

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAJUBÁ

ITAJUBÁ - MG



PROJETO: Projeto Acolher

EIXO: Humanização e/ou experiência do cliente

AUTORIA:



ANA PAULA CARVALHO
JOSINETTE CAMPOS CARVALHO OLIVEIRA
GESTORA DE PROJETOS / ASSISTENTE SOCIAL
E GESTORA DE PESSOAS
administracao@santacasaitajuba.com.br
(35) 3629-5600
(35) 9994-18753



SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS:

ANA PAULA CARVALHO:

- Graduada em Serviço Social pela Universidade Presidente Antônio Carlos (UNIPAC),
- Pós Graduada em Gestão de Projetos e Serviço Social e MBA em Gestão Estratégica de Pessoas.
- Possui experiência de mais de 10 anos como Assistente Social.

JOSINETTE CAMPOS CARVALHO OLIVEIRA:

- Graduada em Administração pela Universidade Federal de Lavras,
- Pós Graduada em Gestão de Pessoas, Coach Integral Sistêmico,
- Analista Comportamental e Perita em Desenvolvimento de Pessoas.
- Possui experiência de mais de 10 anos em Gestão de Pessoas.

Descrição

JUSTIFICATIVA

O Projeto Acolher foi implantado na Instituição no ano de 2020, o qual veio ampliar o Projeto Cuidando de Quem Cuida, este implantado em 2013. O projeto tem o foco de Humanizar o acolhimento aos colaboradores, pacientes, familiares e a comunidade em geral que se encontra em estado de vulnerabilidade, oferecendo mais qualidade de vida.

A Pandemia causada pela COVID-19 deixou toda a população em alerta, na iminência de contágio por uma doença desconhecida, fazendo com que as pessoas se sentissem ansiosas com o incerto, trazendo medo, insegurança e incerteza, assim, foi de extrema importância buscar estratégias e ações para trabalhar as emoções geradas por este período que desencadearam reações emocionais e físicas.

O Projeto visa o atendimento na modalidade de Plantão Psicológico, Aconselhamento Psicológico e Psicoterapia de forma gratuita, aos colaboradores, pacientes que tiveram alta hospitalar, familiares e comunidade em geral, onde o Serviço Social, Recursos Humanos e Equipe Multiprofissional identificam a necessidade de intervenção e encaminha para o atendimento ambulatorial de psicoterapia.



FEDERASSANTAS

Federação das Santas Casas e Hospitais Filantrópicos de Minas Gerais

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAJUBÁ

ITAJUBÁ - MG

O Projeto Acolher está diretamente relacionado com a forma com que gerenciamos, desenvolvemos, valorizamos e reconhecemos nossos profissionais. Temos certeza que para cuidar de nossos pacientes, precisamos primeiro cuidar de quem cuida.

Com a Pandemia da COVID-19, observamos o grande sofrimento das pessoas, em especial nossos pacientes e seus respectivos familiares que, por muitas vezes perderam seus entes queridos devido às consequências da doença. Portanto, ficou clara a grande necessidade de ofertar um atendimento especial, assim, veio à estratégia com a parceria com a Faculdade de Psicologia para ofertar a psicoterapia com sua escuta qualificada e orientação trazendo mais humanização, empatia e acolhimento.

TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO: 02 MESES

INVESTIMENTO

VALOR ESTIMADO DO INVESTIMENTO: R\$ 00,00

VALOR EFETIVAMENTE INVESTIDO/GASTO: R\$ 00,00

OBJETIVO

Proporcionar acolhimento, humanização e cuidado aos pacientes, familiares e colaboradores através do Atendimento Ambulatorial de Psicoterapia gerando qualidade de vida e redução de problemas relacionados as doenças mentais.

PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO

Para o desenvolvimento do Projeto firmamos Parceria com a Faculdade de Psicologia da nossa cidade, para que os alunos de Psicologia realizassem os atendimentos de estágio no Ambulatório de Especialidades da nossa Instituição, com o apoio e supervisão dos professores responsáveis.

