

2016-10-19 18:47:05

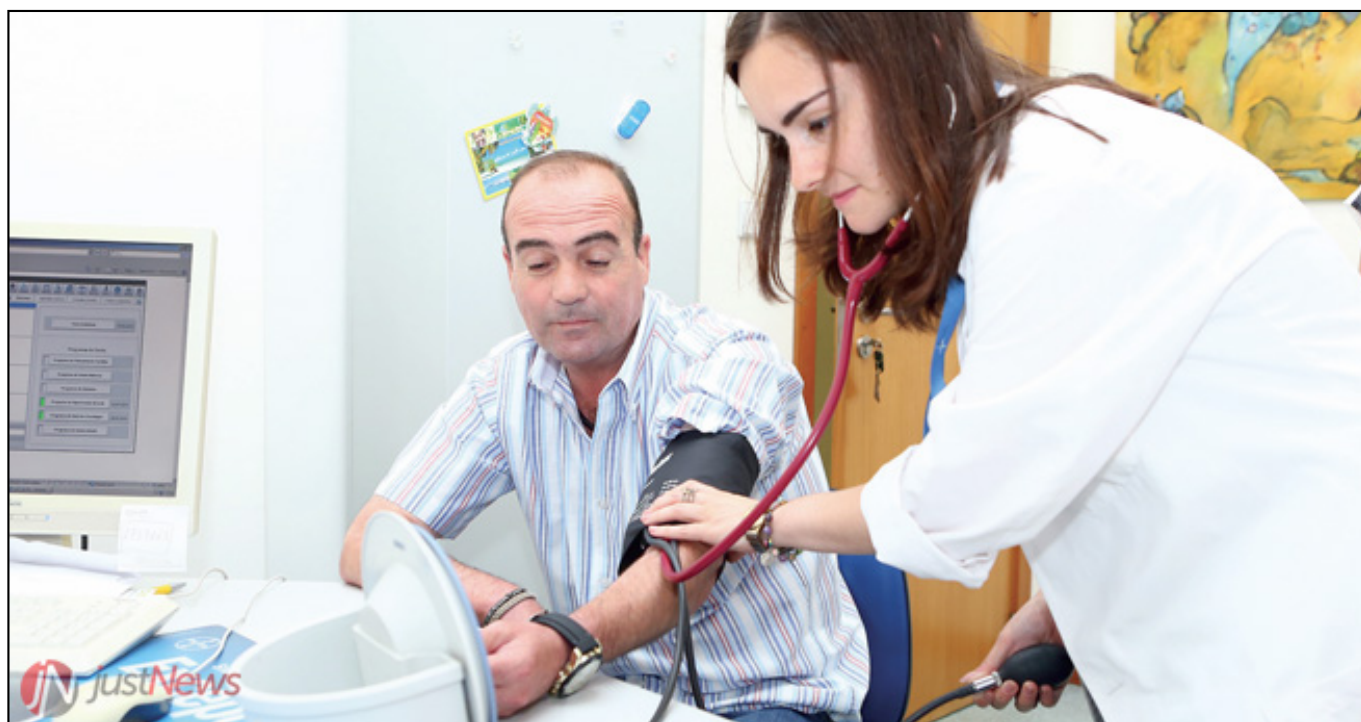
<http://justnews.pt/noticias/usf-santa-maria-unidade-dos-afetos-promove-atendimento-personalizado-e-integridade-no-cuidar>

«Unidade dos afetos»: miniequipas ajudam a estabelecer uma relação mais próxima com os utentes

A equipa da USF Santa Maria, em Rio Tinto, está centrada nas pessoas, nos utentes e nos profissionais, agindo em prol do seu bem-estar. Apelidada de "a unidade dos afetos", os seus membros promovem uma relação muito próxima com a população, focando-se, também, como não podia deixar de ser, em prestar-lhes os "melhores e mais abrangentes cuidados". O próximo objetivo é a Acreditação em Qualidade, explica Isabel Almeida Santos, coordenadora da unidade que, este mês, é tema de reportagem do Jornal Médico.

