

**PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO NOS PROCESSOS DE TRABALHO:
INTERVENÇÕES NO CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA E NA
EMERGÊNCIA DE UM HOSPITAL ESCOLA, EM PORTO ALEGRE, RS.**

Feldmann, MP^{*1},
Gomes DVT²,
Rabie SMS³,
Rocha, CMF⁴.

Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Rua Ramiro Barcelos, 2350 - Santa Cecília, Porto Alegre - RS. Telefone: 55 51 3359-800 corims@hcpa.ufrgs.br

RESUMO

A Política Nacional de Humanização (PNH) preconiza a inclusão e valorização dos trabalhadores nos processos de produção de saúde. Entretanto, deixa-se de olhar para os trabalhadores que compõem o quadro administrativo de hospitais, fundamentais nos processos que envolvem os usuários, familiares e os demais trabalhadores e profissionais desses serviços. Este projeto tem como objetivo promover maior humanização dos processos de trabalho dos trabalhadores que compõem o quadro administrativo do Centro de Terapia Intensiva e da Emergência de um hospital escola de Porto Alegre, através de um programa de formação continuada que busca valorizar, instrumentalizar e ouvir os trabalhadores. As atividades utilizaram diferentes metodologias, como rodas temáticas, palestras, momentos de escuta e abordaram os seguintes temas: PNH, interface da atuação do corpo administrativo e da equipe assistente, vivências da equipe administrativa, comunicação efetiva, como agir com familiares em situação de estresse, saúde mental do trabalhador, humanização das relações de trabalho, óbitos e suporte emocional. Através deste projeto, esperamos melhorar as condições de trabalho e inter-relações dos trabalhadores administrativos desses serviços de saúde, fortalecer a valorização dos mesmos e sua participação nos processos de discussão e decisão, além de buscar reduzir o estresse no ambiente de trabalho e promover maior satisfação organizacional.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho. Humanização dos serviços.

Área de Concentração: Gestão.