

A REORGANIZAÇÃO DA DEMANDA ASSISTENCIAL COMO UMA FERRAMENTA DE GESTÃO: O SERVIÇO SOCIAL DE ENFERMARIA

Maria Rita Fraga

Adriana Renata Ferrari Gasparoni

Érica Maria Cazetta Chinelatto, Fabiana Maria Campo D. E. Franco de Castro

Julinha Maria Costa de Oliveira, Margareth Rovariz

Marilda Alice de Oliveira, Marli Elisa Nascimento Fernandes

Wanilde Barbosa Morais

DSSOC-CASS-HC/UNICAMP

E-mail: mariarita@hc.unicamp.br

Resumo: No planejamento estratégico do Hospital de Clínicas realizado em 2010 foi detectado como pontos fracos e ameaças à gestão, falta de políticas de gerenciamento de pessoal planejamento inadequado de recursos humanos com demora de reposição, perda de funcionários por aposentadoria, afastamentos; constituindo-se um cenário insuficiente para a demanda da assistência. O Serviço Social não se furtou desta realidade o que levou a uma retomada nas discussões da revisão do processo de trabalho com um redirecionamento das demandas priorizando as áreas críticas. Outro fato importante que justificou esta prática foi o aumento significativo da complexidade dos casos de alta vulnerabilidade e risco social determinantes em algumas enfermarias exigindo o atendimento mais presencial do profissional. O Atendimento priorizado em algumas áreas foi referendado como demandas pertinentes ao processo ético-político do Serviço Social sintonizado com as necessidades sociais e de saúde da população. Foram realizadas reuniões com a gestão do SS e equipe dos Assistentes Sociais da Enfermaria para a revisão e criação de protocolos, organização dos processos de trabalho, interface com a equipe multiprofissional e multidisciplinar, parcerias entre áreas e com o próprio Serviço. Este trabalho também facilitou o canal de comunicação entre os gestores e funcionários visando à melhoria das relações interpessoais com atenção aos fundamentos valorativos de nossos atos profissionais. Ao trabalhar nesta perspectiva do repensar do cotidiano o gestor do SS reconhece como sendo uma ferramenta para o uso consciente de todos os nossos conhecimentos, sentimentos, valores e estratégia na busca da qualidade do atendimento da assistência.

Palavras-chave: Planejamento. Gestão. Processo. Vulnerabilidade