

HUMANIZAÇÃO NA APAE



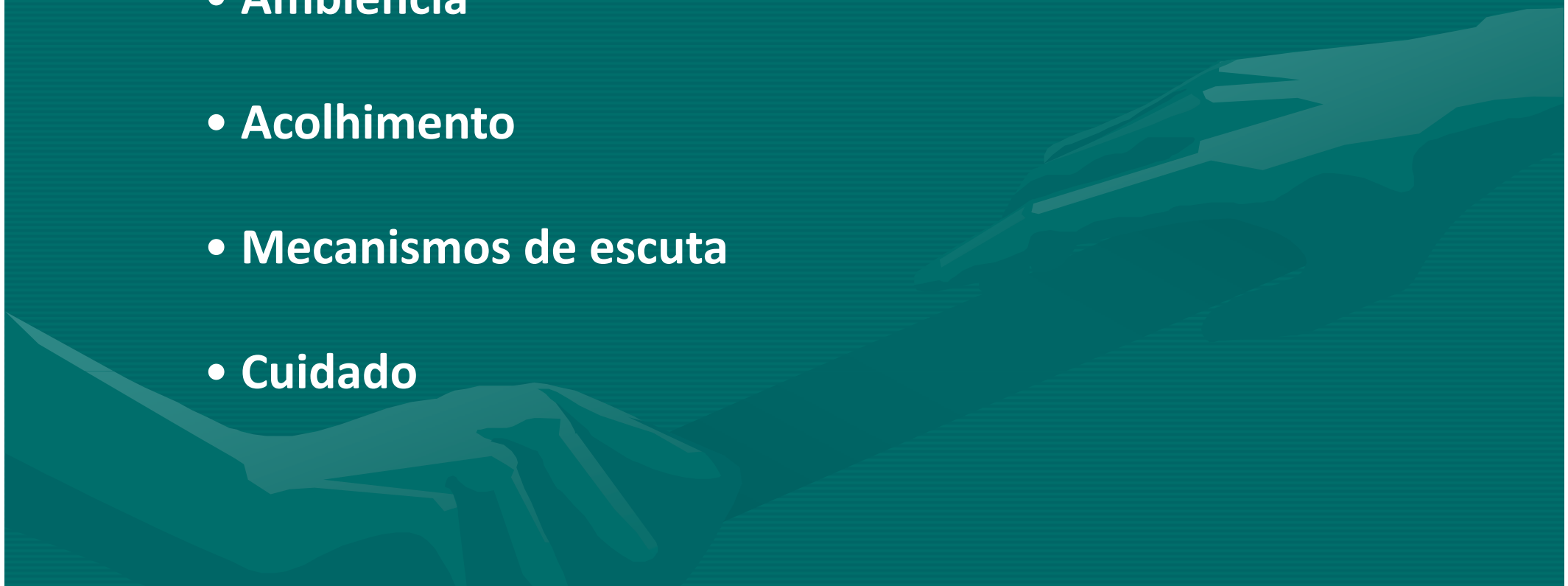
É a proposta de uma nova relação entre usuário, profissionais que o atendem e os serviços. Todos juntos trabalhando para que o SUS seja mais acolhedor, mais ágil, com locais mais confortáveis; que atenda bem a toda comunidade.

A Humanização como política transversal na rede SUS.

A Humanização vista não como programa, mas como política que atravessa as diferentes ações e instâncias gestoras do SUS, implica:

- Traduzir os princípios do SUS na prática e no comportamento dos sujeitos;
- Construir trocas solidárias e comprometidas com a tarefa de produzir saúde;
- Contagiar por atitudes e ações humanizadoras a rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários.

- Redução das filas e do tempo de espera com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo;
- Todo usuário do SUS deverá saber quem são os profissionais que cuidam de sua saúde e os serviços de saúde que utiliza – vínculos solidários;
- Gestão participativa (gestores, trabalhadores e usuários) nas unidades de saúde;
- Educação permanente para os trabalhadores;
- Mecanismos de escuta aos usuários e trabalhadores.

- **Ambiência**
 - **Acolhimento**
 - **Mecanismos de escuta**
 - **Cuidado**
- 

Discurso

Comportamento

Na essência
significa amar o
que faz




HUMANIZAR

Na prática
significa ser
Solidário

O que é ambiência?

Humanização dos “territórios” de encontros do SUS.
Tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais, que deve proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana.



