



FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Irmandade Misericórdia Santa Casa de Limeira

Titular da Ouvidoria : Patrícia Fernandes Santa Rosa

E-mail: crc@santacasalimeira.com.br

Telefone: (19) 3446-6100 Ramal: 6125/6332

Contato (pessoa): (19) 99759-0227/(19) 99753-2968

Unidade da Federação: SP Município: Limeira

Poder: () Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: () Federal () Estadual () Municipal (**X**) **Outro Categoria:**

Privada

() Estratégias inovadoras para engajamento da sociedade civil junto às Ouvidorias

() Estratégias inovadoras de participação social para aprimoramento e/ou simplificação da gestão

(**X**) **Metodologias inovadoras no tratamento de manifestações de ouvidoria Título da prática: Guardiões da Humanização**

1) Descrição da prática:

A prática consiste na visita aos leitos dos usuários internados, pelos membros do Grupo de Trabalho, intitulado como “Guardiões da Humanização”.

O Grupo, atualmente, conta com 15 trabalhadores, os quais representam diversas áreas: Farmácia, Nutrição, Segurança do Trabalho, Qualidade, Nutrição, Laboratório, Higienização e Serviço Social.

As visitas são realizadas mensalmente, e são divididas por amostras, considerando os três períodos de trabalho: manhã, tarde e noite.

Definido, inicialmente, uma única área de atuação, a qual compete a uma enfermaria SUS, com capacidade de 39 leitos. Na média atua com 35 pacientes/dia, devido isolamentos. É uma unidade para atendimento de usuários adultos, na maioria dentro das especialidades de Clínica Médica e Oncologia.

As visitas são programadas conforme disponibilidade do trabalhador, em dias e horários pré-definidos. Recebem um crachá específico de identificação (modelo abaixo).



O crachá tem como objetivo propiciar liberdade ao usuário quanto a relatos que, dependendo da função do trabalhador, acreditamos que pode de alguma forma, inibir ou causar constrangimentos ao usuário, prejudicando o relato de oportunidades. Por isso o uso do Crachá padronizado.

Os “Guardiões da Humanização” não registram quaisquer informações frente aos usuários; por esse motivo, adentram aos quartos livres de pranchetas ou quaisquer materiais para anotações. Identificam-se com o primeiro nome e informam quanto ao objetivo exclusivo da visita: verificar como está o atendimento; e se colocam a disposição para auxiliarem sob alguma necessidade.

Os Guardiões observam as condições de higiene e identificação do leito, se usuário possui itens pessoais de higienização pessoal, se recebe visita, como estão sendo atendidos, se possuem entendimento quanto ao tratamento (se sentem falta de informações), se conseguem se alimentar, se tem acompanhante, se precisam localizar alguém, etc.

Após visita, os “Guardiões” se dirigem ao posto de enfermagem para as devidas anotações e acionam o Líder da unidade, para ações corretivas quando não conformidades são encontradas.

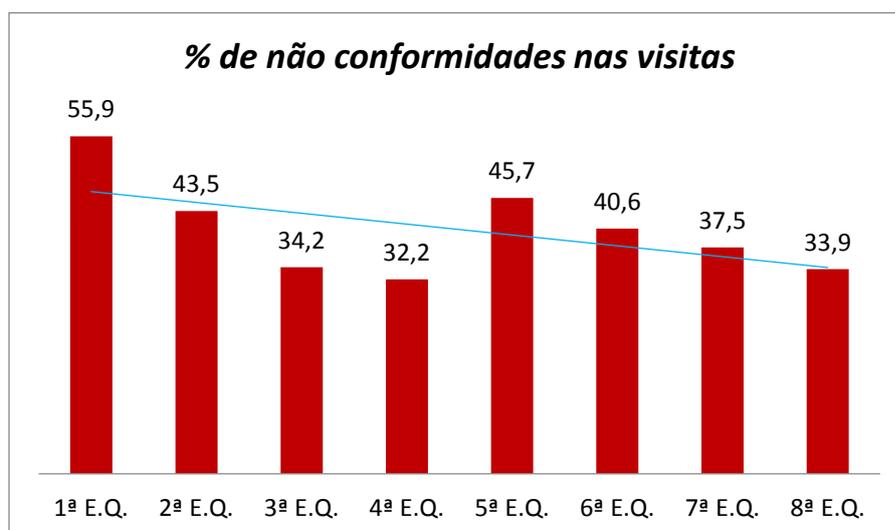
Após o término das visitas todos os guardiões se reúnem para discussão dos casos abordados.

