

## **Humanização: ela faz parte da saúde**

### **Foco na equipe**

Os entrevistados são unânimes em afirmar que um dos fundamentos para o atendimento humanizado é uma equipe bem preparada. No rio de Janeiro, um exemplo de foco na preparação da equipe está na rede de hospitais Memorial Saúde. Além do investimento na renovação dos espaços e estruturas, tempo e treinamento são destinados a todos os funcionários do hospital, mesmo os indiretos.

“Entendemos por atendimento humanizado a excelência da relação entre o paciente e seus familiares e a equipe de Saúde. Por isso, montamos um programa de treinamento contínuo para toda a nossa equipe, desde o pessoal da limpeza até os médicos, conta a psicóloga e coordenadora do projeto Memorial Humanizado, Fernanda Reis.

A preocupação começa ainda na avaliação dos futuros funcionários, para que as pessoas sejam encaminhadas aos setores que mais possuem afinidades. “Aqui trabalhamos com pessoas que chegam ao nosso serviço devido a uma situação ruim em suas vidas. Por isso, é preciso termos em cada área pessoas capacitadas e com afinidades corretas de acordo com os setores. Não podemos ter alguém na linha de frente do atendimento com dificuldades em lidar com pessoas, por exemplo. Não há como pensar em humanizar sem pensar em treinar desde o servente até o cirurgião”, explica a psicóloga.

Após a contratação, entrevistas, palestras e outros treinamentos com a equipe de Recursos Humanos viram rotina. “É importante termos estes encontros para avaliar como anda a evolução e a motivação e para afinar os objetivos da instituição com o trabalho de seus funcionários. Dando a oportunidade de eles participarem de cada processo, fica bem mais fácil motivá-los e a resposta é muito positiva. Dessa forma, temos funcionários envolvidos no desejo de ajudar cada pessoa individualmente e pacientes ( e familiares) mais confiantes em todo o nosso hospital. Isso torna o tratamento mais fácil e , em alguns casos, até mais ágil”, afirma Fernanda Reis.