

2015-12-08 18:08:48

<http://justnews.pt/noticias/usf-luisa-todi-setubal-foco-na-humanizacao-em-prol-do-bemestar-dos-utentes-e-da-satisfacao-dos-profi>

## **USF Luísa Todi (Setúbal): Foco na «humanização de cuidados», pelos utentes e profissionais**

A equipa da Unidade de Saúde Familiar (USF) Luísa Todi, em Setúbal, tem a “humanização de cuidados” como foco principal. O objetivo é, não apenas, o bem-estar dos utentes, mas também a satisfação dos profissionais. A unidade é tema de reportagem na edição de dezembro do Jornal Médico.

Para Ascensão Guerreiro, coordenadora da USF, é importante que toda a equipa esteja focada e envolvida no projeto, razão pela qual a sua responsável se preocupa também muito em manter o bem-estar e a motivação dos profissionais, apostando para tal em várias iniciativas e ações.

Com este objetivo, conta Ascensão Guerreiro, a unidade tem apostado em várias áreas que considera fundamentais, como o atendimento, em que a comunicação assume um papel primordial. “Os assistentes técnicos são o primeiro contacto dos utentes com a USF e é necessário que tenham uma formação adequada. Têm de ser afáveis, mas precisam de ter a capacidade de informar o utente da forma mais correta”, enumera, acrescentando que estes profissionais devem estar também aptos a gerir conflitos que, por muito poucos que sejam, inevitavelmente acontecem.



“O respeito pelos direitos dos utentes” é outro dos itens que a nossa entrevistada nos aponta como essencial, afirmando que tentam sempre avaliar as suas necessidades, desenvolvendo posteriormente atividades cujo objetivo passa por solucionar os seus problemas e dar-lhes respostas adequadas. “Alerto sempre a equipa para ter respeito pelo utente, porque é um ser que vive, que tem sentimentos e uma história de vida, que deve ser respeitada”, refere.

**Equipa satisfeita, profissionais mais competentes**



Continuando a enumerar os pontos preocupa, a fim de manter o bom funcionamento do espaço que coordena, Ascensão Guerreiro refere que apostam também muito no “ambiente de trabalho”. Assim sendo, cada médico decorou o seu próprio espaço, à sua imagem, razão pela qual todos os gabinetes são diferentes.

“Para fazer um bom trabalho, o profissional precisa de estar bem no seu local de trabalho que, por conseguinte, tem também ele de estar equipado com a tecnologia adequada”, considera.

A “prevenção da exaustão do profissional” é outra das apostas de Ascensão Guerreiro, que faz questão de estar atenta a todos os membros da sua equipa, a fim de manter um grau de satisfação elevado. “O espaço da unidade é muito reduzido e, além disso, o cumprimento dos objetivos origina uma grande pressão. Associado a isto, cada um de nós tem os seus próprios problemas pessoais e familiares”, explica.

“Um profissional que não está bem não pode prestar bons cuidados e isso é essencial para nós. Esta humanização em que apostamos visa não só o bem-estar dos elementos da equipa, mas, consequentemente, do próprio utente”, afirma Ascensão Guerreiro.



## USF: uma vantagem para utentes e profissionais de saúde

Para Ascensão Guerreiro, as vantagens de se trabalhar com este modelo são muitas, tanto para profissionais como para utentes. “Melhora fundamentalmente o trabalho em equipa, complementado por um sistema de intersubstituição e de corresponsabilização, o que é, sem dúvida, uma vantagem.”

No seu entender, este sistema melhora muito a acessibilidade dos doentes aos cuidados, diminuindo o tempo de espera para a consulta programada e dando resposta atempada à doença aguda. “Trabalhamos por objetivos, há uma maior autonomia organizacional e isso leva à satisfação dos profissionais e dos utentes. Temos obtido resultados muito satisfatórios no cumprimento dos objetivos”, observa.



A reportagem completa sobre a USF Luísa Todi pode ser lida no Jornal Médico de dezembro, editado pela Just News. Além de vários outros temas abordados por Ascensão Guerreiro, o artigo inclui declarações também de Filipa Fernandes, assistente técnica, e de Paula Belo, enfermeira interlocutora da unidade, bem como testemunhos de alguns utentes.