

PROCESSO DECISÓRIO E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DO INTERIOR PAULISTA

Claudio TANAKA¹

Mayara Salvador SANTOS²

Gilson Rodrigo Silvério POLIDORIO³

O conceito de trabalho em si é uma peculiaridade do ser humano, sendo que o mesmo é preparado desde a tenra infância para produzir e receber a devida recompensa pelo produto produzido. O trabalho é o nosso guia e função de vida, e o processo envolvendo o mesmo é um dos fatores que aprendemos: o que produzir e como produzir. No caso das profissões de saúde, o produto alcançado muitas vezes não é palpável, e apesar da própria noção de saúde ser ampla, há a fragmentação do saber, aliada ao fato da própria formação acadêmica ser geralmente de cunho individualista e focada simplesmente na chamada Biologia. Com todos estes e outros fatores envolvidos, não é de se espantar que os profissionais de saúde possuam tanta dificuldade em lidar com o trabalho em equipe e ter uma visão do que seria o processo de trabalho em saúde: a relação existente entre profissionais, pacientes e insumos, principalmente na saúde pública. Visando delinear os problemas e procurar soluções, foi realizado a pedido de uma profissional responsável por uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de uma cidade do interior paulista, uma análise da rotina de serviço do local, sendo escolhido como método de estudo uma pesquisa qualitativa do tipo observação participante não estruturada, previamente combinada e autorizada, visando observar seus enfrentamentos e dificuldades no processo de trabalho em saúde. Após o acompanhamento e análise, foi-se delimitada a problemática do local em três aspectos primordiais: a satisfação do funcionário, relacionada à falta de motivação, valorização e incentivos; ao relacionamento hierárquico, consistindo de falta de organização, apoio, comunicação, liderança e por vezes respeito pelas partes envolvidas; e ao processo de trabalho em si, englobando componentes como desvios de função, falta de preparo do funcionário e da gerência e sobrecarga de tarefas delegadas às enfermeiras responsáveis. Para uma mudança da realidade apresentada, foi delineada a necessidade de reuniões de equipe com o apoio e participação da gerência local, para que com a força do cargo se haja o respeito e respaldo às decisões tomadas; à confecção de fluxogramas para melhor visualização das áreas problemas; a organização de grupos de atenção para diminuir a sobrecarga de serviço de enfermagem, utilização de checklist para melhor controle de estoque e a atualização de seus protocolos, para melhor manejo e organização. Com a aceitação e implantação de algumas sugestões apresentadas, foi-se relatado que já houveram melhorias na percepção, organização e qualidade do serviço apresentado, demonstrando que uma visão administrativa, pouco focada na

¹ Discente do 8º termo do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual Paulista (Unesp) – Campus Araçatuba. E-mail: clauta051@yahoo.com.br

² Discente do 8º termo do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. E-mail: mayarasalvadorsantos@gmail.com

³ Docente do curso de Administração do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mestre em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas. E-mail: gilson.polidorio@toledoprudente.edu.br Orientador do trabalho.

formação de cursos de saúde, pode auxiliar nas rotinas de serviço com bons resultados.

Palavras-chave: Saúde Pública. Administração. Processo de Trabalho.