"Somos como as famílias. Temos dias melhores e dias piores, mas as pessoas conhecem-se bem e gostam umas das outras. Tudo é discutido. Assim funciona melhor, não há coisas por dizer, nem subentendidos", refere Isabel Almeida Santos.

A coordenadora refere que a USF Santa Maria é, atualmente, constituída por sete médicos, seis enfermeiros e cinco secretários clínicos, que estão unidos pela vontade de atingir a excelência na prestação de cuidados de saúde, trabalhando em equipa; na promoção da melhoria da qualidade; no atendimento personalizado; na responsabilidade; na integridade no cuidar e na autonomia. No entender de Isabel Almeida Santos, esta é uma organização pequena, que tem estar muito próxima dos cidadãos.



Conceito de miniequipa "funciona muito bem"

“Os nossos utentes sabem que podem contar connosco para qualquer dificuldade e que nos podem procurar a qualquer hora, dentro das regras da Unidade”, menciona, acrescentando que o facto de trabalharem em miniequipas ajuda a estabelecer uma relação mais próxima.

Quando entram na Unidade, os cidadão sabem exatamente o nome da enfermeira, do médico e do secretário clínico a quem se devem dirigir. “Isto é positivo sobretudo para os jovens que muitas vezes recorrem a nós com questões muito pessoais”, afirma a coordenadora.

“Com este contacto de proximidade e abertura, muitas vezes, antecipamo-nos a problemas mais graves, como doenças venéreas, toxicod dependência, gravidezes indesejadas, entre outros”, refere Isabel Almeida Santos.



Alguns membros da USF Santa Maria.

E desenvolve: “É importante agilizar processos, temos de nos pôr sempre no lugar do doente. Por exemplo, se um jovem recorre à Unidade sem que a família saiba, não quer estar na receção a dizer ao que vem. Basta pedir para falar com a sua enfermeira, que rapidamente resolve o seu assunto.”

É por este e outros motivos que a miniequipa “funciona muito bem”. Os utentes conhecem melhor os profissionais, sentem confiança e percebem que lhe são prestados “cuidados com acessibilidade e assertividade”.

Projetos em prol do bem-estar dos utentes e profissionais

A unidade oferece aos utentes a carteira básica de serviços e, como não poderia deixar de ser, apoio domiciliário, consulta aberta e de intersubstituição. Além disso, têm dois projetos que envolvem os utentes. Um deles prende-se com a “literacia em saúde”, sendo o objetivo dotar a população para que esteja mais capacitada e empenhada na promoção da saúde e na prevenção da doença.

Outro é a criação de uma comissão de utentes, para que estes, juntamente com a equipa da Unidade, promovam a qualidade, a acessibilidade e o bem-estar dos doentes e profissionais.



“Queremos que nos deem sugestões acerca do que consideram que podemos melhorar. A qualidade é um caminho sem retorno, há sempre ideias a discutir”, menciona. E acrescenta:

“Temos uma população numerosa que recorre aos nossos serviços e temos de satisfazer as suas necessidades. Todos os nossos utentes têm de ter ganhos em saúde, para que haja cada vez mais pessoas saudáveis, que nos procurem ativamente por questões atribuídas à prevenção.”



Relações interpessoais "que têm de ser cultivadas"

Outra das iniciativas que está a ser promovida neste espaço, dirigida para a própria equipa, é o denominado “fika”, um conceito nórdico em que os profissionais fazem duas pausas por dia – de manhã e à tarde – para se reunirem, fazer um lanche, socializar e, inclusive, discutir assuntos inerentes ao trabalho.

“O objetivo é alimentar a partilha e os afetos. Só no final deste ano deveremos ter este projeto totalmente implementado. Estamos a tentar que seja uniforme, porque temos alguns colegas que preferem utilizar estas pausas para outro tipo de atividades. Queremos que todos ‘fikem’ connosco e se empenhem nas nossas relações interpessoais, que têm de ser cultivadas.”