Depois de firmada a Parceria, os alunos receberam integração em nossa Instituição, para acolhimento e conhecimento do nosso Código de Conduta, Políticas e Protocolos.

Posteriormente realizamos o levantamento dos pacientes, familiares, colaboradores e pessoas da comunidade com apoio da Prefeitura Municipal para o encaminhamento dos atendimentos.

A divulgação ocorreu em toda Instituição e nas redes sociais; os interessados têm a autonomia de realizar o agendamento de seu atendimento em nosso Ambulatório, para isto, eles foram orientados sobre o fluxo de agendamento.



FEDERASSANTAS

Federação das Santas Casas e Hospitais
Filantrópicos de Minas Gerais

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAJUBÁ

ITAJUBÁ - MG

Os atendimentos são realizados semanalmente em uma sala específica do nosso Ambulatório, sendo registrado o atendimento na Ficha de Atendimento Ambulatorial. É realizado o acolhimento e avaliado o tratamento a ser seguido, quando psicoterapia são em média 10 sessões por pessoa atendida de forma gratuita e quando necessário atendimento de outro especialista é realizado o encaminhamento para a continuidade do tratamento.

RESULTADOS:

Foi possível verificar o desenvolvimento positivo de gratidão dos nossos colaboradores pacientes e familiares. Oferecer conforto, acolhimento e humanização contribuindo com o bem estar emocional dos atendidos, sobretudo durante o enfrentamento a pandemia COVID-19, promovendo a diminuição do nível de ansiedade e ajudando a serem sujeitos ativos da situação que está acontecendo, de acordo com o cenário que eles vivem, respeitando o contexto de cada um, oferecendo leveza e conscientização.

GANHOS OBTIDOS

O Projeto vem promovendo a promoção em saúde e trabalhando a prevenção do adoecimento psíquico proporcionando mais qualidade de vida aos atendidos. Foi possível ofertar uma atenção especial, levando bem estar e humanização aos profissionais que se dedicam incansavelmente no cuidado de nossos pacientes.

Já para os pacientes e seus familiares foi possível ofertar continuidade no seu tratamento, e cuidar do emocional abalado oferecendo atenção necessária. Com isso a instituição ganhou mais credibilidade e mais qualidade nos serviços prestados.

Além da diminuição do nosso absenteísmo de forma efetiva.

QUAIS OS PRINCIPAIS DESAFIOS E IMPREVISTOS ENCONTRADOS?

Administrar os agendamentos e trazer a importância do tratamento psicológico ao individuo. Quebra do Tatu que acompanhamento psicológico é para pessoas com problemas mentais.

O PROJETO TEVE CARÁTER INOVADOR OU ALGUM OUTRO DIFERENCIAL?

Sim, tanto para nossa Instituição como para a Faculdade que nos ajuda com a parceria, esse trabalho foi inovador uma vez que não temos esse tipo de projeto na região. Um projeto que foi considerado um dos pilares fortes da nossa instituição junto a certificação ONA.



FEDERASSANTAS

Federação das Santas Casas e Hospitais
Filantrópicos de Minas Gerais

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ITAJUBÁ

ITAJUBÁ - MG

O QUE GARANTE A SUSTENTABILIDADE DO PROJETO?

O engajamento de todo o time, trabalhamos para que os líderes, terceiros e prestadores de serviços entendo e nos ajude na divulgação do projeto.

HÁ AÇOES PREVISTAS PARA ACOMPANHAMENTO E MANUTENÇÃO DOS INDICADORES/RESULTADOS ALCANÇADOS?

Sim, em relação aos nossos colaboradores acompanhamos a diminuição do nosso absenteísmo através do indicador e junto com SESMT a diminuição dos atestados por problemas psicológicos, através da planilha de controle de atestados.



FEDERASSANTAS

Federação das Santas Casas e Hospitais
Filantrópicos de Minas Gerais