



CAFÉ COM A GESTÃO ASSISTENCIAL

ANGÉLICA MENDES; CARLA MENEGASSI

RESUMO

A comunicação eficaz entre colaboradores e gestão é essencial para a melhoria dos serviços de saúde, especialmente em ambientes hospitalares. O projeto "Café com a Gestão Assistencial" foi desenvolvido no Hospital Dia Santo Amaro para criar um espaço dedicado à interação, onde colaboradores pudessem expressar suas queixas, sugestões e inovações. O objetivo principal foi fortalecer a cultura de segurança e promover um ambiente de diálogo aberto. A metodologia incluiu encontros mensais com a participação de uma equipe multidisciplinar, que inicialmente contava com 8 colaboradores e cresceu para 15 ao longo do projeto. Durante os encontros, foram coletados sugestões e feedbacks, permitindo à gestão implementar ações de melhoria com base nas demandas identificadas. Os resultados mostraram um aumento significativo na participação e na valorização das opiniões dos colaboradores, refletindo uma cultura de escuta ativa. A pesquisa sobre a cultura de segurança revelou que 62,05% dos profissionais sentem que a gestão está sempre disposta a ouvi-los, e 80,72% concordam que as ações da gestão priorizam a segurança do paciente. O projeto demonstrou a importância da humanização e da gestão participativa, alinhando-se às diretrizes da Política Nacional de Humanização. Em conclusão, o "Café com a Gestão Assistencial" não só promoveu a comunicação interna, mas também contribuiu para um ambiente mais acolhedor e eficiente no Hospital Dia Santo Amaro, reforçando a importância da participação ativa de todos os envolvidos no processo de cuidado.

Palavras-chave: comunicação; segurança; humanização; participação; saúde.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação eficaz entre os colaboradores e a alta gestão é um dos pilares fundamentais para a melhoria contínua dos serviços de saúde. Em ambientes hospitalares, onde a dinâmica do trabalho é intensa e as demandas são variadas, é crucial estabelecer canais que possibilitem a expressão de opiniões e a troca de ideias. No Hospital Dia Santo Amaro, identificou-se a necessidade premente de criar um espaço dedicado a essa interação, permitindo que os colaboradores compartilhassem suas queixas, sugestões e inovações.

Diante desse cenário, foi desenvolvido o projeto "Café com a Gestão Assistencial", uma iniciativa que propõe encontros mensais entre a liderança do hospital e sua equipe. Este projeto não apenas visa ouvir os colaboradores, mas também integrar suas sugestões nas práticas de gestão, promovendo um ambiente de diálogo aberto e colaborativo. Além disso, o "Café com a Gestão Assistencial" busca fortalecer a cultura de segurança dentro da instituição, um aspecto fundamental na prestação de cuidados de saúde. A literatura ressalta a importância desse fortalecimento, evidenciando que a cultura de segurança do paciente é crucial para a qualidade do atendimento hospitalar (Baratto et al., 2016).

A humanização no atendimento multiprofissional também é um fator chave para garantir que a experiência dos pacientes e colaboradores seja positiva e eficaz (Aléssio et al., 2024).

Por meio dessa abordagem, espera-se que o hospital consiga não apenas aprimorar seus serviços, mas também cultivar um ambiente de trabalho mais harmonioso, onde cada colaborador se sinta valorizado e engajado na missão institucional. Portanto, o presente projeto

busca analisar os impactos dessa iniciativa na comunicação interna, na cultura de segurança e na qualidade do atendimento prestado, alinhando-se às diretrizes de gestão participativa e colaborativa no setor de saúde.

O projeto "Café com a Gestão Assistencial" reside na necessidade premente de fortalecer a comunicação entre colaboradores e a alta gestão no Hospital Dia Santo Amaro. Em um ambiente hospitalar, onde a dinâmica de trabalho é intensa e as demandas são variadas, a falta de um espaço dedicado à expressão de opiniões pode resultar em descontentamento entre os profissionais. A implementação de canais de comunicação abertos é fundamental não apenas para a melhoria da qualidade do atendimento, mas também para a promoção de uma cultura de segurança e humanização no cuidado. Ao permitir que os colaboradores compartilhem suas queixas, sugestões e inovações, o projeto visa criar um ambiente mais colaborativo, onde todos se sintam valorizados e engajados na missão institucional.

O objetivo geral do estudo realizado é promover um ambiente de diálogo aberto e colaborativo entre a gestão e os colaboradores do Hospital Dia Santo Amaro, fortalecendo a comunicação interna e a cultura de segurança. Por meio de encontros mensais, o projeto busca ouvir e integrar as sugestões dos profissionais nas práticas de gestão, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde e a valorização da experiência de todos os envolvidos no processo de cuidado.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia do projeto "Café com a Gestão Assistencial" foi estruturada de maneira a garantir a efetividade e o engajamento dos colaboradores, promovendo um ambiente propício à comunicação e à troca de ideias. O projeto foi iniciado em 16 de janeiro de 2023, com a participação inicial de 8 colaboradores. Devido aos resultados positivos e à crescente expectativa dos profissionais, o número de participantes foi ampliado para 10, e atualmente, conta-se com a participação de 15 profissionais.

