

8º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA ACADÊMICA DOS “JÓVENS ACOLHEDORES”

Muriel Fernanda de Lima¹

Juliana Batista Sambugari²

Maycon Rogério Selegim³

Ana Carolina Manna Bellasalma⁴

Magda Lúcia Félix de Oliveira⁵

O acolhimento expressa uma ação de aproximação, de relação com o usuário que procura os serviços de saúde, a qual não se restringe ao ato de receber, mas se constitui em uma sequência de atos e modos que compõem as metodologias dos processos de trabalho em saúde em qualquer nível de atenção. Procurar compreender a percepção do usuário quanto o cuidado recebido tem sido uma preocupação entre as instituições de saúde, com o intuito de melhorar o atendimento e assim direcionar a assistência. O Projeto de extensão universitária “Jovens Acolhedores: avaliando a satisfação dos usuários do Hospital Universitário de Maringá (HUM)” constituído por técnicos, professores e alunos, que, junto ao Serviço de Ouvidoria do HUM, desenvolvem o processo de avaliação da satisfação dos usuários do Hospital, promovendo, também, acolhimento pautado na Política Nacional de Humanização (PNH). O objetivo do presente trabalho é relatar a experiência dos alunos participantes do projeto, referente aos meses de dezembro de 2009 a abril de 2010. A metodologia utilizada na avaliação da satisfação do paciente usuário é constituída por um instrumento auto-aplicável, de preenchimento espontâneo do usuário, e por questionários com avaliação dirigida. Na abordagem ao usuário o aluno apresenta-se como acadêmico participante do projeto e coloca em prática a escuta aberta, favorecendo a construção de uma relação de confiança e compromisso da equipe integrante do projeto com os usuários do serviço. A aplicação de questionários é realizada de segunda á sexta-feira de acordo com as escalas de atividades diárias desenvolvidas pelos próprios alunos, na qual em cada dia da semana são avaliados o Pronto-Socorro e Ambulatório de Especialidades e, um dos seguintes setores de internação: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ginecologia e Obstetrícia e Pediatria. Por meio da entrevista com o paciente, além do preenchimento do instrumento dirigido há o favorecimento da troca de experiências e a socialização dos alunos à realidade do atendimento prestado no HUM. Os dados recolhidos nos questionários são avaliados mensalmente, com elaboração de relatórios quadrimestrais que avaliam cada item pautado no instrumento de coleta. A partir da experiência vivenciada nos é possível inferir que esse tipo de atuação projeto-serviço contribui para a melhoria no atendimento ao usuário permitindo a nós acadêmicos, a percepção de fatos que passam

¹ Acadêmica do curso de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá (UEM).

² Acadêmica do curso de Psicologia da UEM.

³ Mestrando em Enfermagem da UEM.

⁴ Psicóloga coordenadora do Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá.

⁵ Docente do Departamento de Enfermagem da UEM.

despercebidos pelos profissionais em atividades rotineiras.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente. Acolhimento. Humanização da Assistência.

Área temática: Saúde

Coordenadora do projeto: Ana Carolina Manna Bellasalma, E-mail: ouvidoria-hum@uem.br, Serviço de Ouvidoria do Hospital Universitário Regional de Maringá.