



Humanização na Atenção aos Colaboradores de um Serviço de Nutrição e Dietética

Nakasato, Miyoko; Casseb, Mariana Otani; Costa, Helenice Moreira da; Cardoso, Elisabeth

Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo — miyoko.nakasato@incor.usp.br

Introdução: a política do Sistema Único de Saúde de humanização da assistência à saúde visa à melhoria da qualidade do atendimento ao usuário e das condições de trabalho para os profissionais envolvidos nesse processo. Os colaboradores de um serviço de nutrição hospitalar são frequentemente submetidos à condições estressantes, com ambiente físico por vezes inadequado, ritmo e esforço físico intenso, pressão temporal devido aos horários preestabelecidos de produção e distribuição de refeições, entre outros fatores. Apesar dessas condições, é comum entre os colaboradores do serviço, grande senso de responsabilidade com os pacientes. **Objetivos:** Descrever as ações de humanização destinadas aos colaboradores de um serviço de nutrição e dietética de um hospital público de São Paulo especializado em cardiopneumologia. **Métodos:** Encaminhamento dos colaboradores aos diferentes serviços. **Resultados:** de acordo com as necessidades dos colaboradores, o Serviço de Nutrição e Dietética encaminha-os ao apoio psicológico, à avaliação do assistente social, à programa de drogas e alcoolismo; há a interferência das chefias na antecipação de consultas e exames médicos. Os colaboradores com limitação médica são ouvidos pelas chefias e, na medida do possível, negociadas atividades dentro do próprio serviço, para que esses não sejam desamparados. Quando isso não é viável, havendo vagas em outros setores, há negociação com a Gestão de Fator Humano e a área de interesse para o possível remanejamento. Além disso, há incentivo para que os colaboradores sugiram melhorias de processos e de cardápios, participem de programas de treinamento e desenvolvimento profissional interno e externo, e mensalmente participam de reuniões com a diretoria e com outros membros da equipe do serviço. **Conclusão:** o cuidado com os colaboradores relacionados às atividades de sua função, englobando os aspectos da saúde física-psíquica e social, faz com que os colaboradores tenham melhor relacionamento em equipe, melhorando o clima do ambiente de trabalho, bem como o desempenho de suas funções, fazendo com que se sintam acolhidos pela instituição.

Nakasato, Miyoko; Casseb, Mariana Otani; Costa, Helenice Moreira da; Cardoso, Elisabeth. Humanização na Atenção aos Colaboradores de um Serviço de Nutrição e Dietética. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10325