

Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde

A ESCUTA COMO INSTRUMENTO DE SENSIBILIZAÇÃO E MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHADOR DA SAÚDE.

Jeanine Varjal Salazar 1

1 Secretaria Municipal De Saude De Taboao Da Serra - Secretaria Munipal De Saude De Taboao Da Serra

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

É pressuposto para a Gestão de Pessoas na área da Saúde a sensibilização do profissional para o acolhimento e o atendimento com qualidade e resolutividade ao usuário. Desta forma se estabelece uma “Linha de Cuidado” norteada pela organização dos processos de trabalho com suas diretrizes, fluxos, rotinas administrativas etc., porém, é durante esta organização que se apresenta a possibilidade de reconhecimento dos conceitos do SUS, da reflexão do papel de cada profissional, com a conseqüente responsabilização e dos ajustes nas relações de trabalho e, principalmente, da percepção da importância dos vínculos com o usuário. No sentido prático de ampliação deste olhar, junto aos profissionais da rede de Saúde de Taboão da Serra, se estabeleceu o processo interno de reuniões motivacionais onde a “escuta” e conseqüentemente a oportunidade da manifestação, são os elementos fundamentais para compartilhamento do conhecimento e das experiências pessoais e profissionais de todos os envolvidos.

Existem pressupostos básicos para a Gestão de Pessoas na área da Saúde. O principal é, sem dúvida, a sensibilização do profissional, em todos os níveis, para acolhimento e o atendimento com qualidade e resolutividade ao usuário. Desta forma se estabelece a “Linha de Cuidado” norteada pela organização dos processos de trabalho com suas diretrizes, fluxos, rotinas administrativas etc., porém, é durante esta organização que se apresentam as possibilidades de reconhecimento dos conceitos fundamentais do SUS, de reflexão do papel de cada profissional com a conseqüente responsabilização e de ajustes nas relações de trabalho e, principalmente, da percepção da importância dos vínculos com a comunidade atendida e com o usuário. Em função desta organização foi sentida pelos coordenadores, tanto de setores administrativos como de setores técnicos da Secretaria de Saúde de Taboão da Serra, a necessidade de uma abordagem que valorizasse e motivasse as suas equipes e promovesse através deste processo uma maior qualidade e satisfação nos serviços. No sentido prático, esta abordagem, junto aos profissionais foi desenvolvida pela Coordenadoria de Promoção de Saúde, em parceria com outras coordenações, através de um processo interno de reuniões motivacionais onde a “escuta” e conseqüentemente a oportunidade da manifestação, foram os elementos fundamentais para a sensibilização das questões subjetivas, para o compartilhamento do conhecimento e das experiências pessoais e profissionais de todos os envolvidos e para uma assimilação pragmática dos processos de trabalho.

OBJETIVOS

- Promover o envolvimento e a participação de todos os profissionais da rede em todos os níveis;
- Promover o conhecimento da estrutura técnica e administrativa da Secretaria de Saúde;
- Promover o aprimoramento possível dos processos de trabalho de forma participativa e compartilhada;
- Sensibilizar, despertar a reflexão e suscitar a discussão interna dos problemas que envolvem não somente a dinâmica do trabalho, mas também as relações e

comportamentos no ambiente de trabalho com os diversos profissionais que atuam na área da saúde; • Ouvir, falar, discutir, conciliar, aprender, ensinar e construir de forma conjunta; • Oferecer um serviço de qualidade e excelência ao município.

METODOLOGIA

A princípio foram abordados os seguintes segmentos profissionais das Unidades de Saúde do município: recepção das unidades, regulação, assistência farmacêutica e os auxiliares de saúde bucal. - Dinâmica sensibilizadora motivacional aplicada de forma individual. - Apresentação das pessoas, de suas funções e das dificuldades do dia a dia; - Estímulo ao entendimento e discussão das diferenças humanas; - Estímulo ao depoimento pessoal sobre si mesmo, angústias, alegrias, expectativas, etc.; - Estímulo à percepção individual do que é saúde; - Estímulo ao processo de desconstrução e construção de conceitos e modelos como incentivo às novas perspectivas pessoais, profissionais e de vida. - Estímulo ao compartilhamento de propostas e sugestões para os processos de trabalho.

RESULTADOS

Alcançamos 190 profissionais envolvidos no processo e verificamos alguns resultados importantes e relevantes: • Uma equipe mais sensibilizada e atenta com os objetivos coletivos; • A construção de novos métodos e processos de trabalho; • Uma maior autonomia na tomada de decisões; • Através da escuta, uma maior empatia com os usuários, com suas dificuldades, com suas dores; • A constatação que uma saúde de qualidade também se inicia nas boas relações humanas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática desta atividade, em especial da “escuta”, que a princípio parece corriqueira e banal, na verdade se mostra esquecida dada a grande demanda dos serviços de saúde, em especial no atendimento da Atenção Básica. Taboão da Serra por ser o município com maior densidade populacional do Brasil enfrenta uma rotina extenuante no atendimento da população e muitas vezes não há espaço para os necessários ajustes nas relações de trabalho, tanto no aspecto profissional como no pessoal, atingindo assim a própria relação com a comunidade e com o usuário. Portanto, a prática da “escuta” é parte integrante e vital do processo de humanização e está incluída no processo de Educação Permanente para os profissionais da área da Saúde