Pontos relevantes na ambiência

- **Confortabilidade** possibilitar acesso dos usuários a bebedouros e às instalações sanitárias, devidamente higienizadas e adaptadas aos portadores de necessidades especiais.
- **Iluminação e aeração**
- **Som ambiente**
- **Privacidade e individualidade** a privacidade diz respeito à proteção da intimidade do paciente e a individualidade, entende que cada paciente é diferente do outro.
- **Arte** como meio de inter-relação e expressão das sensações humanas;
- **Cor** estimulam nossos sentidos e podem nos encorajar ao relaxamento, ao trabalho, ao divertimento ou ao movimento;
- **Tratamento das áreas externas** jardins e áreas com bancos podem se tornar lugar de estar e relaxamento

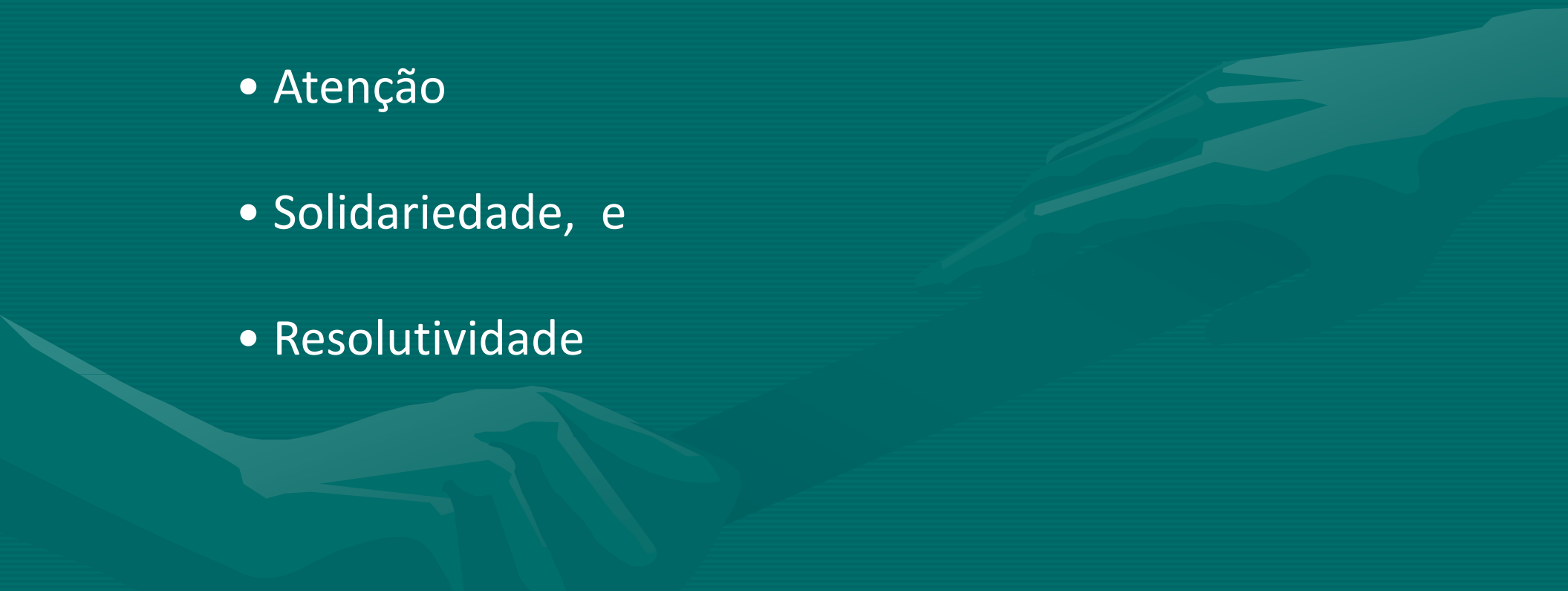
O que é acolhimento?

O acolhimento pressupõe a criação de espaços de encontros entre os sujeitos. Espaços de escuta e de recepção que proporcionem a interação entre usuários e trabalhadores, entre trabalhadores e trabalhadores.

- ♥ Amar
- ♥ pensar melhor
- ♥ fazer algo de bom
- ♥ estudar mais
- ♥ trabalhar com amor
- ♥ respeitar a si mesmo
- ♥ diminuir o ódio
- ♥ não ser injusto
- ♥ semear virtudes
- ♥ pensar antes de falar
- ♥ compreender mais
- ♥ acreditar em si mesmo

- ♥ dizer a verdade
- ♥ aprender a falar e calar
- ♥ gostar das crianças
- ♥ respeitar os velhos
- ♥ viver o presente
- ♥ esquecer o mal
- ♥ propagar o bem
- ♥ preservar a natureza
- ♥ respeitar a dor alheia
- ♥ ouvir e compreender
- ♥ ser, acima de tudo,
♥ GENTE!

