

## Trabalho apresentado no 14º CBCENF

**Título:** CAPACITAÇÃO E HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE: UMA ESTRATÉGIA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA PRESTADA

**Relatoria:** FLÁVIA DE OLIVEIRA  
Joao Henrique Morais Ribeiro

**Autores:** Débora Cristina Modesto Barbosa  
Lucélia Terra Jonas

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Empreendedorismo

**Tipo:** Monografia

**Resumo:**

Introdução: A humanização é um processo que deve envolver todos os membros da equipe de saúde, preservando a integridade do cliente, fundamentado nos princípios holísticos e na avaliação das necessidades de saúde. Humanizar refere-se a assumir uma postura ética de respeito ao cliente, de acolhimento do desconhecido, de reconhecimento dos seus limites. No ambiente hospitalar pode ser direcionada pelo processo de educação e capacitação de seus profissionais, experienciando intervenções que tornem a hospitalização o mais confortável possível para o cliente, com a preocupação de melhoria na qualidade da assistência prestada. Objetivo: Este estudo tem como objetivo descrever o padrão de qualidade do serviço oferecido por uma instituição hospitalar, de acordo com a percepção dos usuários, após a capacitação de seus profissionais. Metodologia: Trata-se de um estudo descritivo e dedutivo, de abordagem quantitativa. O estudo foi realizado em uma instituição hospitalar da região Sul de MG. Foi oferecido um curso de capacitação contemplando a temática da Humanização. A coleta de dados foi realizada através de um formulário estruturado, nos clientes que apresentem internação superior a 36 horas e tenham condições para responder o mesmo. Resultados: Os resultados apontaram uma melhora significativa em relação à prontidão do atendimento, atendimento no setor de recepção, limpeza do hospital, cordialidade e comunicação da enfermagem, serviço de nutrição e dietética. Apesar das melhoras observadas, alguns setores foram identificados como passíveis de melhoria, dentre eles a iniciativa dos profissionais de enfermagem em apresentar um cliente recém-chegado a seus companheiros de enfermagem, uso do crachá de identificação, acompanhamento até o quarto e apresentação das normas e rotinas hospitalares. Conclusão: Com isso, pode-se dizer que a relação entre a capacitação dos profissionais, quanto à temática humanização e a satisfação dos usuários reflete em um atendimento de qualidade ao usuário do serviço, uma vez que fortalece o trabalho e o conhecimento da equipe e dá, ao usuário, a oportunidade de opinar acerca do atendimento recebido.