1. Planejamento e Estruturação do Encontro

O primeiro passo na metodologia foi o planejamento e a estruturação dos encontros. A periodicidade foi definida como mensal, permitindo um acompanhamento constante das demandas e sugestões dos colaboradores. Esses encontros ocorrem com a equipe multidisciplinar do hospital, incluindo profissionais de enfermagem, fisioterapia, serviço social, psicologia e nutrição. A participação é voluntária, com os profissionais realizando a inscrição para cada encontro. A escolha de uma localização acolhedora e propícia para a conversa é essencial para criar um ambiente confortável e informal que incentive a participação ativa.

2. Convidados

Os encontros são conduzidos pela gerência assistencial, além de colaboradores de diferentes setores. Essa diversidade garante uma representação ampla das experiências e necessidades dos profissionais, promovendo um diálogo rico e abrangente.

3. Coleta de Feedback

Durante cada encontro, é reservado um espaço específico para que os colaboradores compartilhem livremente suas experiências, queixas e sugestões. Essa coleta de feedback é fundamental para entender as preocupações dos profissionais e as áreas que necessitam de melhorias.

4. Análise de Dados

Para a análise dos dados coletados, foram aplicados métodos, Lunetta et al. (2024) ressaltam que "um dos aspectos mais importantes da pesquisa qualitativa é a utilização de

métodos e técnicas específicas para a coleta e a análise dos dados. Entre os métodos mais comuns estão as entrevistas em profundidade, a observação participante, a análise de documentos e a análise de conteúdo. Esses métodos permitem aos pesquisadores explorar as experiências, as percepções e as significações dos participantes, de forma a construir um conhecimento mais profundo e contextualizado sobre os fenômenos". As principais queixas e sugestões apresentadas durante os encontros são registradas e analisadas, permitindo à alta gestão compreender melhor as dinâmicas internas e as expectativas da equipe.

5. Implementação de Ações

Com base na análise dos dados coletados, a alta gestão discute as sugestões recebidas e, quando viável, implementa ações de melhoria. É fundamental que o feedback sobre as ações tomadas seja retornado aos colaboradores no encontro seguinte, criando um ciclo de comunicação contínua e transparente. Essa prática não apenas fortalece a confiança entre a gestão e os colaboradores, mas também demonstra que as opiniões da equipe são valorizadas e consideradas nas decisões de gestão.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do projeto "Café com a Gestão Assistencial" revelaram um impacto significativo na comunicação entre colaboradores e a alta gestão do Hospital Dia Santo Amaro. Desde seu início, o número de participantes nos encontros aumentou de 8 para 15, indicando um crescente engajamento e valorização da iniciativa. A participação recorrente de alguns profissionais também demonstra um comprometimento com o diálogo aberto e a busca por melhorias no ambiente de trabalho.

A pesquisa realizada sobre a cultura de segurança apontou resultados expressivos que refletem um ambiente onde a comunicação é cada vez mais valorizada. Quando questionados sobre a abertura da gestão para ouvir as preocupações relacionadas à segurança do paciente, 62,05% dos colaboradores afirmaram que a gestão está sempre ou quase sempre disposta a ouvi-los, evidenciando uma cultura de escuta ativa, essencial para o fortalecimento da segurança no hospital. Além disso, ao avaliar a percepção dos colaboradores sobre as ações da gestão em relação à segurança do paciente, 80,72% concordaram ou concordaram totalmente que essas ações demonstram alta prioridade à segurança. Outro aspecto significativo foi a avaliação sobre se a liderança considera seriamente as sugestões dos profissionais. Nesse caso, 73,49% dos colaboradores afirmaram que a liderança concorda ou concorda totalmente com essa afirmação, indicando que a gestão está atenta às contribuições da equipe.

Esses resultados não apenas indicam um avanço na comunicação interna, mas também mostram que a cultura de segurança no Hospital Dia Santo Amaro está em ascensão. O crescimento no número de participantes e a ativa participação dos colaboradores são sinais positivos de um ambiente que valoriza a opinião de todos, comprometendo-se com a melhoria contínua dos serviços prestados. A comunicação aberta e a escuta ativa se mostram fundamentais para a segurança do paciente, a satisfação da equipe e o olhar humanizado para os indivíduos e processos de trabalho.

