

Humanizar é preciso....Valorizar o trabalhador, ainda mais....

SILVA, Simone Nascimento.ⁱ

Cunha, Adiel Coelho daⁱⁱ

Serviço de Saúde Comunitária - SSC¹

Grupo Hospitalar Conceição - GHC

No decorrer dos anos, a Atenção Primária à Saúde vem se aprimorando, valorizando saberes e criando novos espaços de discussão e construção conjunta. Dentro deste pressuposto, passa-se a perceber a necessidade de construir conjuntamente o “valor” de uma equipe: quem somos? Qual a importância dos diversos atores? Como trabalhar em equipe? Com estes questionamentos, passou-se a discutir dentro do Seminário dos Administrativos do Serviço de Saúde Comunitária do Grupo Hospitalar Conceição, qual o papel do profissional Administrativo na Equipe.

Durante uma reunião do Colegiado de Gestão, realizou-se dois questionamentos: qual o papel do Seminário dos Administrativos e qual o papel dos administrativos na Equipe? Foram diversas as respostas, mas todas permearam a mesma questão: o administrativo deixou de ser somente um “tirador de prontuário”, passou a realizar tarefas e atividades conjuntas com a equipe desempenhando o papel de “elo” entre a comunidade e os diferentes profissionais de saúde. Porém, desde quando? Como isso aconteceu?

Desde o ano de 2007, foi formado um grupo de trabalho que tinha como objetivo, não somente a reformulação do processo de trabalho administrativo como também a construção de um processo de valorização do trabalho administrativo. Para tanto, foram eleitos alguns objetivos:

1. Capacitar os administrativos em suas tarefas fins
2. Pesquisar e descrever as funções dos administrativos
3. Conscientizar a equipe e o SSC sobre a importância e as perspectivas destes trabalhadores.

Metodo

Com base nestes propósitos, foi realizado um cronograma mensal de auto-estima e valorização de trabalhador, focando não somente a valorização do profissional, como também sua saúde mental e sua auto estima. Foram chamadas psicólogas, fonoaudiólogas e diversos profissionais para trabalhar a nova postura dos administrativos, capacitando não somente ao atendimento qualificado do cidadão, como também os princípios de: Atenção Primária a Saúde, Humanização, Acolhimento e Processo de trabalho.

Foi realizada pesquisa de mapeamento das tarefas desenvolvidas que congregaram 161 tarefas já realizadas pelos administrativos e mais 15 tarefas indicadas pelas chefias e

¹ O Serviço de Saúde Comunitária do Grupo Hospitalar Conceição é formado por 12 Unidades de Saúde – Atenção Primária a Saúde, localizadas na região norte da Cidade de Porto Alegre, que atendem mais de 100 mil usuários.

administrativos como inerentes ao setor administrativos, além de 8 consideradas como necessárias por ambos para a qualificação do atendimento dos usuários.

Resultados

Encontra-se em discussão a contratação de um maior número de profissionais, assim como a adequação de espaço físico e ferramentas de trabalho – principalmente informática – maior participação em atividades e grupos de promoção à saúde; maior espaço de capacitação com ampliação de atores e atividades conjuntas com a equipe.

Com estas alterações, aumentaram a participação dos administrativos nas atividades de equipe, assim como o fortalecimento do Seminário dos Administrativos. Melhoria na qualidade de comunicação entre a equipe e, principalmente com o usuário e gerencia, assim como a modificação na postura de acolhimento e escuta dos usuários.

Conclusões

A continuidade deste trabalho visa, não somente o estreitamento da relação entre equipe como a qualidade do processo de trabalho e do acolhimento ao usuário. Visa-se também a redução no índice de Ouvidorias e a qualidade das atividades desenvolvidas reduzindo o retrabalho e ampliando o espaço de construção conjunta. A valorização do trabalho interdisciplinar possibilita a construção e o fortalecimento da equipe e a qualidade do trabalho ofertado a comunidade.

ⁱ Administradora Hospitalar, Pós Graduando em Gestão de Serviços. Coordenadora e Representante dos Administrativos do SSC/GHC. Presidente da Câmara de Saúde do Conselho Regional de Administração. Aluna do Curso de Aperfeiçoamento: Negociação do Trabalho no SUS – Fiocruz

ⁱⁱ Supervisor Administrativo da Secretaria do Serviço de Saúde Comunitária do GHC