

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE  
DIVISÃO DE HUMANIZAÇÃO**

**PLANO DE TRABALHO PARA AS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO**

**Elaboração: Membros do Colegiado Estadual da Política  
de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS.  
Divisão de Humanização – DEPS –  
Responsável: Ledronete Silvestre**

Florianópolis, abril de 2012

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
DIRETORIA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE  
DIVISÃO DE HUMANIZAÇÃO**

**PLANO DE TRABALHO PARA AS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO DA DEPS/  
DIVISÃO DE HUMANIZAÇÃO - Colegiado Estadual da Política de Humanização da  
Atenção e da Gestão do SUS**

### **1. Introdução/justificativa**

Este plano tem como foco a humanização dos serviços de saúde, a partir das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), do plano da DEPS e ainda da Diretoria Colegiada/RDC Nº 63, de 25 de novembro de 2011, a qual dispõe sobre os requisitos de boas práticas de funcionamento para os serviços de saúde que deverão adequar-se até maio de 2012. Além, da interação com o Plano Estadual de Saúde (PES), apesar deste pouco contemplar as necessidades contextuais de humanização e, com a 6ª Conferência Estadual de Saúde.

Aguardar por exigências das diversas instâncias de saúde para falar em humanização parece complicado, uma vez que humanizar aparenta redundante, pois tanto o executor do trabalho em saúde como o seu objeto de trabalho são seres humanos. Porém, apesar da resistência do ser humano em tratar desta questão, que produz demanda de observação pessoal na forma de lidar com as adversidades, a Divisão de Humanização/DEPS em parceria com os demais atores envolvidos propõe atividades de saúde articuladas com a Política Nacional de Humanização. O propósito é a busca da melhoria da qualidade de atenção à saúde por meio de ações que tornem a atenção e o trabalho em saúde mais dignos e receptivos ao usuário, ao profissional de saúde e ao gestor. O que envolve vínculo e aprimoramento das relações entre os atores, para poder apresentar um plano de trabalho que atenda as reais necessidades e assim responder a objetivos comuns.

A elaboração do mesmo se deu a partir das necessidades e propostas apresentadas em encontro com Grupos de Trabalhos de Humanização (GTH) e Colegiado Estadual PNH/SES/SC. Assim, foram elencados os dispositivos da PNH relacionados às prioridades para o estado, a serem trabalhados no corrente ano como: acolhimento, ouvidoria, apoio matricial e projetos como: Agenda de Educação na interface Telessaude/PNH; Mostra da PNH e projetos de interação com Universidades.

Durante a execução do plano será possível avaliar se as ações desenvolvidas promovem ou não dignidade ao ser humano. Estas estratégias planejadas serão baseadas em objetivos concretos de forma flexível e, assim, não estarão sujeitas apenas ao acaso. A identificação de procedimentos ligados à humanização, à responsabilidade compartilhada por meio da adequação de recursos disponíveis e a união de esforços poderão garantir os resultados.

Neste sentido, no cenário organizador de esforços de qualificação da gestão e da atenção no SUS surge a necessidade de articulação das Redes Temáticas de Atenção à Saúde que compõem ações permeadas pela PNH. Bem como, a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), em que emergem a necessidade de avaliação da qualidade de atenção por meio do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) e Autoavaliação para Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (AMAQ).

## **2. Objetivos**

### **2.1 Geral**

Desenvolver ações preconizadas pela Política Nacional de Humanização que tornem a atenção e o trabalho em saúde mais dignos e receptivos ao usuário, profissional de saúde e gestor, com a perspectiva de organizar esforços para a melhoria da qualidade da gestão e da atenção no SUS.

### **2.2 Específicos:**

- Conhecer a realidade, construindo um panorama das ações da PNH no estado;
- Incentivar a formação de Grupos de Trabalho de Humanização;
- Avaliar sistematicamente as ações de humanização em desenvolvimento e as novas propostas de humanização dos serviços;
- Desenvolver projetos específicos de educação permanente com base na PNH;
- Coordenar as atividades desenvolvidas pelo Colegiado Estadual da PNH/SES/SC;
- Apoiar iniciativas e organizações de instâncias coletivas acerca da PNH;
- Elaborar e implantar plano operacional de ação de humanização; atendendo as prioridades e as necessidades apresentadas pelas instituições representadas no Colegiado Estadual da PNH/SES/SC;

### **3. Diagnóstico situacional**

Neste tópico é importante ressaltar que muitas são as iniciativas e conquistas de humanização no estado por meio do Colegiado Estadual da Política de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS, Grupos de trabalhos de Humanização, bem como pelo Colegiados Regionais (Médio Vale do Itajaí e Mesorregião de Joinville).

