

Programa

Cuidando cuidadores



Objetivos

Qualificar o atendimento no campo da saúde aos cidadãos do município através de um pacote de atenções e cuidados entregues para a equipe de profissionais que atuam na rede pública de saúde do município. Estudar o nível de satisfação das pessoas que atendem e são atendidas pelo sistema de saúde local e buscar a satisfação de ambos, melhorando a qualidade de vida de atendedores e atendidos.

Justificativas

Considerando que; ninguém oferece ao outro aquilo que não dispõem para si mesmo. A clientela da Secretaria Municipal de Saúde tende a ser predominantemente composta de pessoas que encontram-se fragilizadas tanto física quanto psicologicamente e requerem do setor público um atendimento humanizado, qualificado e efetivo. Conseqüentemente, os profissionais que prestam atendimento aos cidadãos precisam estar física e psicologicamente bem.

Considerando que; o trabalho dos diversos setores ligados a saúde, agentes municipais de saúde, postos de atendimento, plantões, emergenciais, hospitais, médicos, enfermeiros, marcação de consultas e exames, precisam atuar de forma harmônica e interligada;

Considerando que; o impacto da inteligência emocional sobre os resultados do trabalho de profissionais que atuam em uma área de fragilidade humana é de vital importância para sanidade profissional e qualidade no atendimento;

Considerando que; a qualidade do atendimento da saúde do cidadão, possui papel importante na resolutividade das suas demandas;

Considerando que; o clima organizacional no setor de trabalho possui considerável peso na entrega de resultados; justificamos o presente Programa.



Base metodologia

O Programa se desenvolve através de eventos e atividades mensais destinados aos profissionais da saúde ligados aos profissionais de saúde e visa propiciar estímulos a melhoria da sua própria qualidade de vida pessoal, para que possa repercutir no âmbito profissional. Os eventos também melhoram a qualidade relacional das equipes de saúde do município e otimizam as ações interdisciplinares de atendimentos aos cidadãos. A metodologia recorre a atividades teóricas e vivências fazendo uso de conhecimentos da psicologia, teoria sistêmica, inteligência emocional, neurociências e psicologia trans-pessoal.

Plano de ações



Para a obtenção dos resultados acima expostos, propomos o desenvolvimento das seguintes atividades:

Pesquisa de Clima

O primeiro passo do Programa é saber como os profissionais da rede se sentem, percebem as relações interpessoais e a própria vida. Analisar o clima organizacional e perceber quais anseios e demandas do setor são mais prementes é base para a definição do Plano de Ações que passa a nortear o Programa.

Satisfação do usuário

Ouvir os usuários do sistema que saúde também corrobora para a definição das ações e do plano de trabalho a ser desenvolvido ao longo do ano com a equipe da saúde. A qualidade do atendimento é um dos aspectos mais significativos, contudo, outras questões pertinentes a rotina do trabalho no setor também costumam surgir permitindo equalizações.

Grade de atividades

Tendo como base os estudos internos e externos que apontam as principais demandas e necessidades de atendentes e atendidos do sistema de saúde, definem-se os temas a serem tratados e os profissionais que o Instituto designará para o trabalho. Uma grade de atividades teóricas e práticas é definida com a coordenação municipal de saúde derivando uma agenda de encontros mensais.

Eventos

As atividades são realizadas predominantemente em local designado pela municipalidade que permita o experimento teórico e lúdico. O local deve permitir a realizações de painéis expositivos e dinâmicas de equipes. Os temas são compostos seguindo estudo de demandas.

Plataforma de EAD

Os participantes recebem materiais para estudo complementar e acesso a uma plataforma de EAD (Ensino a Distancia). A plataforma dispõem de conteúdos no forma de e-books, PDFs e videos.



Benefícios estimados

Melhor entrosamento entre os profissionais da saúde no âmbito do município, qualificação das relações interpessoais, maior satisfação pessoas dos profissionais com repercussão na auto

estima, ampliação da visão sistêmica e melhora no atendimento a clientela da Secretaria Municipal de Saúde.

Publico de destino

Servidores de todas as áreas e escalões que atuam no sistema de saúde do município ou hospital.

Dimensão temporal

O Programa se desenvolve através de eventos e atividades mensais ao longo de um período de doze meses.

Equipe técnica

Serão alocados profissionais ao programa conforme programação composta a partir do diagnóstico situacional.

**Instituto Inovação**