

Qualidade hospitalar e segurança do paciente: responsabilidade de todos – somente cuida bem quem se sente cuidado!

AUTORES

Marta Leoni, Assistente Social do Serviço de Atendimento Médico ao Servidor Público (Samsp) – CRESS 4239.

Débora Cristina de Jesus Bonfim, Enfermeira Chefe do Serviço de Atendimento Médico ao Servidor Público (Samsp) – COREN/SP 193667.

RESUMO

Falar em qualidade hospitalar e segurança do paciente, em regra, remete ao cuidado dispensado aos indivíduos que procuram o hospital para tratamento. Porém, o profissional responsável por essa assistência fica relegado a segundo plano. O objetivo deste artigo foi trazer o servidor – aquele que presta esses atendimentos e tem vínculo de trabalho com os serviços de saúde – ao protagonismo desse tema. O Serviço de Atendimento Médico ao Servidor Público (Samsp), por ser o serviço que presta atendimento aos servidores do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), tem uma possibilidade ímpar de compreender a importância de não se medirem esforços para manter ou recuperar a saúde dos servidores. Este artigo fundamentou-se em relatos, muitas vezes informais, dos profissionais assistidos pelo Samsp. O resultado foi a certeza de que esse serviço tem grande impacto na saúde física, emocional e mental dos servidores, que, muitas vezes, trabalham em um esforço sobre-humano em decorrência de problemas pessoais ou profissionais, tais como alta demanda de trabalho e baixa remuneração. Conclui-se, como já se imaginava, que o Samsp, apesar de suas inúmeras limitações, é vital dentro da instituição, pois assegura ao servidor um cuidado empático e comprometido, na certeza de que seus pedidos de ajuda ecoam e levam à busca por um atendimento humanizado que lhes confira dignidade e esperança.

Palavras-chave: Prestadores de cuidados de saúde; Segurança do paciente; Dignidade; Respeito pessoal.

INTRODUÇÃO

Os avanços do mundo moderno e o fácil acesso às diversas tecnologias disponíveis talvez nos tenham dado a falsa ilusão de que desempenhar nossas atividades se tornaria mais simples –

no entanto, nossa responsabilidade cresceu! A realidade nos mostra que a busca por um trabalho de excelência, pautado em qualidade e segurança, tornou-se o pilar principal de todos os serviços, independentemente do segmento em se atua, pois, se antes a falta de acesso à informação poderia justificar falhas na prestação de serviços, hoje, com um simples clicar de teclas, temos acesso a um mundo de informações. Para os serviços de saúde não é diferente: técnicas que antes pareciam tão abstratas e às vezes incompreensíveis hoje são facilmente demonstradas em vídeos na Internet, por exemplo.

As gerações mais antigas irão se lembrar da dificuldade para buscar informações sobre determinados temas, o que, muitas vezes acarretava um fazer empírico: por que se faz tal atividade dessa maneira? Porque sempre foi feita assim!

Dessa forma, as atividades eram realizadas sem muito pensar, de forma quase automática e mecânica. Tal situação não é mais aceita, já que, ainda que nos falte a habilidade prática, a parte conceitual e teórica está ao alcance de nossas mãos. Assim, a velha justificativa da falta de conhecimento técnico e teórico não mais se sustenta. Nesse contexto, todo trabalhador tem por obrigação conhecer os termos que regem seu contrato de trabalho, ater-se às normas gerais da instituição e fundamentar suas práticas em conhecimentos e conceitos científicos.

Apesar de usualmente vincular-se a assistência à saúde a atos de amor e abnegação, não podemos perder de vista que nossa atividade é de extrema responsabilidade, sendo nossa obrigação desempenhar nossas funções com compromisso e competência. Também não podemos nos esquecer que o Hospital das Clínicas é uma empresa, e, como tal, exige nosso respeito a suas normas e regras.

Quando compreendemos que fazemos parte de uma complexa estrutura, onde todos são importantes, mas nenhum é mais importante do que o outro, e que atendimentos diferenciados devem ser direcionados para casos que fogem à normalidade, posicionamo-nos de maneira mais profissional, reduzimos nossas expectativas e garantimos uma assistência pautada na segurança e qualidade.