Tendo em vista a necessidade de expansão dessas ações, nos deparamos com situações a serem enfrentadas como: reduzido número de Colegiado Gestor Regional da PNH (3 – três) e Grupos de Trabalhos de Humanização (12) no estado; persistência de iniquidades referentes ao acesso a serviços; ordenação institucional compartimentalizada e fragmentada; debilidade de planejamento e avaliação nas práticas institucionais; financiamento e organização focados na oferta e na dimensão assistencial dos serviços; desconhecimento dos gestores de instrumentos/ferramentas de gestão; equipes reduzidas nas coordenações de Humanização; incipiente ampliação de participação dos usuários. Além da invisibilidade das realidades locais, das ofertas potenciais da PNH e das estratégias de ação. Incluindo a ausência de indicadores para acompanhamento do processo, de espaços para intervenção nas unidades e de iniciativas para implantação da atenção a saúde do trabalhador.

Estas são situações que disparam desafios, às vezes necessários para o desenvolvimento de um plano de ação, cujas dimensões merecem atenção, mas não impedem que estratégias coletivas sejam implantadas.

## 4. Plano de Ação:

Problema necessidade	Objetivos/meta	Ações/Estratégias	Indicador/ Cronograma	Valor (R\$)
Reduzido número de Colegiado Gestor e Grupo de Trabalho de Humanização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar visitas aos representantes de entidades ligadas à saúde e hospitais da região para implantação de CG e GTH;</li> <li>- Estimular a participação dos atores na formação de Colegiados regionais;</li> <li>- Instrumentalizar os grupos;</li> <li>- Acompanhar as atividades do grupo;</li> <li>- Estimular participação reunião de Colegiado gestor PNH/SES/SC;</li> <li>- Solicitar relatório anual das atividades desenvolvidas;</li> <li>- Mapear regiões com desenvolvimento do trabalho PNH;</li> <li>- Articular o apoio integrado nas discussões – GERSA, CIR, COSEMS, Hospitais locais, Colegiado Humanização e CIES;</li> </ul>	<p>Implantar/Implementar Plano de Cogestão da PNH.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar gestores das Unidades de saúde e avaliar interesse em desenvolver reunião;</li> <li>- Organizar reuniões para discussão e implantação do plano Estadual de humanização da Divisão de Humanização DEPS/SES de forma a obter o compromisso e a participação ativa dos interessados;</li> <li>- Convidar as 16 CIR/CIES e representantes das regional para participarem do Colegiado Estadual PNH/SES/SC.</li> <li>- Elaborar instrumento de visita/reunião com coleta de informações sobre a realidade das regiões (demandas, iniciativas, inserção PNH...)</li> <li>- Apresentar o plano estadual da Divisão de Humanização DEPS/SES/SC</li> </ul>	<p>Número de colegiados implantados</p> <p>Reuniões mensais</p>	<p>7.000,00</p> <p>Transporte</p> <p>Diárias</p> <p>Material didático</p>
Avaliação de risco do paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar levantamento correlacionando risco ao paciente e condições de trabalho.</li> <li>- Incorporar demanda da DEPS no Plano da Divisão de Humanização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantar as Metas Internacionais para Segurança do Paciente/OMS nos hospitais;</li> <li>- Estimular a participação de profissionais de enfermagem na capacitação promovida pelo convênio DEPS/UNISUL;</li> <li>- Incentivar a construção de um instrumento específico para avaliação do risco ao paciente e condições de trabalho.</li> </ul>	<p>Nº de ações desenvolvidas nos hospitais.</p>	<p>6.000,00</p>

