

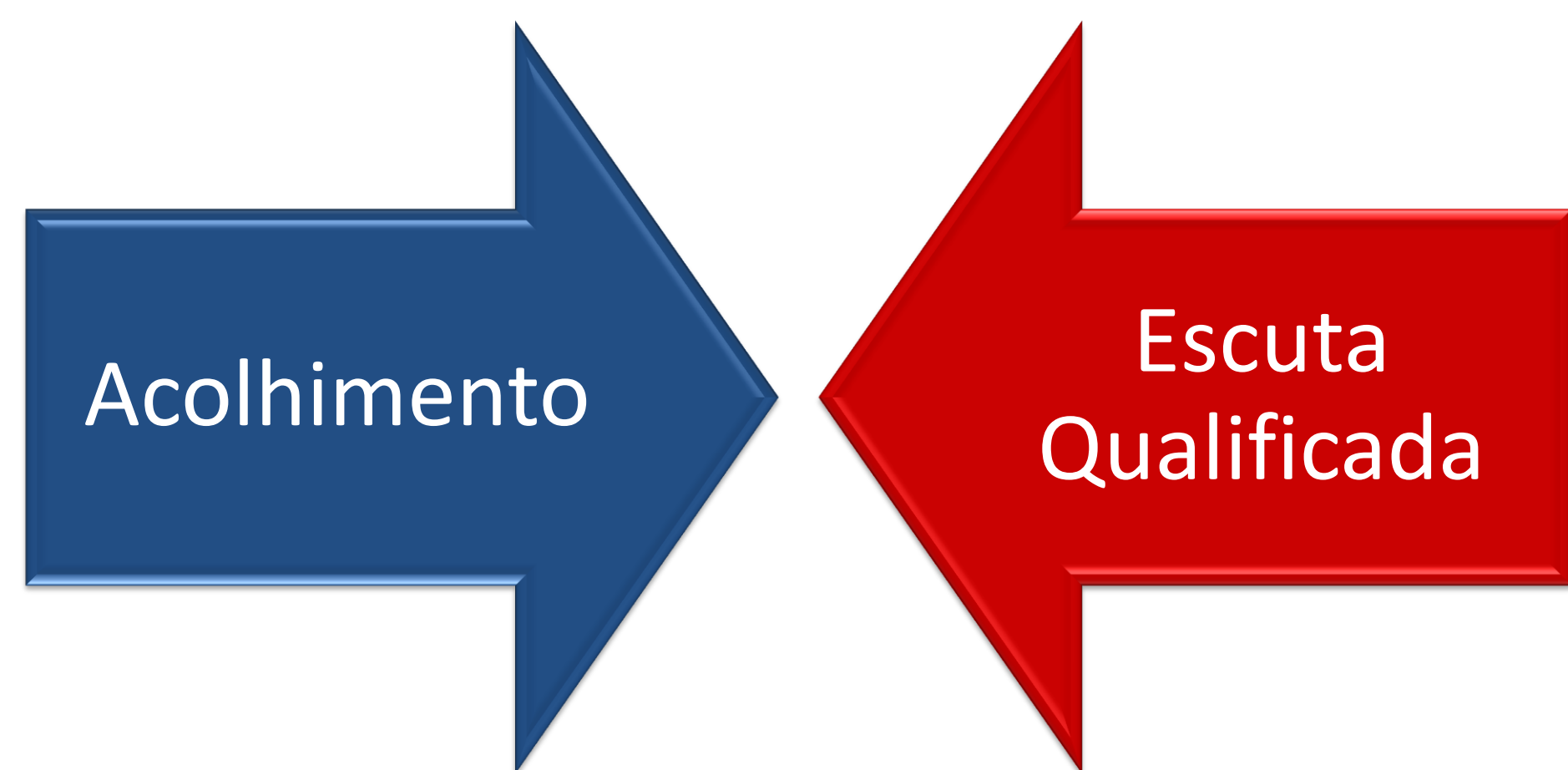
ACOLHIMENTO PARA SERVIDOR PÚBLICO DE HOSPITAL MUNICIPAL

PROTOCOLO: 93.

EIXO TEMÁTICO: Gestão em Saúde.