JUSTIFICATIVA

A iniciativa de escrever o presente artigo nasceu da vontade da Assistente Social Marta, que, após ler o e-mail de convite para submissão de artigos para publicação na *Revista Qualidade HC* com o tema “Qualidade Hospitalar e Segurança do Paciente”, viu despertada em si a necessidade de divulgar o trabalho incansável que é realizado pelo Serviço de Atendimento Médico ao Servidor Público (Samsp) na busca por um cuidado integral e de qualidade para os profissionais atuantes neste hospital, bem como apresentar algumas das normas que regulamentam o serviço e compartilhar com seus usuários a responsabilidade pela eficácia e eficiência do atendimento oferecido, já que uma boa prestação de serviço está diretamente relacionada a uma boa e correta utilização deste. Com uma insistência ímpar, convenceu a Enfermeira Chefe da unidade, Débora, a embarcar nessa aventura de apresentar um pouco do funcionamento do Samsp e mostrar os esforços de toda a equipe em prestar uma assistência que faça diferença na vida de seus pares. Imbuídas por esse objetivo, escreveram o presente artigo.

O Samsp é um serviço que tem por finalidade cuidar da saúde dos profissionais de saúde do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), seja de forma preventiva, seja de forma curativa. Para tanto, contamos com duas frentes gerais de atuação: as consultas eletivas e o Pronto Atendimento. Ambas são normatizadas pela administração do hospital e é necessário que tais regras sejam respeitadas. No entanto, em nossa prática diária, notamos que alguns servidores não compreendem ou desconhecem o bom uso do serviço – por sorte, trata-se de uma minoria, mas que acaba comprometendo o todo.

Não é rara a ocorrência de falta nas consultas eletivas; muitas vezes, isso ocorre em especialidades de grande procura, o que impacta diretamente a qualidade do serviço. Diversas vezes, aqueles com necessidades mais urgentes ficam aguardando pela consulta, enquanto outros faltam e acabam por deixar os horários em aberto.

Da mesma forma, é necessária a correta utilização do Pronto Atendimento, que, dentre outras regras, preceitua que tal serviço seja utilizado por funcionários em horário de trabalho. Porém, não raras vezes nos deparamos com servidores que infringem ou tentam infringir tal regulamentação, causando uma sobrecarga no serviço e prejudicando diretamente aquele que faz o uso adequado.

Estes são apenas alguns exemplos, de pequenas práticas, que comprometem todo o sistema.

A correta e racional utilização do Samsp é capaz de otimizar e melhorar a qualidade do serviço oferecido, já que mais usuários poderiam ser atendidos, de forma mais efetiva e eficiente – e, uma vez fortalecida a saúde do trabalhador, fortalecida também ficará a segurança e qualidade dos serviços ofertados aos pacientes externos, que são a ponta final de nossa atividade, já que um servidor bem cuidado tem melhores condições de bem desenvolver suas atividades.

OBJETIVO

O objetivo principal deste artigo é trazer ao conhecimento de todos os servidores e usuários do Samsp um pouco da luta diária de uma equipe que se dedica a atender seus colegas de trabalho e que, muitas vezes, mesmo com recursos limitados, desdobram-se para garantir a saúde de seus pares.

Da mesma forma, queremos dividir essa responsabilidade com nossos usuários, pois uma boa prestação de serviço está diretamente relacionada a uma boa e correta utilização deste. Afinal, você, meu caro colega de trabalho, é igualzinho a mim; nossos papéis são cíclicos – hoje cuido de você, amanhã você cuida de mim e, assim, nossas responsabilidades se completam, pois somos nós que fazemos esse organismo tão complexo, chamado Hospital das Clínicas, ser reconhecido nacional e internacionalmente como referência na prestação de serviços de saúde.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi a pesquisa explicativa, que tem como objetivo conectar ideias para tentar explicar as causas e os efeitos de determinado fenômeno. Os dados foram obtidos

através dos relatos, muitas vezes informais, tanto dos servidores que atuam no SAMSP, quanto dos servidores que utilizam o serviço.

Tal necessidade surgiu pois, mesmo diante de grandes esforços da equipe para fazer o serviço funcionar de forma adequada e eficiente, observamos um descontentamento de alguns usuários e, por consequência, uma falsa impressão de que os esforços despendidos para garantir a saúde dos servidores não estariam atingindo seu objetivo – ou, pior, que seriam em vão.

RESULTADOS

Quando falamos em segurança do paciente, logo nos vem à mente o cuidado dispensado aos indivíduos que procuram o hospital para tratamento e que não fazem parte do rol de profissionais que atuam nesses serviços. Seguindo a mesma linha de pensamento, regularmente nos esquecemos daqueles que prestam esses atendimentos, dos que têm vínculo de trabalho com os serviços de saúde.

Desta feita, nossa intenção é ampliar seus horizontes e fazer o leitor pensar naqueles que cuidam e precisam de cuidados. Neste ponto, nosso serviço nos proporciona um olhar privilegiado, pois nossa realidade nos possibilita experimentar os diversos problemas vivenciados por nossos pares.

