



CURSO DE ATUALIZAÇÃO

**Gestão das Condições de Trabalho e Saúde
dos Trabalhadores da Saúde**

**ACOLHIMENTO NO SETOR AMBULATORIAL DA UNIDADE HOSPITALAR DA
PREFEITURA DE SÃO PAULO**

Fernanda Borges Rodrigues

**São Paulo
Agosto, 2012**

1. PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

No setor de agendamento ambulatorial da unidade que atuo, notam-se constantes conflitos entre trabalhador e usuário, trabalhador com trabalhador, trabalhador com chefia devido à grande falta de estrutura que o setor apresenta.

A saúde do trabalhador fica comprometida, quando este começa realizar atividades cobradas sem o mínimo de estrutura adequada, isto é, fazer muito com pouco e sem ter o direito de expressar suas angústias ao seu gestor com medo de ser penalizado gerando para ele um sofrimento psíquico, refletindo a falta de prazer, no bem estar, satisfação passando desta forma o ambiente de trabalho lugar de dor, sofrimento e cansaço.

Atualmente podemos observar alguns problemas como: agendamento de pacientes realizado manualmente falta de espaço para realização das atividades, grande desgaste físico dos trabalhadores, déficit na comunicação entre o paciente e o trabalhador e excesso de atividades para o trabalhador, onde o mesmo realiza agendamento, orientações e atendimento telefônico.

Devido à falta de estrutura este setor possui um número considerável de reclamações, ficando o trabalhador responsável por questões que não são de sua governabilidade gerando alto grau de stress. Ex: como falta do profissional médico, falta de vagas, agendamento demorado devido consulta à grande demanda.

Com todos estes fatos o profissional fica sujeito a síndrome de Burnout, pois se associa ao que o trabalhador dá, ou seja, tudo aquilo que investe no trabalho, e o que ele recebe, isto é, reconhecimento de seus supervisores, de sua equipe de trabalho. Muitas vezes, o profissional dá tudo de si e não é valorizado, fazendo com que fique frustrado, tendo a sensação de inutilidade para com o trabalho.

Para Farber (1991), Um profissional que entra em Burnout, assume um comportamento de frieza com seus clientes e com quem trabalha. As relações pessoais são cortadas, passam a agir como se estivessem em contato com objetos, também ocorre a perda da sensibilidade afetiva, deixando de se responsabilizar pelos problemas e dificuldades das pessoas que cuidam.

O excesso de trabalho, a desorganização do setor e falta de reconhecimento do seu trabalhador, contribuem para que o indivíduo perca sua relação com o trabalho, de forma que as coisas deixem de ter importância, conseqüentemente o

atendimento ao usuário torna-se mecânico e frio e estes trabalhadores insatisfeitos acabam por não ter prazer em realizar suas atividades.

Os trabalhadores da saúde nem sempre são encarados pelas políticas de recursos humanos como trabalhadores. Frequentemente, o trabalhador da saúde é encarado apenas como instrumento para prover os serviços, e não como um trabalhador ou uma trabalhadora que podem ter suas saúdes e suas vidas influenciadas por suas condições de trabalho.

Ademais, ficou claro que o desempenho dos sistemas de saúde, especialmente na qualidade da atenção aos usuários, está especialmente relacionado às condições de saúde e segurança ocupacional às quais estão submetidos os trabalhadores da saúde durante a execução de suas tarefas.

Em suma, o trabalho dos profissionais de saúde é uma mediação entre as finalidades do sistema e as demandas do usuário, nem sempre coerentes entre si.

O sistema de saúde deve proporcionar relações entre os trabalhadores e as organizações de saúde que promovam ambientes saudáveis e permitam o compromisso com a missão institucional de garantir bons serviços de saúde para a população.

Com todos os fatores acima descritos torna-se evidente que em nenhum momento esta sendo considerada em quais condições o trabalhador esta prestando este serviço, qual a qualidade deste atendimento e o tamanho do transtorno que apresenta este setor, o acolhimento não acontece, podendo gerar situações na relação usuário – trabalhador, sendo esta relação não estabelecida adequadamente podendo todo atendimento posterior ao agendamento estar comprometido.

Para que o trabalhador tenha um controle sobre suas condições de saúde é necessário que suas necessidades básicas sejam atendidas, proporcionando condições e ambiente adequado, sendo assim o trabalhador pode considerar-se respeitado e participante de todo o processo o qual esta inserido.