“Aqui aposta-se na qualidade e no crescimento”

À semelhança das anteriores reportagens publicadas pelo Jornal Médico sobre as USF, são também entrevistados outros profissionais da unidade. A enfermeira Lucinda Pacheco integra a USF Santa Maria desde março deste ano e afirma que a adaptação tem sido muito fácil.

“Está a ser muito bom. É uma equipa jovem, com vontade de crescer e de trabalhar muito”, menciona, afirmando ter feito uma “excelente opção”. “Aqui aposta-se na qualidade e no crescimento e isso dá-me muito gozo em termos profissionais.”



Lucinda Pacheco

Apesar de estar há pouco tempo neste espaço, Lucinda Pacheco integrou uma das primeiras unidades, logo em 2009, e é membro da Direção da USF-AN. Na sua opinião não há qualquer comparação com este novo modelo e o antigo centro de saúde, considerando que os cuidados de saúde primários ficaram “a ganhar muito com esta evolução”.

Lucinda Pacheco conta que trabalhou 10 anos num hospital e passou depois para um centro de saúde, onde nunca se sentiu “tão mal tratada”. “É péssimo, para mim, era impensável estar uma manhã fechada num gabinete só a ver tensões ou só a pesar pessoas, era a tarefa pura e dura. Estive três anos neste antigo modelo, mas já a preparar a abertura de uma USF. Caso contrário, teria voltado para o hospital”, observa a enfermeira.



Helena Simões, secretária clínica, já trabalhou, também, num centro de saúde e refere que a forma de atendimento e de contacto é completamente diferente e o facto de trabalharem em miniequipas ajuda também muito, uma vez que, ao chegarem à USF, as pessoas sabem exatamente com quem devem falar.

“E nós damos um tratamento diferente, chamamos de imediato pelo nome, perguntamos como vão as coisas e conversamos, porque conhecemos as pessoas, não as tratamos como mais um número.”



Helena Simões.

Sublinha que está muito satisfeita com o seu trabalho e que se sente muito realizada, fazendo um balanço muito positivo deste último ano. Quanto às necessidades, a única que aponta tem que ver com o sistema informático.

“Penso que é um problema nacional, mas que atrasa o nosso trabalho. Os computadores são obsoletos e os sistemas que querem implementar, tendo em conta o material, não ajudam. Acho que é o nosso principal problema. De resto, estamos no bom caminho”, garante.

Publicações **justNews** www.justnews.pt

Jornal Médico
DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

Director: José Alberto Soares
Mensal - Outubro 2016
Ano IV - Número 40 - 3 euros

Maria Luísa Figueira
Respeitar os direitos das pessoas com patologias psiquiátricas mais graves
P. 10/11

Graça Freitas
A vacina da gripe é a melhor forma de prevenção
P. 6

José Daniel Menezes
Divulgar recomendações em áreas como o pré-diabético, os varizes ou o tromboembolismo venoso
P. 12

EU ACREDITO
ACREDITE TRANSFORMAÇÃO
www.jm.pt

USF SANTA MARIA, EM RIO TINTO
Atendimento personalizado e integridade no cuidar

Doentes de risco com saúde oral P. 4/5

Projeto-piloto arrancou agora em unidades de cuidados de saúde primários das ARS de Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo. Para o secretário de Estado Fernando Araújo, é de "uma enorme relevância para o SNS, face ao impacto que as doenças deste foro têm na saúde global".

Vecina pneumocócica é grande mais-valia P. 20

Nesta edição

UCFD Barlavento Algarvio / Hospital de Portimão P. 24/25



justNews a partilhar informação desde 1981
www.justnews.pt

Jornal Médico
DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

MENSAL - Publicação de referência na área dos CSP, especialmente dirigida à Medicina Geral e Familiar.

A reportagem completa sobre a USF Santa Maria pode ser lida na edição de outubro do Jornal Médico.