O questionário de satisfação, que incluiu perguntas sobre a experiência no Café e a abertura para se posicionar, trouxe resultados alentadores. Todos os participantes afirmaram que houve abertura para se posicionar. As respostas à pergunta sobre a experiência no Café revelaram axiomas comuns, como a percepção de um ambiente positivo e acolhedor, onde os colaboradores se sentiram ouvidos e valorizados. Palavras como "muito boa", "satisfatória" foram recorrentes, refletindo um ambiente que promove a confiança e a troca de informações. Na descrição das participações, expressões como "momento de integração e unidade" e "gratidão" destacaram a eficácia do projeto em estabelecer vínculos e criar um espaço onde todos se sentem valorizados. As respostas enfatizaram a importância da participação e do

diálogo, com muitos colaboradores manifestando o desejo de continuar participando.

A humanização, como conceito central da PNH, refere-se à valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde. Essa valorização busca proporcionar maior autonomia aos sujeitos, ampliar sua capacidade de transformar a realidade, promover a responsabilidade compartilhada, criar vínculos solidários e incentivar a participação coletiva nos processos de gestão e produção de saúde.

A PNH, vinculada à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, tem sido implementada em todo o país, utilizando análises de problemas enfrentados em cada serviço de saúde e tomando como referência experiências bem-sucedidas. O projeto "Café com a Gestão Assistencial" corrobora os resultados esperados da PNH, assegurando a gestão participativa entre trabalhadores. Incluir os trabalhadores na gestão é fundamental para que eles se tornem agentes ativos das mudanças no serviço de saúde.

Ao promover encontros regulares, o projeto oferece um espaço onde as condições físicas e emocionais dos trabalhadores são discutidas, contribuindo para um ambiente mais saudável e produtivo. A interação entre diferentes categorias profissionais e usuários permite a identificação de soluções mais eficazes para os problemas enfrentados na assistência à saúde, promovendo um cuidado mais integral e humanizado. Essa abordagem garante que a gestão não seja apenas uma função administrativa, mas um processo colaborativo que considera as realidades e demandas de todos os usuários e profissionais de saúde.

Dessa forma, o "Café com a Gestão Assistencial" não só reforça a importância da humanização na saúde, mas também promove um modelo de gestão participativa que se alinha com os princípios do SUS, resultando em um sistema de saúde mais eficiente e acolhedor.

4 CONCLUSÃO

O projeto "Café com a Gestão Assistencial" reflete o impacto positivo que a iniciativa teve na comunicação interna do Hospital Dia Santo Amaro. Através de encontros mensais, foi possível estabelecer um canal de diálogo eficaz entre colaboradores e gestão, resultando em um aumento significativo no número de participantes, que variou de 8 a profissionais. Essa mudança demonstra um crescente engajamento e comprometimento da equipe com o processo de melhoria contínua.

Os resultados da pesquisa sobre a cultura de segurança evidenciam que a maioria dos colaboradores sente que suas preocupações são ouvidas e que a gestão prioriza a segurança do paciente. A escuta ativa e a valorização das sugestões fortaleceram a confiança entre a equipe e a liderança, contribuindo para um ambiente mais colaborativo.

Além disso, o projeto se alinha às diretrizes da Política Nacional de Humanização, promovendo uma gestão participativa que valoriza os trabalhadores e usuários no processo de cuidado. As discussões sobre as condições de trabalho e o compartilhamento de experiências possibilitaram a identificação de soluções eficazes para os desafios enfrentados na assistência à saúde.

Entretanto, algumas limitações foram identificadas, como a necessidade de ampliar ainda mais a participação dos colaboradores nos encontros e garantir que todas as sugestões sejam implementadas de maneira consistente. Futuras perspectivas incluem a continuidade dos encontros e a ampliação da metodologia para engajar ainda mais diferentes categorias profissionais.

Em suma, o "Café com a Gestão Assistencial" não só promoveu a humanização no atendimento, mas também contribuiu para a construção de um sistema de saúde mais eficiente e acolhedor, alinhado com os princípios do SUS e as necessidades da comunidade.

REFERÊNCIAS

Aléssio, É. F., de Oliveira Pereira, H. J., da Silva, A. P., Bordinon, A. C. G., de Medeiros Lima, E. M., Gonzaga, D. E. L., ... & de Araújo, A. D. (2024). A HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE GERAL. *Revista Contemporânea*, 4(1), 1059-1072.

Baratto, M. A. M., Pasa, T. S., Cervo, A. S., Dalmolin, G. D. L., Pedro, C. M. P., & Magnago, T. S. B. D. S. (2016). Cultura de segurança do paciente no cenário hospitalar: revisão integrativa. *Rev. enferm. UFPE on line*, 4126-4136.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizaus/rede-humanizaus/humanizaus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf. Acesso em: 30/09/2024.

Lunetta, A., Guerra, R., Stroparo, T. R., da Costa, M., de Castro Júnior, F. P., Júnior, O. D. S. L., ... & Camba, M. (2024). Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica. *Revista de Gestão e Secretariado*, 15(7), e4019-e4019.