R. STANGANELLI

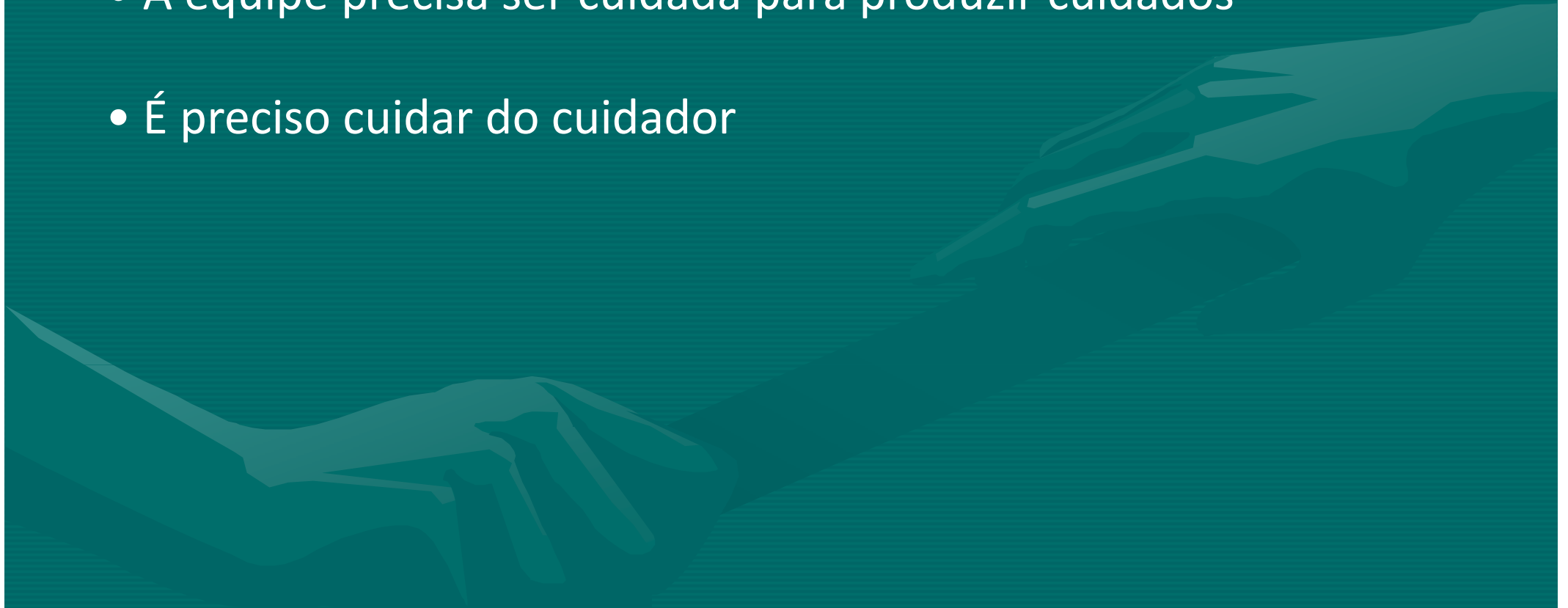
- Processo de escuta
 - Atenção
 - Solidariedade, e
 - Resolutividade
- 

Cuidar é ...

- Muito mais do que um ato ou técnica
- É uma atitude de escuta, de vínculos e afetos
- É o jeito como estamos diante do outro e o enxergamos como ser humano
- O quanto somos capazes de resgatar o nosso melhor lado
- Olhar no olho do paciente para transmitir segurança, confiança
- Saber usar a palavra certa na hora certa
- Ser solidário

O Cuidado

- A equipe precisa ser cuidada para produzir cuidados
- É preciso cuidar do cuidador





INVESTIMENTOS NO CUIDADO A PARTIR DA COMUNICAÇÃO

- Cumprimente o cliente com entusiasmo (o corpo fala)
- Sorria
- Olhe nos olhos
- Pergunte: em que posso servi-lo, senhor(a)?
- Escute-o com toda atenção
- Chame-o pelo nome
- Respeite seus medos e ansiedades



Para que as relações sejam humanizadas *Precisamos refletir...*

1º cada um fazer a sua parte

2º há poucas esperanças de mudarmos o mundo, se não modificarmos antes o nosso modo de pensar

3º tudo funciona como uma engrenagem



Detalhes que alteram a qualidade das relações humanas

- Um sorriso
- Um aceno com a cabeça
- Um olhar
- Um toque no ombro
- Um aperto de mão
- Uma voz suave
- Enfim, tratar os outros como gostaria de ser tratado

Esses detalhes resgatam a dignidade do ser humano, porque as fazem sentir-se pessoas



O papel da equipe na humanização do atendimento

Qualquer relação para caminhar bem precisa começar bem

No contexto do trabalho em saúde, humanizar significa tornar humano:

- Tratar os pacientes como gente
- Respeitá-los como sujeitos dignos
- Respeitar a personalidade e a dignidade do indivíduo

Os avanços tecnológicos ajudam e muito a realização do trabalho, mas ... não substituem a atenção e a amizade...

*Nada substitui o
homem...*

Humanização em todas as ações, projetos e serviços desenvolvidos na APAE de Bauru

Referência:

HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO ODONTOLÓGICO
Prof^a Iris do Céu Clara Costa - UFRN