Somos nós, a equipe multiprofissional responsável por atender o servidor quando este é acometido por algum problema de saúde. É preciso um olhar atento para a situação destes profissionais que, mesmo não estando em condições ideais de trabalho, comparecem ao serviço para desempenhar suas funções, com zelo e comprometimento.

Neste cenário, conseguimos reconhecer dois tipos de usuários bem distintos: um, que conhece nosso serviço, respeita suas regras e consegue usufruir dos benefícios disponíveis; e outro que, por desconhecimento ou uso inadequado, fica à mercê da própria sorte, sentindo-se desamparado quando seu bem mais precioso – sua saúde – é acometido.

Observamos que as dificuldades da lida diária e o reflexo da dor do outro fazem os usuários desmorerem diante dos nossos olhos, clamando por ajuda para continuar. E aí surge a pergunta: qual é a responsabilidade da instituição e do Samsp na constituição e no fortalecimento da base da saúde de servidores que não medem esforços para garantir a segurança do paciente?

O que leva um servidor, muitas vezes mal remunerado, com sobrecarga de atividades e tarefas, com inúmeras responsabilidades no lar e no trabalho, a manter seu ímpeto de dedicação ao próximo? O que o leva a contribuir para a segurança e, principalmente, a manter a qualidade de seu trabalho?

Muitas vezes consideramos nosso trabalho como um voluntariado remunerado, pois não é compatível o nível de exigência do esforço dispensado com o retorno financeiro para nossa sobrevivência. Dignidade começa pela edificação do servidor, que deve ser respeitado e valorizado em todas as esferas hierárquicas.

Impressiona-nos a quantidade de excelentes profissionais que se encontram desestimulados, beirando a destruição emocional, por situações que lhes exigem esforços sobre-humanos.

Diariamente assistimos, nos mais variados âmbitos sociais, à aplicação de leis objetivando atender interesses pessoais e não coletivos; a obtenção de vantagens baseadas nas boas relações e não na qualidade profissional. Vemos a aplicação de recursos em capacitação e qualificação técnica, mas onde está a valorização profissional?

Observamos, muitas vezes impotentes, a humanidade se esvaindo do profissional. É preciso um esforço diário de todos os envolvidos no cuidar, seja de forma direta ou indireta, para garantir a qualidade do serviço hospitalar e segurança do paciente, e isso passa, imprete- rivelmente, pela saúde daquele que presta o serviço.

E aí vem a grande pergunta: como posso dar, como posso garantir, aquilo que me falta? Como posso prestar um serviço pautado na qualidade e na segurança do usuário final, se eu, trabalhador da saúde, encontro-me tão enfraquecido?

A nossa área é ponto-chave para responder essas perguntas, pois somos nós que cuidamos daqueles que cuidam; a nós é dada uma missão de extrema responsabilidade na medida em que tentamos transformar a dor e o grito de socorro em cuidado, humanidade, recomeço e saúde.

Observamos que a possibilidade de verdadeiramente contribuir para a recuperação daqueles que buscam este hospital é o combustível que move esses servidores, mas engana-se quem pensa que isso basta. A necessidade de ter retribuído um pouco do seu esforço abnegado, seja no âmbito de crescimento profissional, remuneração, qualidade de trabalho, reconheci- mento, é imprescindível. Infelizmente, na maioria dessas necessidades não podemos intervir. Nossa contribuição é cuidar do servidor; é tentar garantir sua saúde física, mental e emocional; é fazê-lo entender que não está sozinho.

CONCLUSÃO

Talvez você esteja aí pensando: “certo, mas eu já precisei do Samsp e não tive minhas necessidades atendidas. Eu já precisei de uma consulta e não consegui!”

Temos todas as respostas? Não!

Nosso serviço é perfeito? Longe disso!

O que podemos garantir, é que, de nós, os seus cuidadores, não falta boa vontade e esforços para tentar atender a suas necessidades e expectativas.

Como qualquer outro serviço que busca a excelência, sempre temos o que melhorar e aprimorar. Mas uma coisa é certa: nós estamos aqui, prontos para dar nosso melhor e segurar a sua mão.

Percebemos que, mesmo diante das situações mais adversas, quando estamos compro- metidos uns com os outros; quando conseguimos olhar para nossos colegas com respeito, envol- vimento e empatia; quando a dor do outro me toca; eu me torno capaz de ter um posiciona- mento diferente diante da vida, e isso me capacita a prestar uma assistência de qualidade e com segurança.

Um servidor que é e se sente cuidado e acolhido terá mais prazer em desempenhar suas atividades, refletindo diretamente na segurança e qualidade do serviço prestado.