Problema necessidade	Objetivos/meta	Ações/Estratégias	Indicador/ Cronograma	Valor (R\$)
O estado não possui grupo de apoio institucional/matricial pela PNH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir o grupo de apoio matricial;</li> <li>- Capacitar integrantes e multiplicadores do grupo;</li> <li>- Favorecer a formação de referências matriciais nas diversas regiões do estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as pessoas qualificadas para fazer parte do grupo: egressos dos cursos de PNH, Colegiado da PNH, GTH dos hospitais;</li> <li>- Mapear apoiadores;</li> <li>- Realizar curso na modalidade EAD para estudar o papel de apoio institucional;</li> <li>- Realizar plano de ação.</li> </ul>	<p>Nº de cursos</p> <p>Maio a dezembro</p>	<p>27.500,00</p> <p>Viabilizar meios de transporte e diárias</p>
Ouvidoria Agenda compartilhada com a ouvidoria da Saúde/SES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar espaço de informação sobre a Ouvidoria da saúde SES.</li> <li>- Promover encontros de sensibilização dos atores;</li> <li>- Divulgar experiências exitosas com relação à ouvidoria;</li> <li>- Qualificar instâncias pelo apoio matricial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação do trabalho da Ouvidoria da SES em reuniões do Colegiado PNH/SES;</li> <li>- Promover encontro de sensibilização e de troca de experiências nos eventos do Colegiado PNH/SES, da Ouvidoria e dos GTHs ;</li> <li>- Discutir tema na reunião GTH/Colegiado;</li> <li>- Publicizar o que é necessário para implantar ouvidoria na unidade de saúde.</li> </ul>	<p>Nº de unidades com serviço de ouvidoria</p> <p>Outubro</p>	
Mostra da PNH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expandir trabalho aos municípios e SDR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar projeto coletivo em reunião GTH/Colegiado PNH;</li> <li>- Divulgar as iniciativas de humanização existentes e a serem desenvolvidas;</li> <li>- Estimular a participação da comunidade em eventos, ações e campanhas de humanização.</li> </ul>	<p>Nº de mostras apresentadas</p> <p>Setembro</p>	<p>30.000,00</p>
Falta de Integração com instituições Educacionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorizar práticas de humanização nas atividades acadêmicas e produção de saúde;</li> <li>- Desenvolver um olhar crítico sobre o processo de trabalho em saúde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver Projetos relativos ao Plano de capacitação a título de contrapartida de estágios obrigatórios com Universidades.</li> </ul>	<p>Cursos com universidades que aderirem ao projeto.</p>	

Problema necessidade	Objetivos/meta	Ações/Estratégias	Indicador/ cronograma	Valor (R\$)
Reuniões GTHs e Colegiado Estadual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimular implantação dos GTH</li> <li>- Acompanhar e apoiar atividades dos GTHs</li> <li>- Estimular melhoria contínua;</li> <li>- Acompanhar planos de ação;</li> <li>- Adaptar plano anual a realidade local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentar Plano de ação da Divisão elaborado pelo Colegiado Estadual/PNH/SES para ser compatibilizado com realidades locais.</li> <li>- Avaliar o desempenho do GTH em termos de seus objetivos e funções por meio de relatório anual;</li> <li>- Estabelecer fluxograma de serviços, otimizando prática;</li> <li>- Promover vivências/parcerias/encontros com profissionais ligados à PNH para troca de experiências e atualizações;</li> <li>- Promover reuniões itinerantes em locais decididos pelo grupo com estabelecimento de projetos de trabalho;</li> <li>- Ampliar e institucionalizar as iniciativas já existentes.</li> </ul>	<p>Nº de relatórios encaminhados</p> <p>Reuniões mensais</p>	Transporte e diária
Agenda de Educação na interface Telessaude – PNH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Articular práticas pedagógicas da realidade com redes virtuais;</li> <li>- Introduzir a EAD na qualificação dos trabalhadores do SUS com ênfase na PNH;</li> <li>- Formar parcerias com o serviço de telessaude;</li> <li>- Conjuguar objetivos comuns;</li> <li>- Promover ações de educação permanente, para qualificação profissional em PNH.</li> <li>- Otimizar recursos para viabilizar acompanhamento das ações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produzir workshop com profissionais das diversas áreas de formação;</li> <li>- Realizar 3 webconferências na temática PNH               <ul style="list-style-type: none"> <li>1º O princípio da integralidade - Prfº Cútulo (Núcleo de Telessaúde);</li> <li>2º PNH e seus Dispositivos - Patrícia Silva (Coordenação PNH/MS no estado).</li> <li>3º PNH e o apoio institucional - Gustavo N. de Oliveira (Coordenador da PNH/MS).</li> </ul> </li> <li>- Encaminhar convite/ofício as SDR com material de Humanização;</li> <li>- Controlar de frequência dos participantes.</li> </ul>	<p>3 encontros nas quintas-feiras a tarde</p> <p>Agosto e setembro</p>	Equipamento das unidades de saúde

