



Trabalho 1916

ESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO: ASSISTÊNCIA AO OSTOMIZADO NO NÚCLEO DE CASCAVEL - PR

Lorena Moraes Goetem Gemelli ⁽¹⁾
Antonio de Magalhães Marinho ⁽²⁾
Carolina Pereira Cabral ⁽³⁾
Lili Marlene Hofstatter ⁽⁴⁾
Sirlene da Silva Correa ⁽⁵⁾

INTRODUÇÃO: Este estudo se assenta na equação proposta por Marinho^{1,2,3}, onde **PT = 2 (PI) R+ CV+ 2 (MS)S**. Esta equação pode ser dividida em duas partes: 2(PI)R (Operacional), e CV + 2(MS)S (Gerencial). Seu significado é: PT = Processo de Trabalho; P¹ = procedimento (POP, Protocolo ou Instrução de Trabalho escritas); P² = Profissional ou equipe; I¹ = Infra-estrutura; I² = Indicadores; R = Riscos (biológicos, químicos, ergonômicos, estress, físico-ambientais e mecânicos); C = Custos (Custos diretos, custos indiretos, e taxa de perdas insensíveis); V = Valor para Venda; M¹ = Mercado; M² = Marketing; S¹ = Satisfação do Cliente; S² = Sistema de Gestão da Qualidade e S³ = Sucesso do Processo de Trabalho. Usamos neste estudo a definição de processo de trabalho usada pelo PQGF/ Gespública⁴, que diz: " processo de trabalho é o conjunto de atividades envolvidas na transformação de insumos (energia, material e informações) em produtos (bens ou serviços)". A enfermagem sendo uma prática social, o seu processo de trabalho está voltado para a produção de serviços. Desta forma, entendemos que à medida que o serviço (cuidado) é prestado, imediatamente, será consumido pelo usuário. Assim, não há espaço para ocorrência de erros (não-conformidades = problemas) uma vez que, eles poderão trazer conseqüências graves e irreversíveis para os usuários dos serviços de saúde, locais onde a enfermagem desenvolve suas atividades profissionais. Em conseqüência deste erro a categoria fica exposta perante a mídia, a sociedade e os órgãos representativos de classe. Neste momento nosso foco se concentrou na estruturação do PT "Assistência de Enfermagem aos Ostomizados de Cascavel- PR"⁵.

OBJETIVOS: 1-Estruturar um processo de trabalho usando a equação simplificada de Marinho; 2- Identificar as não-conformidade (problemas) nas diversas etapas da estruturação do Processo de Trabalho (procedimentos, profissionais, infra-estrutura, indicadores e riscos).

DESCRIÇÃO METODOLÓGICA: Estudo de caráter descritivo-exploratório que se utilizará da aplicação da equação (parte operacional) de Marinho para estabelecer o fluxo das diversas etapas que compõem o Processo de Trabalho e a partir daí detectar os desvios (problemas) para posterior intervenção. **RESULTADOS:** Para atender o 1º objetivo foi estruturado um quadro com 10 etapas. Cada etapa incluía: Procedimento; Profissional responsável pelo procedimento; infra-estrutura (local e material necessário para realização do procedimento); indicadores operacionais e riscos envolvidos na realização do Procedimento. O fluxo de procedimentos é constituído de: Recepção, Informação, Triagem e Encaminhamento; Agendamento da Consulta; Acolhimento/ Encaminhamento Interno (dentro da própria unidade); Abertura e ou Separação de Prontuário do Usuário; Pré-atendimento / pré-consulta; Consulta / Atendimento; Sala de Espera (enfermagem/nutrição/ serviço social / fisioterapia); Reunião Multiprofissional com pacientes e familiares; Organização do consultório (guardar e repor material), e Busca Ativa de Pacientes Faltosos. Os profissionais envolvidos na realização dos procedimentos incluiu: Agente Administrativo; Técnico de

1(1) Docente do Colegiado de Enfermagem- UNIOESTE/ Cascavel –PR; lorenagemelli@hotmail.com;

(2) Docente efetivo da FACENF/ UERJ, Membro Titular da ABAH;

(3) Docente contrato das FACENF/UERJ;

(4) Docente do Colegiado de Enfermagem – UNIOESTE/ Cascavel – PR;

(5) Bolsista do Projeto de Extensão TMPT da UERJ.