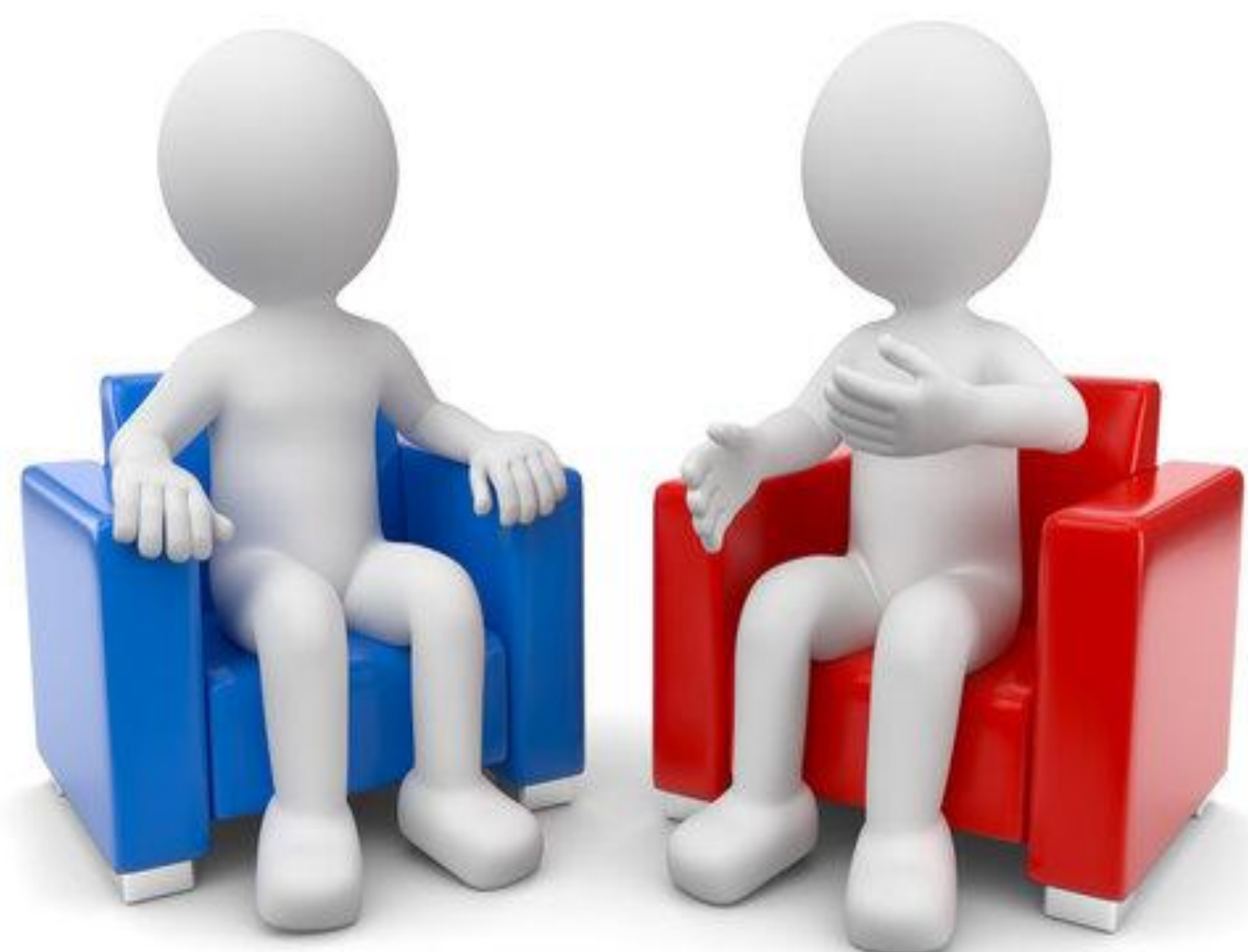
AUTORA: Andréia Mendes Martins

Palavras chave



O Acolhimento é um espaço para atender as demandas e as dificuldades que impactam no ambiente de trabalho, é o canal que oferece apoio e media conflitos, é onde o Servidor é ouvido e pode tirar dúvidas, dar sugestões ou simplesmente desabafar.

Esse processo se inicia por demanda espontânea dos Servidores da Unidade Hospitalar, e tem como um dos seus principais objetivos a inserção e a valorização dos trabalhadores do SUS na agenda dos gestores.



Através de Escuta Qualificada, promovida pelo Mediador, que é protagonista nas ações de acolhimento, é feito o processamento e o registro do relato do Servidor.

Após a Escuta, o Mediador faz o levantamento das informações, apura os acontecimentos, realiza registros e conversas com pessoas responsáveis ou envolvidas.

Casos de Sugestões ou necessidade de alteração de fluxos são direcionados aos responsáveis e acompanhados pelo Mediador.

O trabalho do Acolhimento é finalizado com proposta de resolução e devolutiva ao servidor interessado.

O canal de acolhimento assegura o sigilo, e se solicitado o atendimento individualizado.

EXEMPLO DE ACOLHIMENTO

Servidor procurou o Acolhimento relatando o comportamento inadequado da colega de trabalho, piadas e comentários maldosos sobre pacientes e falta de colaboração com os Readaptados. O Servidor salientou que a colega é uma ótima profissional, com boa técnica, mas o comportamento deixa a desejar. Essa ocorrência já foi relatada para os Enfermeiros responsáveis, mas a Servidora não apresentou melhora.

RÉPLICA

A Servidora citada foi convocada e questionada sobre o comportamento, e admitiu ter feito "alguns" comentários somente para os colegas de trabalho. Então, foi orientada sobre algumas normas e as consequências do não cumpri-las.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi observado pelos demais colegas que após a conversa a Servidora apresentou melhora comportamental e postura Profissional. Encerrado em 19/11/2020 11:35

Esse trabalho tem contribuído para a gestão participativa, com a melhoria nos fluxos de trabalho e com a promoção de um ambiente saudável para os Servidores.



Referências

<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/politica_municipal_de_humanizacao_livreto_1_1427143911.pdf