Problema necessidade	Objetivos/meta	Ações/Estratégias	Indicador/ cronograma	Valor (R\$)
Acolhimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aproximar estratégias de acolhimento aos participantes dos GTHs;</li> <li>- Solicitar a grupos GTHs que investiguem a situação do acolhimento nas unidades de saúde para posterior implantação do ACCR;</li> <li>- Realizar diagnóstico situacional para implantação de acolhimento nas unidades de saúde;</li> <li>- Divulgar trabalhos de acolhimento;</li> <li>- Conhecer serviços de acolhimento bem sucedido.</li> <li>- Construir instrumento de avaliação para implantação de acolhimento nas unidades de saúde.</li> <li>- Divulgar cartilha acolhimento;</li> <li>- Conhecer as novas orientações com Sistema de Informação planejada pelo MS para abril/2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorecer ações que promovam acolhimento;</li> <li>- Construir instrumento para elaboração de diagnóstico situacional para implantação ACR em reunião GTH/Colegiado, com as seguintes informações: sistema de marcação de consultas; tempo de espera para atendimento; acesso de acompanhantes e visitas; sistema de internação; sistema de marcação, realização e resultados de exames; informações sobre outros serviços de saúde e serviços sociais disponíveis na comunidade (referência e contra-referência); compreensão das necessidades dos usuários; informações aos usuários sobre o diagnóstico, tratamento e encaminhamento; área física; clareza das informações oferecidas aos usuários; identificação dos profissionais; informações aos familiares sobre o atendimento;</li> <li>- Inserir a PNH no processo formativo de CR, elaborar diretrizes para nortear a escolha do protocolo de CR para implantação;</li> <li>- Realizar visita técnica para conhecer acolhimento bem sucedido</li> </ul>	<p>Visitas técnicas: agosto a dezembro</p> <p>Instrumento de diagnóstico situacional concluído outubro</p>	25.000,00
Atividades não divulgadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar relatórios anuais das atividades desenvolvidas pelos GTH e Colegiado Gestor;</li> <li>- Favorecer a visão participativa;</li> <li>- Monitorar planos de trabalhos;</li> <li>- Socializar resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar com as atividades e desdobramentos da prática em registros de informações desenvolvidas durante o ano;</li> <li>- Publicizar na página SES.</li> </ul>	<p>Nº de relatórios enviados</p> <p>Dezembro</p>	



Problema necessidade	Objetivos/meta	Ações/Estratégias	Indicador/ cronograma	Valor (R\$)
Ausência de informações na Página da SES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorecer a visibilidade da atuação da PNH no estado;</li> <li>- Divulgar pesquisas, inovações relevantes a PNH;</li> <li>- Estimular a participação dos atores do processo;</li> <li>- Contribuir com atualização profissional;</li> <li>- Publicizar a PNH nas ações SES/SC;</li> <li>- Favorecer interação dos diversos setores.</li> <li>- Aumentar a interlocução entre os trabalhadores e gestores sobre a PNH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir os itens discutidos em reunião: Breve Histórico - buscar junto aos serviços que desenvolvem ações da PNH no estado, Experiências exitosas, Políticas de humanização, Sugestão de leituras, Forum e Memória, O que está acontecendo, Artigos e discussões, Plano anual, Relatórios.</li> <li>- Encaminhar ao setor e profissional responsável – divulgação.</li> </ul>	<p>Nº de acesso à página.</p> <p>Criar em abril Atualizar mensalmente após cada reunião GTH/Colegiad o PNH.</p>	
Interação a nível nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar de eventos relativos a PNH.</li> </ul>	4º Encontro com Representantes das Coordenações de Humanização das Secretarias Estaduais e Municipais (capitais) de Saúde.	14 e 15 de junho Brasília DF	1.200,00

## **5. Critérios de avaliação**

Avaliar resultados por meio das atividades desenvolvidas e a contemplação dos indicadores propostos. Em que será possível acompanhar a integração dos diferentes modos de atuação por relatos das intervenções e sustentabilidade das ações disparadas, considerando a flexibilidade do plano.