e integração entre os diferentes setores.

Promover fluxo de propostas e deliberações.

Apoiar e divulgar as iniciativas de humanização em desenvolvimento.

Avaliar os projetos que já estão em desenvolvimento e os que ainda vão ser desenvolvidos na instituição, de acordo com os parâmetros de humanização propostos.

Estimular a participação da comunidade e de entidades da sociedade civil nas ações de humanização.

Resultados e discussão

Apresentamos os resultados alcançados com a implementação do Programa de Humanização nos Hospital das Clínicas da UFMG:

Promoção e a participação do Hospital na Rede Nacional de Humanização da Secretaria Estadual de Saúde de MG.

Inserção do Hospital das Clínicas no Programa de Humanização do Ministério da Saúde.

Realização de Oficinas Preparatórias para realização do I Seminário de Humanização do HC.

Realização do I Seminário de Humanização do HC-UFMG que reuniu vários segmentos da comunidade hospitalar, permitindo traçar um Plano de ação para implantação de ações e projetos de desejo desta comunidade.

Avaliação do Programa de Humanização pelas Unidades Funcionais (Modelo Gerencial adotado pelo HC, de gestão participativa centrado no trabalho em equipes e construção coletivas) que apontou novas diretrizes para o Programa.

Realização de Oficina que apresentou uma programação com palestra– Política de Humanização do Ministério da Saúde com a Dra. Vera de Oliveira Nunes Figueiredo – Consultora do Ministério da Saúde, apresentação do Programa do Hospital e moderação do Prof. Edson José Corrêa Pró-reitor de Pesquisa, Ensino e Extensão da UFMG. A oficina traçou como objetivo: Informar sobre a Política Nacional de Humanização – HUMANIZASUS, do Ministério da Saúde.

Apresentar a experiência do Programa Nacional de Humanização no HC-UFMG.

Avaliar os projetos inseridos no Programa de humanização à luz da Política Nacional de Humanização –PNH.

Apontar estratégias de adequação do Programa de Humanização do HC à PNH.

Esta oficina fez parte da preparação do IV Seminário do Hospital e apontou como diretrizes: Recursos Humanos, Modelo Assistencial e de Ensino e Modelo Gerencial. dessas considerações

Recursos Humanos

Realizar um trabalho conjunto com o DRH, atuando em parceira, estimulando, dinamizando e efetivando os projetos já existentes. Desenvolvendo uma proposta conjunta mantendo as diretrizes do HC e da Política Nacional de Humanização para o recursos humanos do HC, trabalhando na construção de um plano de ação visando a promoção da saúde do profissional, bio-psio-sociais.

Promover a valorização e integração nos diversos projetos do profissional na instituição.

Educação e treinamento e qualificação técnica continuada.

Modelo Gerencial:

Rediscutir o eixo diferenciando projetos e ações profissionais.

Definir linha mestra do Programa como parte de estrutura do HC.

Promover a integralidade e participação dos profissionais das suas unidades na discussão da política, promovendo projetos que vise a qualidade no atendimento .

Modelo Assistencial e de Ensino:

“Promoção de um ambiente físico social, profissional e de relações interpessoais que devem estar relacionados a um projeto de saúde, voltado para a atenção acolhedora , resolutiva e humana,” e responsabilizando todos os profissionais, acadêmicos e professores para esta nova Política de Humanização.

Reunião com os coordenadores dos projetos já existentes para apresentação do Programa.

Inserção do Programa do HC na Pró-reitoria de Extensão.

Reuniões com setores estratégicos para implantação do Plano de Ação.

Inclusão do Hospital das Clínicas como Hospital Multiplicador do Programa Nacional de Humanização.

Inclusão do Programa no Plano Diretor como linha Mestra Biênio 2002-2004.

Lançamento do site do Programa.

Participação em eventos internos e externos, divulgando os projetos já existentes.

Implementação de novos projetos.

Por possuir características próprias de Hospital de Ensino, O HC tem por prática várias ações de Humanização. Quando implantada, a Comissão teve como primeira tarefa, realizar o levantamento destas ações com objetivo de valorizá-las e integrá-las ao Programa e viabilizar a implementação de ações ou projetos discutido no I Seminário de Humanização realizado em abril de 2002.

Destacamos as ações e Projetos com objetivo de valorizar os já existentes anterior à implantação do Programa de Humanização.

Ressaltamos que vários projetos estão registrados como de Extensão e Pesquisa no CENEX HC-UFMG.

No ano de 2002 foi realizado uma reunião com todos os coordenadores de Projetos, juntamente com a Pró-reitoria de extensão e pesquisa da UFMG, que dentro da sua nova política, adotou que somente seria aceito a solicitação e distribuição de bolsas para os projetos se estes pertencessem a grandes Programas.

