

Trabalho apresentado no 12º CBCENF

Título: PROJETO SALA DE ESPERA: A ENFERMAGEM PROPORCIONANDO UM ATENDIMENTO HUMANIZADO ATRAVÉS DE AÇÕES SOCIOEDUCATIVAS

Relatoria: ANA KAROLINA DO VALE DA SILVA
ADÉLIA MARIA DOS SANTOS SEGTOVIC

Autores: JOICE DOS REIS SOUZA
KÁTIA REGINA SILVA DA FONSECA

Modalidade: Pôster

Área: Integralidade do cuidado

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: O Projeto Sala de Espera atua a nível ambulatorial em um Hospital Público de Belém/PA e foi implantado devido a grande concentração de pessoas esperando por atendimento e a constatação da desinformação dos usuários sobre as rotinas do local, o que gera ansiedade, inquietação e nervosismo entre eles, tumultuando os corredores e prejudicando o funcionamento do serviço. Portanto, é um local propício à intervenção, o que facilita o fluxo e a qualidade do atendimento. **OBJETIVOS:** Atender os usuários dos serviços ambulatoriais e proporcionar a esta clientela um atendimento humanizado, promovendo uma espera mais agradável, diminuindo a tensão causada por esta através da transmissão de informações sobre o processo saúde-doença e funcionamento dos serviços. **METODOLOGIA:** O projeto conta com 5 estagiárias atuando com planejamento mensal nas áreas do ambulatório e desenvolvendo atividades como: palestras educativas, motivacionais, atividades lúdicas e esclarecimento de dúvidas. O material e a infra-estrutura têm apoio da Instituição. **RESULTADOS:** Humanizar os serviços de saúde por meio da educação pode ser entendido como um processo representado por toda e qualquer influência sofrida pelo indivíduo, capaz de modificar-lhe o comportamento, desenvolvendo o juízo crítico e a capacidade de intervenção sobre sua vida, logo, por meio de palestras, panfletagem e outras atividades educativas em saúde realizadas nos setores do ambulatório, permite-se ao usuário uma espera mais agradável e respeitosa pelo atendimento, proporcionando não só a educação, mas também a função estimulativa, exercitativa, orientadora e terapêutica. **CONCLUSÕES:** A concentração de pessoas nos corredores do ambulatório gera ansiedade e inquietação entre os usuários, no entanto, este tempo inevitável e ocioso pode ser revestido em momento de transmissão de informações e compartilhamento de experiências, além de entretenimento, minimizando a angústia das pessoas e facilitando sua passagem pelo hospital.