2. OBJETIVOS

Minimizar stress no setor do trabalho;

Proporcionar condições ambientais adequadas no setor ambulatorial;

Otimizar recursos e tempo gastos no processo de atendimento;

Diminuir ruídos dentro do setor;
Reduzir em 70% o número de ouvidorias;
Proporcionar melhor relação entre trabalhador-usuário, trabalhador –
trabalhador e trabalhador-chefia;
Melhorar o acolhimento do setor;

3. PLANO DE AÇÃO

Na entrada do ambulatório será implantado o acolhimento da unidade, onde as usuárias poderão ter suas dúvidas esclarecidas e receberem orientações, este prévio acolhimento diminuirá o stress do trabalhador e descentralizando as informações do setor de agendamento, que ficará apenas responsável pelo agendamento presencial.

O hospital possui um projeto para construção imediata de um novo ambulatório no terreno ao lado do mesmo, portanto o plano de ação servirá para a implantação do novo modelo do setor de agendamento no prédio que será construído.

Enquanto esta construção não inicia, já poderemos realizar algumas mudanças no mesmo espaço como:

Retirada do telefone deste setor e colocando na sala ao lado que neste momento esta desativada, destinar um funcionário para este fim, com isto teremos menos ruídos dentro da sala do agendamento.

No novo ambulatório, o espaço destinado ao agendamento contará com 6 mesas e 12 cadeiras, sendo que o conjunto deverá estar separados por biombos, para que o atendimento seja individualizado proporcionando maior privacidade e conforto para o trabalhador e usuário.

Imediatamente deverá ser colocadas cadeiras para que o usuário seja atendido sentado, estando no mesmo nível do trabalhador, com isto o tom de voz de todos poderá ser menor e a voz do trabalhador preservada.

Contratação de serviço em consultoria de informática para implantação das agendas informatizadas com isto, as agendas em papel serão retiradas do setor.

Capacitação, treinamento e sensibilização dos auxiliares administrativos na área de informática devido às novas agendas.

Instalação de painel de senhas nas salas de espera para o agendamento.

5. INVESTIMENTO

INVESTIMENTO (12 meses) de acordo com o cronograma)		
Especificação	Valor	Valor total
Projeto engenharia	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
Construção da nova sala	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00
Total: R\$ 40.000,00		

Serviços de terceiros		
Consultoria informática	R\$10.000,00	R\$10.000,00
		R\$ 10.000,00

Material permanente		
6 Computadores	R\$2.000,00	R\$12.000,00
6 mesas escritório e 12 cadeiras	R\$ 500,00	R\$ 2.000,00
1 painel de controle	R\$ 3.500,00	R\$ 3.500,00
1 impressora multifuncional	R\$.500,00	R\$ 500,00
Total: R\$18.000,00		

Total Geral: R\$ 68.000,00		
-----------------------------------	--	--

6. AVALIAÇÃO

O setor de agendamento apresenta ouvidorias, esse número corresponde a 2% das ouvidorias do hospital, em grande número as reclamações são relacionadas ao tempo de espera para agendamento de consultas, que hoje se apresenta em 25 minutos.

Espera-se que com as mudanças esse tempo diminua para no máximo 10 minutos, e com certeza acontecerá, pois com a implantação do agendamento e acolhimento o trabalhador realizará o agendamento com muito mais agilidade.

Com a implantação do agendamento informatizado o trabalho continuará sendo realizado, porém agora será realizado de forma racionalizada, isto é com menos desgaste físico e stress para todos.

Com o novo sistema de agendamento o usuário ficará sentado de frente com o trabalhador, com esta maior proximidade ao usuário, a voz do trabalhador será preservada e o agendamento realizado com mais privacidade.

Retirando o telefone do setor teremos um ambiente de trabalho com menos ruído, proporcionando maior conforto ao trabalhador.

Com a participação de todos no processo, os trabalhadores sentem-se mais valorizados e importantes dentro do ambiente de trabalho, passando a trabalhar com mais motivação e disposição, pois estarão percebendo que ele e seu trabalho têm valor dentro da empresa.

Espera-se que com as mudanças propostas no projeto encontraremos melhoria das condições de trabalho do trabalhador refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado e na satisfação do usuário em relação ao seu atendimento.

7. REFERÊNCIAS

Franco, Tulio Baptista, Bueno, Vanderlei Silva, Merhy Emerson Elias ,O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: caso de Betim, Minas Gerais,Brasil. Cadernos de Saúde Publica, Rio de Janeiro,v.15,p 345-353,abr/jun.1999.

Anna Carolina Florêncio da Rocha, O Stress no ambiente de trabalho. Rio de Janeiro, 2005.<http://.pedagogiaemfoco.pro.br/pemp05.htm>.

Assunção, Ada Avila, Lima, Claudia Regina de (org). Gestão das Condições de Trabalho e Saúde, Caderno de Textos, Belo Horizonte, Nescon\UFMG, 2012, pág 12 á 33.