A partir deste ano os projetos já inseridos e registrados no Programa de Humanização Hospitalar do HC-CENEX e Pró-Reitoria de Extensão e de Pesquisa da UFMG, passaram a receber bolsistas.

No ano de 2003, o Programa foi contemplado pela Pró-Reitoria de Extensão com oito estagiários que atuaram em vários projetos do HC.

Realizamos várias reuniões com os coordenadores dos projetos do HC da PROEX, mostrando a importância de recebermos estagiários, pois assim permitiria uma expansão dos projetos para outros setores do HC. E também o campo riquíssimo que o Hospital das Clínicas representa no cenário de ensino da saúde.

Avaliamos esta nova política como positiva no momento em que os coordenadores dos projetos tiveram uma integração maior no contexto do HC.

Referente aos projetos que ainda não estão registrados no CENEX, estamos realizando um trabalho sobre a importância que representa este registro.

Abaixo, relacionamos os diversos projetos existentes no Hospital das Clínicas e seus respectivos anos de implementação:

(...)FOCO:” A HUMANIZAÇÃO COMO EIXO NORTEADOR DAS PRÁTICAS EM SAÚDE EM TODAS AS INSTÂNCIAS DO SUS”

Ano de 2003:

Projeto de Ginástica Laboral: - Projeto para servidores do HC com início no Serviço de Nutrição e Dietética : Implantado pela Assistente Social: Filomena Fourrox coordenação Assistente Social Rita de Cássia Silva e a gerente da UF Serviço de Nutrição e Dietética ; Nutricionista Maria Aparecida Souza

Projeto Cuidar-cuidando-se: Elaborado por professoras da Escola de Enfermagem: Prof.a Sônia Maria e Édila: em fase de implantação na UF Serviço de Processamento de Roupas e Esterilização de Materiais. – projeto de extensão, registrado no CENEX HC.(recebe estagiário da PROEX- Programa de Humanização).

Manual Informativo aos pacientes/acompanhantes da UF Pediatria: coordenação da Gerente Maria do Carmo;

Projeto de Acolhimento às crianças no UF Bloco cirúrgico: implantação e coordenação do Gerente: Prof. Paulo Márcio;-

Implantação no ambulatório Bias Forte, de consultas com horários diferenciados para algumas especialidades. – Manual de Informação ao Usuário Internado no HC: Coordenação: Comissão de Humanização

Ouvidoria Comissão de Humanização/Diretoria e Conselho de Usuários do HC-UFMG:, - Admissão Humanizada: coordenação Divisão Técnica de Enfermagem/setor de Internação.

Novos Olhares, oficinas de auto-maquagem para pacientes do Serviço de Mastologia., Oncologia ginecológica e demais pacientes do Ambulatório Carlos Chagas UF Ginecologia/Obstetrícia e Berçário: coordenação das Assistentes Sociais: Maria de Fátima Albernaz e Silvia e da Enfermeira Maria de Fátima Seixas.

Promoção de palestra de Qualidade de Vida do Servidor, em comemoração ao dia do Servidor Público. Oficina de auto-maquagem Natura em comemoração ao Dia da Secretária UF DRH e comissão de Humanização::

A criança, sua dor e o brincar: projeto voluntário: Psicóloga Lea Maria de Castro Nemer e artista plástica Alda Lima de Mattos/Comissão de Humanização. Projeto PA- Projeto na Quimioterapia pediátrica

Projeto de Informação: comissão de Humanização realizou o levantamento dos atendimentos, local de funcionamento e forma de agendamento ambulatoriais e repassou Assessoria de Comunicação para divulgação no site do HC,

Atendimento Psicológico no Pronto Atendimento Pediátrico do HC-UFMG- elaborado por Daniela Cristina Sampaio de Brito, Marcela Silva Andrade e Tatiana de Deus Corrêa, acadêmicas do curso de Psicologia da UFMG, com supervisor do Departamento de Psicologia e coordenado no HC pelo Serviço de Psicologia- Mônica .

Ano de 2002:

Projeto Biblioteca Viva em Hospitais: parceria com Fundação ABRINQ e Banco Citibank. Coordenação das Terapeutas Ocupacional Patrícia Campos Chaves e Wilma Guimarães e Assistente Social: Marilene Moreira e Comissão de Humanização.

