

PRÁTICAS DE GESTÃO EM SAÚDE

1. INTRODUÇÃO

A prática em Gestão de Saúde é uma atividade realizada pelos alunos de Graduação dos cursos de CST em Gestão Hospitalar, CST em Saúde Pública e CST em Gestão em Vigilância em Saúde e tem o intuito de estimular a pesquisa científica entre este público.

A proposta está baseada na realização de atividades de extensão ao longo de todo o curso de graduação, favorecendo a aprendizagem e a aplicação prática de conteúdos considerando a necessária interdisciplinaridade.

O objetivo da ação, portanto, é favorecer o processo de ensino-aprendizagem, a partir da aplicação prática dos conteúdos estudados ao longo da graduação por meio de atividades acadêmicas que envolvem leitura de textos, visitas em campo, elaboração de relatórios e de artigos científicos.

1.1 Procedimentos Metodológicos

As atividades desenvolvidas podem ser elaboradas de forma descritiva ou em formato de questionário, sendo assim, essa seção se apresentará em diferentes formatos.

PRÁTICAS DE GESTÃO EM SAÚDE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Valéria Nogueira Quadros
Itaúna – Minas Gerais
CST em Gestão Hospitalar

Este estudo apresenta em seu escopo a atuação do gestor administrativo hospitalar, frente as questões de recursos humanos, contratos e convenio e gestão de resíduo de serviços de saúde. A abordagem foi realizada por meio da aplicação de um questionário.

01. Quais são as melhores estratégias para um líder gerenciar sua equipe de trabalho?

Um líder precisa ter clareza dos objetivos que pretende almejar, pois isto é imprescindível para motivar seus colaboradores a seguirem o mesmo percurso. Esta ação auxiliará também a obter uma maior resolubilidade, visto que profissionais com foco e satisfeitos aumentam a produtividade.

Ainda focando nas ações dos gestores para ampliação da produtividade de seus colaboradores destaca-se a importância do estabelecimento de indicadores. O conhecimento de seu desempenho faz com que os colaboradores saibam qual caminho percorrer, esta ação envolve a comunicação (outra habilidade necessária), pois será por meio de feedbacks que os profissionais saberão os pontos fortes e quais devem ser melhorados. Por meio da comunicação o gestor consegue estimular o envolvimento dos colaboradores com o grupo de trabalho, isto fará com que os problemas sejam minimizados.

Em suma um bom líder não deve focalizar problemas e sim a solução e potencializar o resultado positivo.

02. Quais as principais dificuldades de um líder para avaliar desempenho, gerir conflitos e receber feedback?

Para avaliar desempenho, o líder deve basear-se em evidências e constatações positivas para identificar os melhores profissionais e recompensá-los. Esta ação não deve ser baseada em pontos de vista e opiniões.

Além disso, faz-se necessário orientar e capacitar os profissionais que demonstram dificuldades. A avaliação de desempenho provoca diálogos para alinhamento de metas e expectativas, isto faz com que os atores envolvidos sejam retirados de sua zona de conforto.

Com relação ao gerenciamento de conflitos, percebe-se que estes são naturais e surge da divergência de opiniões e frustrações. O gestor deve lidar com o conflito tão logo identificado, utilizar-se de técnicas para resolver este tipo de situação rapidamente.

As formas de gerenciar situações conflituosas são:

- Procurar soluções e não culpados.
- Ser empático.
- Ouvir os argumentos das partes envolvidas.
- Não levar para o lado pessoal.
- Ser mediador.
- Usar uma comunicação efetiva.
- Oferecer soluções.
- Ser justo e imparcial.
- Deve estimular o diálogo.

Quanto ao feedback salienta-se que quando bem realizado pode ser é uma valiosa ferramenta de comunicação, visto que a conversa tem como objetivo auxiliar o profissional a crescer, por meio de apontamentos dos pontos fracos. Para realizar um bom feedback o gestor deve extrair evidências e evitar distorções que podem levar o colaborador a achar que as críticas são pessoais. Diante de uma má avaliação o gestor deve evitar exaltar-se, acusar, julgar e criticar a conduta do colaborador. Para isso faz-se necessário que o gestor tenha

a habilidade de ouvir atentamente a justificativa e exemplificar ações positivas. Um bom feedback é amparado por fatos e dados e não por julgamentos genéricos.

03. Você acredita que a contratação de serviços terceirizados pode prejudicar a qualidade do atendimento?

A promulgação da Lei 13.467 de 13 de julho de 2017 “alterou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho” (BRASIL, 2017). Um dos itens aprovado nesta atualização da CLT remete a terceirização de serviços, onde ampara o colaborador terceirizado com os mesmos benefícios que o trabalhador da empresa-mãe. Hoje a terceirização vale para atividades principais e periféricas e tem a função de descentralizar as atividades periféricas para que o hospital se fixe em suas atividades base, principais. O serviço terceirizado de forma geral é utilizado com o intuito de se ter mão de obra especializada, sem as custas da contratação e manutenção de colaboradores em quadro de funcionários, contudo a terceirização pode propiciar a perda da qualidade do serviço, assim, sugere-se que uma pesquisa intensa sobre a idoneidade da empresa contratada, bem como de seus funcionários.

04. Qual o papel do gestor na fiscalização dos contratos administrativos?

O Gestor tem responsabilidade no todo do contrato, desde a sua formalização até o pagamento final, assim dentro de suas atribuições estão: Acompanhar os aspectos trabalhistas e as responsabilidades subsidiadas, como averiguar omissões, encargos trabalhistas, demonstrativo do pagamento de salário, o recolhimento das verbas trabalhistas a fim de comprovar que a empresa está em dia com suas obrigações (caso estas não sejam apresentadas, cabe ao Gestor notificar e conforme o caso aplicar penalidades previstas no contrato ou até rescindi-lo). Faz parte também das atribuições do gestor o acompanhamento da elaboração da minuta

contratual e quando necessário propor inserção ou exclusão de cláusulas, bem como o acompanhamento dos prazos de vigência.

05. Como é transmitida a missão na organização onde você trabalha?

A missão é transmitida aos colaboradores como a razão de ser da organização, pois ela define quais são as necessidades a serem atendidas, ajuda a buscar o comprometimento dos membros e serve para motivá-los. O Sebrae (s/d) cita que “Se sua empresa não souber para que ela existe, não conseguirá definir uma estratégia de crescimento, porque os objetivos da empresa não serão claros. ”, ou seja, basta definir objetivos, mas sim, relacionados com a missão institucional. É um dos aspectos mais importantes, senão o mais diretivo para o pleno exercício da liderança compartilhada.

06. Como ocorre a educação ambiental em seu local de trabalho?

O Hospital que atuo, em Itaúna, segue alguns exemplos, pois necessita formalizar ações que ajudam a preservar o meio ambiente em sua rotina. Neste local atuam com os seguintes lemas:

Vai além do discurso- Mais do que uma estratégia de marketing, a adoção de práticas ambientalmente sustentáveis tem sido um compromisso.

Redução de gasto com papel - Pode parecer simples, mas tem consequências fundamentais na questão da sustentabilidade.

Planeja o descarte de resíduos - O descarte de resíduos sólidos é previamente planejado e executado de acordo com as regras estabelecidas pela Anvisa e da legislação federal (nº 237) sobre o lixo hospitalar.