Desde maio deste ano, todas as oportunidades são lançadas em planilha 5W2H, a qual tem como objetivo descrever as ações e prazos, facilitando o monitoramento devido.

A planilha 5W2H consiste na descrição do que será realizado para melhoria, envolvendo a não conformidade encontrada, por que será feito, onde será feito, quando (prazo), quem será responsável pela execução, como será realizado e custo.

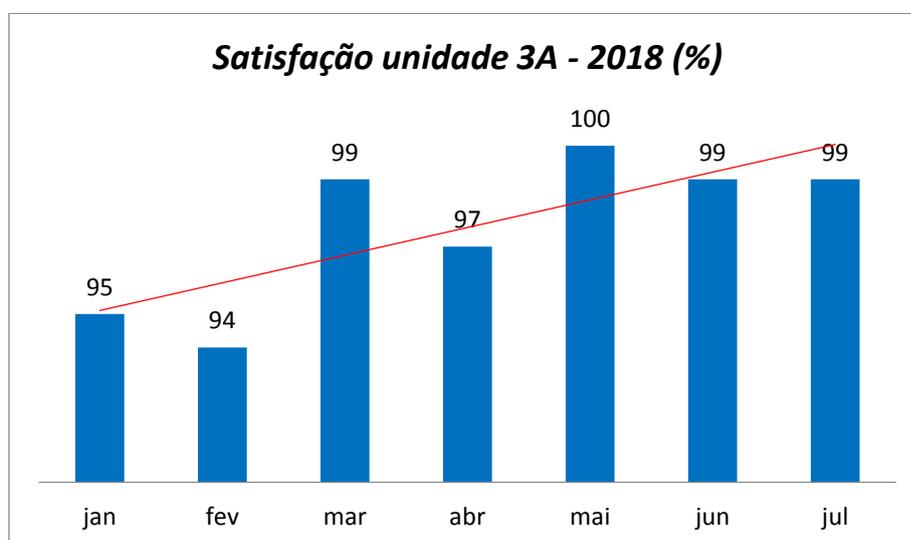
Além dos Guardiões da Humanização, a planilha com a ferramenta de qualidade 5W2H, é utilizada pelo Centro Integrado de Humanização, para monitoramento das ações, alinhadas as reclamações registradas e satisfação do usuário.

Como descrição dos resultados alcançados, abaixo, histórico de porcentagem de não conformidades (n° de não conformidades \times 100/ n° de visitas realizadas). Cada coluna refere à um respectivo mês, da prática da Escuta Qualificada, desde agosto/2017:



*E.Q. – Escuta Qualificada

No comparativo mensal, de 2018, podemos observar aumento da satisfação do usuário, específica na unidade onde foi desenvolvida a Escuta Qualificada pelos Guardiões da Humanização.



2) Histórico da implementação:

A Central de Relacionamento com o cliente - CRC desenvolve através de pesquisa mensal, a análise da satisfação dos usuários, no que tange o atendimento médico, de enfermagem, tempo de internação, limpeza, instalação e acomodação dos quartos, alimentação, atendimento das áreas de diagnóstico (laboratório, setor de diagnóstico por imagem, banco de sangue) e se usuário indica os serviços da Instituição.