Preparo da Criança com traqueostomia e sua família para a alta hospitalar: coordenação da Enfermeira. Marilza – Terapia Ocupacional junto aos pacientes da Quimioterapia: coordenação da TO Wilma Guimarães;

Oficina de Artes para Acompanhantes da UF Pediatria: Coordenação Assistente Social Helena Zilda de J.S. Bueno;

Curso de Papel Reciclado, artesanal e reciclagem do lixo do HC-UFMG: coordenadora : TO Wilma Guimarães;

Ano de 2001:

Projeto Enfermaria Social – Maternidade: coordenadora Assistente Social Ana Maria M.P. Pacheco;

CATHIVAR (atendimento domiciliar) e ABRAÇARTE (pediatria): Coordenação: Prof.a. Rosa M.Q.Nehmy;

CTI pediátrico Humanizado: coordenação Enf. Monalisa Gresta; -

Ano de 2000

Grupo de crianças Diabéticas: Prof.a. Ivani N. Silva; -Anexo Bias Fortes

Grupo de Orientação em Hanseníase: Anexo Dermatologia coordenação Assistente Social Nidia Bampirra;

Atenção Domiciliar; coordenação Assistente Social Dorotéia Fernandes; -

Ano de 1999:

Projeto Grupo de Pais- Setor Saúde do Adolescente: coordenação do Serviço Social; anexo Bias Fortes

Curso de Orientação em Diabetes: coordenação da TO Patrícia Albernaz; Anexo Borges da Costa

Grupo de Apoio à Família de Pacientes Portadores de Alzheimer: coordenação da Assistente Social: Dorotéia Fernandes; -Anexo Bias Fortes.

Conversando sobre o Envelhecer: saúde cidadania e qualidade de vida: coordenação Assistente Social Dorotéia Fernandes; - Anexo Bias Fortes

Oficina de Musicalização e Oficinas de Arte com Pessoas portadores de Necessidades Especiais; Coordenação da Assistente Social: Dalete Tavares; Anexo Bias Fortes e Carlos Chagas.

Ano de 1998:

Projeto Brincar; coordenação Psicóloga Terezinha Vieira – Anexo Bias Fortes

Ano de 1997:

Enfermaria Mãe canguru: coordenação Prof. César Calo Xavier; Maternidade

Comemoração de Eventos /datas festivas na UF Pediatria: coordenação Assistente Social Helena Zilda;

Assistência a crianças e Adolescentes portadores de Disfunção Vesical: coordenação Enfermeira e Prof.a. Roberta Vasconcelos Menezes de Azevedo; anexo Bias Fortes

Ano de 1996:

Solário UF Pediatria:

Ano de 1995:

Consultas de Enfermagem às Mulheres com Diagnóstico de Câncer de Mama: coordenação Enf. Maria de Fátima S. Silva; -anexo Carlos Chagas

Ano de 1994:

Projeto Espaço Lúdico Socializante: coordenação TO Wilma Guimarães; 9º andar HC Banco de Leite Humano: coordenação Enf. Beatriz Maria dos Santos Batista - Maternidade

Ano de 1991

Projeto Brinquedoteca Hospitalar Nosso Cantinho: coordenação TO Patrícia Campos Chaves; -Pediatria

Ano de 1990:

Reunião de orientação as Clientes da Mastologia: coordenação Assistente Social: Maria de Fátima S. Albernaz; -anexo Carlos Chagas

Ano de 1984:

Reunião de Orientação as Clientes do Planejamento Familiar: coordenação Assistente Social Silvia Ferreira e Enfermeira Elizabete Figueiredo; anexo Carlos Chagas

Ano de 1983:

Internação Conjunta: vale lembrar que anos antes da lei que garante as crianças e adolescentes acompanhantes, já era prática do Hospital visando maior humanização no atendimento da Pediatria.

Conclusões

Reconhecimento do Programa de Humanização da Assistência Hospitalar. Se verificarmos com a implementação do Programa houve um número significativo de novos projetos. O impacto é claramente percebido no interesse dos profissionais em está ofertando uma assistência de qualidade aos nossos usuários. E estar proporcionando uma assistência com atendimento multidisciplinar., fortalecendo a relação dos profissionais da saúde

A informação correta aos nossos usuários é importante e também a adequação da escuta para que os projetos sejam ajustados aos desejos tanto dos nosso pacientes quanto dos profissionais, e atender às diretrizes da Política Nacional de Humanização-HUMANIZASUS.

Fortalecer e integrar os projetos já existentes.

Referências bibliográficas

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar/Ministério da Saúde, Secretaria de Assistência à Saúde. – Brasília: Ministério da Saúde.

HumanizaSUS: política nacional de humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS/Ministério da Saúde, Secretaria Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização –Brasília: Ministério da Saúde,2004.