

Gestão em Saúde

APOIO INSTITUCIONAL COMO FACILITADOR DA TRANSFORMAÇÃO NO PROCESSO DE TRABALHO NA UBS

Sonia Regina Riado 1, Mayre Rose Zabini 1, Patricia Teixeira Almeida De Jesus 1, Gabriela Furst Vaccarezza 1, Valeria Rondineli 1

1 Pmsp/Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo - Pmsp/Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

O Apoio Institucional busca incluir os sujeitos no trabalho, facilitando a reflexão acerca das dificuldades do cotidiano, o fazer e o agir entra na roda, mobilizando a circulação de afetos, de desejos, de interesses e a constituição de vínculos (1). A Unidade Básica de Saúde Vila Albertina ☒ Dr. Oswaldo Marçal (UBS Vila Albertina) está localizada no território do Distrito de Saúde Santana/Tucuruvi/Jaçanã/Tremembé (DS STJT). É uma UBS mista, possui os serviços de estratégia de saúde da família (ESF). Foram adotadas reuniões sistemáticas com pequenos grupos, com o envolvimento gradual de todos os funcionários, ficando sob a responsabilidade da supervisora da Unidade e da equipe de apoio institucional. A partir da priorização, o foco inicial foi a implantação do acolhimento na UBS. O monitoramento das ações e avaliação dos resultados serão feitos de forma sistemática das reuniões com o conselho gestor, das rodas de conversa e relatório da OuvidoriaSUS.

O Apoio Institucional possibilita a ampliação da capacidade de análise das equipes, na medida em que busca incluir os sujeitos no trabalho, facilitando a reflexão acerca das dificuldades do cotidiano, o fazer e o agir entra na roda, mobilizando a circulação de afetos, de desejos, de interesses e a constituição de vínculos (1). A Unidade Básica de Saúde Vila Albertina ☒ Dr. Oswaldo Marçal (UBS Vila Albertina) está localizada no território do Distrito de Saúde Santana/Tucuruvi/Jaçanã/Tremembé (DS STJT). É uma UBS mista, possui os serviços de estratégia de saúde da família (ESF), serviço de apoio a saúde da família (NASF) e serviço de atenção em saúde bucal (2). Após o processo de chamamento e início de uma nova organização social de saúde (OSS), através de contrato de gestão, a UBS se viu diante de desafios internos extremamente complexos, com a contratação de novos funcionários em todos os setores da Unidade, funcionários estes que vinham com total despreparo para assumir as suas funções do ponto de vista técnico e comportamental, o que trouxe à unidade uma nova realidade que impactaria diretamente na qualidade dos serviços ofertados aos munícipes. No início do trabalho de apoio institucional, as inadequações na conduta foram apontadas pela supervisora da UBS que relatava as reclamações da comunidade, dos pacientes e também por relatos de outros funcionários. Com a implantação do apoio institucional mais consolidado, as discussões com a gestão da UBS convergiram para o início de um novo diagnóstico situacional, através da problematização e com o envolvimento de outros atores, propusemos a estratégia da roda de conversa, utilizando o método paideia (3). Entendendo que o apoio institucional, sustentado por métodos como o paideia, tem mostrado um impacto positivo nas equipes profissionais e conseqüentemente na oferta aos usuários do SUS (3), justifica-se a implantação deste modelo como uma ferramenta de gestão, capaz de mobilizar equipes e provocar transformações, convergindo para melhoria da qualidade da atenção básica no serviço de saúde (4).

OBJETIVOS

Utilizar o Apoio institucional como uma função gerencial para reformular o modo tradicional de se fazer coordenação, planejamento, supervisão e avaliação em saúde, fomentando e acompanhando os processos de mudança na UBS Vila Albertina ☒ Dr. Osvaldo Marçal.

METODOLOGIA

Elaboração do diagnóstico situacional, realização de roda de conversa com vários atores implicados nos diversos processos de trabalhos; problematização e eleição das prioridades. A partir da priorização, o foco inicial foi a implantação do acolhimento na UBS, o que apontou a necessidade de trazer ao conhecimento de todos as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH). Foram adotadas reuniões sistemáticas com pequenos grupos, com o envolvimento gradual de todos os funcionários, ficando sob a responsabilidade da supervisora da Unidade e da equipe de apoio institucional a sua execução permanente, na forma de educação continuada.

RESULTADOS

O monitoramento das ações e avaliação dos resultados serão feitos de forma sistemática, através da observação dos registros no caderno ocorrências/reclamações/sugestões da UBS, das reuniões com o conselho gestor, das rodas de conversa e relatório da OuvidoriaSUS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que as ações se efetivem e seus resultados sejam resolutivos e transformadores do cuidado, é importante que haja disponibilidade dos profissionais para dedicarem-se às atividades propostas. A função do apoio institucional é a instauração de processos de mudança em grupos e organizações. O objeto de trabalho do apoiador é, sobretudo, o processo de trabalho de coletivos e a diretriz do apoio institucional deve ser a democracia e a autonomia dos sujeitos. Assim sendo, o apoiador deve estar sempre inserido em movimentos coletivos, ajudando na análise da instituição, buscando novos modos de operar e produzir das organizações.