Formulários são disponibilizados pelo Hospital, em cada unidade de internação, acoplado à uma caixa de acrílico, devidamente lacrada, onde o usuário pode depositar sua opinião em segurança. As caixas são acessadas somente pela equipe da CRC.

A CRC possui a meta de alcançar o mínimo de 18% de amostras para fechamento mensal. Sendo assim, se faz necessária a pesquisa de satisfação ativa, onde a profissional se dirige aos leitos de internações dos usuários para aplicação e registro.

Contudo, identificada em algumas situações (nas reclamações registradas ou durante pesquisa ativa), necessidades básicas dos usuários, as quais não estavam descritas no formulário padrão de pesquisa. Muitas vezes, o usuário, ou por vergonha,

falta de informação, ou até mesmo na simplicidade e humildade, não relatava aquilo de fato precisava, no ato da pesquisa.

Junto à Coordenação e equipe de Humanização, em maio/2017, discutido sobre essas necessidades básicas, a exemplo: usuário não possuir materiais de higiene pessoal, roupas, ou mesmo o simples chamado não atendido pela equipe de enfermagem, falta de entendimento sobre o tratamento, etc.. Levantado pela equipe, como e quem atuaria sob essas necessidades. Que muitas vezes pode passar despercebido por vários profissionais.

A equipe de Humanização e CRC decidiram então, visitar alguns leitos. Sem pranchetas, formulários; praticaram apenas a *Escuta Qualificada* e perceberam a tamanha importância desta prática.

A Coordenadora de Humanização convidou outros funcionários, de diversas áreas, a participar deste grupo de atuação, que posterior recebeu o nome de “Guardiões da Humanização”.

Os funcionários envolvidos receberam treinamento a qual contemplou:

- ✓ Orientações sobre a importância da Humanização no Ambiente Hospitalar;
- ✓ Política Nacional de Humanização;
- ✓ Como abordar o usuário de forma que seja transmitida segurança ao mesmo para relatar possíveis problemas no atendimento;
- ✓ Como identificar possíveis oportunidades a exemplo: problemas de higiene do ambiente, identificações nos leitos quanto ao nome correto do usuário, necessidades pessoais e sociais (produtos de higiene pessoal, vestimenta);

Os Guardiões da Humanização passou a ser uma ferramenta de gestão para institucionalizar um trabalho de transformação e tem como objetivo principal acolher e prestar atendimento digno a todos os clientes, mesmo diante de necessidades as quais nos olhos de muitos pode ser muito simples.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento:

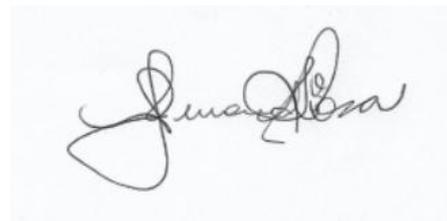
A prática dos Guardiões da Humanização promove além de atenção humanizada aos usuários, a identificação de necessidades por parte dos profissionais da Instituição, a saber quanto a necessidade de visualização do usuário na sua totalidade, não somente como paciente.

Oportunidades de melhorias no que tange a postura dos profissionais foram levadas a conhecimento do nosso setor de Desenvolvimento, para inclusão na programação de treinamentos em workshop, os quais são realizados quinzenalmente com equipe da assistência direta e semanalmente com equipe de liderança.

Não há custos para desenvolvimento da Escuta Qualificada, exceto o tempo do trabalhador, o qual tem a liberdade de desenvolver esse trabalho voluntário dentro do horário de trabalho. O que também podemos citar como outra vantagem: o desenvolvimento dos profissionais para um olhar diferenciado aos usuários.

Em resumo é uma prática simples, sem custo direto e promove uma fina auditoria sob os resultados da Instituição aos usuários.

Limeira-SP, 25 de agosto de 2018.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Janaína', is centered on a light blue rectangular background.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade.