

APRESENTAÇÃO ORAL - CONCENTRAÇÃO: GESTÃO EM SAÚDE

IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA O GERENCIAMENTO DO CUIDADO EM UNIDADES DE SAÚDE

Cintia Queiroz De Oliveira (cintiaqnurse@gmail.com)

Bruna Cardoso Braga (bruna.braga@agirsaude.org.br)

Marissa Peu De Castro E Borges (marissa.borges@agirsaude.org.br)

Danielle Jaques Modesto (danielle.modesto@agirsaude.org.br)

Guillermo Sócrates Pinheiro De Lemos (guillermo.socrates@agirsaude.org.br)

Letícia Moreira De Jesus (leticia.mj@agirsaude.org.br)

Introdução:

O termo cuidado na língua portuguesa significa demonstração de atenção, cautela, prudência, capricho, zelo, responsabilidade que se dedica a algo ou alguém. Dessa maneira torna se ideal destacar a aplicação do cuidado centrado a pessoa, voltado para a área da saúde¹.

No entanto, gerir o cuidado em instituições de saúde é um processo complexo, que busca efetivar práticas interdependentes e complementares. A integralidade e a equidade são princípios viabilizados por meio do planejamento e organização desafiadores para a equipe assistencial ².

Uma política institucional pode ser definida como um conjunto de diretrizes, regras e normas, alicerçadas na missão, valores e visão da instituição, diretamente associadas aos seus objetivos estratégicos, que determinam parâmetros para subsidiar adequada articulação do desenvolvimento de ações, que gerem mudança, fortaleçam a identidade institucional e promovam gestão pautada na busca pela excelência na prestação de serviços à sociedade ³.

Com o intuito de estabelecer e padronizar práticas do cuidado, a Política de Gestão do Cuidado fundamentada em valores como a integralidade do cuidado, encantamento no atendimento, efetividade clínica, comunicação efetiva, segurança na jornada do usuário, responsabilidade, transparência e inovação em saúde. Aplicável a todos os colaboradores esta Política afirma o compromisso da instituição e das unidades sob sua gestão, com a melhoria contínua do cuidado, destacando a cuidado ampliado centrado no usuário e a estruturação dos temas envolvidos.

Foi elaborado um plano de implantação da Política institucional com o objetivo de difundir o documento orientador, impulsionando mudanças e aprimorando as boas práticas assistenciais centradas na pessoa, com excelência no atendimento, humanização, empatia, efetividade e cultura de qualidade e segurança.

Objetivo:

Descrever e apresentar a implantação da Política de Gestão do Cuidado nas unidades gerenciadas pela Agir.

Método:

Trata-se de um estudo descritivo, que buscou evidenciar o plano de implantação de Política institucional voltada para a Gestão do Cuidado,

utilizando a ferramenta de gestão 5W2H no planejamento. Os dados foram obtidos através de plano de ação em plataforma de gestão da qualidade. A implantação ocorre simultaneamente em quatro unidades de saúde estaduais.

A análise de dados descritiva, baseada nas ações estabelecidas para implantação do documento, voltadas para a sensibilização dos colaboradores e a reestruturação de documentos norteadores.

Resultados e discussões:

O principal foco da estruturação do plano de implantação da Política de Gestão do Cuidado foi desenvolver a cultura de comprometimento organizacional e a integralização de todos os setores e agentes envolvidos, direta ou indiretamente, no processo.

Após a elaboração e aprovação do plano de implantação da política, foi estabelecido um plano de divulgação que ganhou força com a nomeação dos guardiões da política, os principais apoiadores dos desdobramentos e monitoramento efetivo das ações planejadas.

Foram implementadas estratégias de divulgação que incluíram a realização de uma campanha de marketing criteriosamente elaborada composta por eventos específicos em momentos estratégicos para o Cuidar, reforçando temas já implantados na instituição bem como a introdução de novas diretrizes. Nessa divulgação foi possível promover o alinhamento dos princípios norteadores em documentos direcionadores e reforçar a cultura da organização, fortalecendo o valor agregado aos processos assistências.

O principal tópico de discussão foi a importância de cada ponto de contato do usuário durante sua jornada na instituição e como cada ação impacta na percepção de valor. A valorização das pessoas, estimulando o desenvolvimento de conhecimento, habilidades e atitudes, e a oferta de um ambiente saudável e de reconhecimento foram fundamentais.

O foco na implantação desta Política foi sensibilizar os colaboradores quanto a importância do cuidado centrado na pessoa e no gerenciamento do cuidado em cada ponto de contato do usuário.

Conclusão:

A Política de Gestão do Cuidado ainda está na fase de implantação, devido a sua complexidade. No primeiro ano de estabelecimento da política foi possível promover a sensibilização do público-alvo e reestruturar os documentos norteadores das práticas assistenciais, ampliando o foco na experiência dos usuários.

Com a definição dos guardiões da Política, a implantação ocorre de forma ordenada em todas as unidades, incorporando a cultura de cuidado ampliado como rotina institucional. As estratégias de comunicação e capacitação foram positivas nesse processo, pois informações complexas e específicas foram transmitidas de forma lúdica e objetiva.

Ainda há um longo caminho a percorrer quanto a consolidação da Gestão do Cuidado, sendo necessário o fortalecimento da Política frente a estratégia da instituição, mantendo em vista a identidade organizacional, em prol de uma atenção integral e equitativa para todos os usuários.

Referências:

¹ <https://www.dicio.com.br/cuidado/>

² Dias, C. F. C., Rabelo, S. K., de Lima, S. B. S., dos Santos, T. M., & Hoffmann, D. R. (2021). Gerenciamento do cuidado de enfermagem no contexto hospitalar: relato de experiência. *Brazilian Journal of Health Review*, 4(2), 5980-5986.

³ <https://www.mppi.mp.br/internet/politicas-institucionais/>

Palavras-chave: gestão; cuidado; satisfação do usuário; acolhimento.