Trabalho 1916

Enfermagem; Enfermeiros; Médico; Nutricionista; fisioterapeuta. A infra-estrutura incluiu: Mobiliário; instalações, material técnico permanente e de consumo. Dentre os indicadores destaca-se: N° de usuários atendidos /dia; N° de consultas agendadas por serviço/dia; N° de encaminhamentos /dia; N° de prontuários abertos/dia; N° de ações de sala de espera, por tipo /semana; N° de reuniões/ ano, e N° de usuários recuperados por busca ativa/mês. Os riscos mais acentuados foram: biológicos; estresse; ergonômicos e físico-ambientais. Para evidenciar o 2º objetivo foram observadas as seguintes não-conformidades (problemas): falta de instruções escritas que orientem o profissional da recepção em relação aos pacientes que tem direito ao atendimento; ausência de pastas com orientações detalhadas sobre POPs e/ou Protocolos de acolhimento; não há folders que orientem para o autocuidado dos pacientes; não estão escritos os critérios para atendimento prioritário dos pacientes; não existe atualmente um canal de comunicação entre o paciente e a equipe de saúde, tais como: caixa de sugestões, reclamações e elogios, SAC, telefone 0800; falta de crachá de identificação e uniforme padrão que caracterize o profissional da recepção; número insuficientes de profissionais para realizar, sistematicamente, o trabalho de sala de espera; não está estabelecido um programa de educação permanente para os profissionais que atuam junto nos diversos procedimentos; falta de mapas que propiciem a coleta de dados para estruturação dos indicadores operacionais; não há mapas de riscos afixados nas diversas áreas de trabalho. **CONCLUSÃO:** Um aspecto relevante deste estudo está na percepção e compreensão do Processo de trabalho como um todo. O estudo favorece a identificação dos problemas existentes no PT em todas as suas etapas (procedimentos), profissionais, infra-estrutura, indicadores e riscos para o profissional, e propicia a indicação de medidas criativas de melhorias para reduzir e resolver os problemas. Isto impulsionará mudança na realidade vivenciada. A aplicação da equação de Marinho para estruturar os PT mostra-nos uma forma inovadora de perceber as atividades desenvolvidas na organização de saúde. **CONTRIBUIÇÕES / IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM:** Este trabalho permite uma plena aproximação da função do enfermeiro como administrador da unidade assistencial, e como consequência, favorece a aquisição de novos conhecimentos que julgamos ser essenciais para a atuação do enfermeiro. Por outro lado, os resultados positivos que este trabalho trás para a Unidade de Saúde, e a visão ampliada e integral de um PT reforça a importância do enfermeiro conhecer as diversas interfaces dos processos de trabalho com outros seguimentos. Tudo isso lhe permitirá perceber e compreender a dinâmica dos PTs existentes em sua unidade, favorecendo uma gestão mais adequada do conjunto de Processos de Trabalho da Enfermagem nas Unidades de Saúde.

DESCRITORES: Processo de Trabalho; Equação de Marinho; Ostomizados.

REFERÊNCIAS:

1. Marinho AM. Técnicas para melhoria dos processos de trabalho da enfermagem nas unidades de Saúde, Curso no XV SENPE, junho 2009
2. Marinho AM, et al. Assistência Ginecológica, Editora HUPE, agosto 2012 http://revista.hupe.uerj.br/detalhe_artigo.asp?id=276
3. Marinho AM. Técnicas para melhoria dos processos de trabalho nas unidades de Saúde, Cap 36, IN: Tratado de Cuidados de Enfermagem Médico-cirúrgica, coordenado por: Figueiredo NMA et al. São Paulo: Roca; 2012.
4. Brasil. MPOG - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPUBLICA - PQGF. Orientações para a Banca Examinadora -Ciclo 2008/2009; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 1/2008.



65º CBEn
CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM

A ENFERMAGEM E O CUIDADO COM A VIDA

07 A 10 DE OUTUBRO DE 2013
CENTRO DE CONVENÇÕES SULAMÉRICA
RIO DE JANEIRO/RJ 

Trabalho 1916

5. Gemelli LMG, Zago MMF. Cuidado ao ostomizado na visão do enfermeiro. Cascavel: coluna do saber; 2005.