

09/04/12

Disciplina: Introdução à Administração Aplicada à Enfermagem

Texto: O trabalho em saúde e na enfermagem

Características:

Divisão e especialização do trabalho

Quando o trabalho produz algo que é resultado de ação de uma única pessoa (ou eventualmente com um suporte marginal de administração – por ex. o artesão ou profissional individualmente por ex. o caso do médico profissional liberal que conta com o suporte da secretária no consultório) esta pessoa assume em si todas as operações necessárias para a prestação serviço/obter o produto. Dispõe dos instrumentos, dos meios e dos conhecimentos para adequar o que ele oferece (produto) à demanda exigência de quem vai consumir o produto.

Na saúde, atualmente, bem como em outras esferas da produção, dificilmente hoje podemos pensar nessa possibilidade. O trabalho dá-se de forma interdependente, articulada entre vários profissionais e trabalhadores e busca-se através dessa inter-relação responder às necessidades da clientela/população que demanda serviços de saúde. Isto ocorre em função da divisão do trabalho e da especialização destes também no âmbito da saúde.

Comunicação dos processos de produção e consumo

A produção do serviço de saúde (através do trabalhador) e o consumo do serviço pelo cliente/paciente são coincidentes em termo de espaço e tempo, ou seja, ao mesmo tempo em que o trabalhador em saúde realiza a ação, o cliente/paciente a consome. Isto ocorre na maioria das situações que requerem a presença do cliente para que a ação se concretize. Porém em algumas as ações podem ser efetivadas sem a presença direta do cliente. Pensemos no laboratório de análises. Uma parte das ações é feita com o cliente (a coleta de sangue), mas a análise propriamente dita não.

O comportamento ativo do cliente, a sua participação é exigida em grande parte do processo de atenção à saúde. Por ex: no ato do diagnóstico (identificação do tipo de necessidade a ser atendida); na fase da terapêutica.

Intangibilidade do resultado/produto

O resultado/produto dos processos assistenciais apresentam uma limitada perceptibilidade física. Estes resultados não são passíveis de serem apreciados/apropriados mediante os órgãos dos sentidos, em particular, o tato, embora se utilize para sua realização de inúmeros bens materiais, equipamentos e outros instrumentos com características físico-técnico claramente identificáveis. Deste modo, o resultado/produto não pode ser transportado e transferido, portanto, para ser utilizado em local diferente de onde foi produzido.

Participação direta do cliente/paciente

Pensando um serviço de diálise as ações realizadas requerem uma constante e contínuo relacionamento direto com o cliente /paciente o qual deve participar ativamente no seu processo terapêutico.

Correlação entre qualidade de ações desenvolvidas e capacidades técnico-científico e relacionais dos agentes

Os conhecimentos necessários ao desenvolvimento das ações de saúde são prevalentemente incorporadas nas pessoas – isto garante de um lado a segurança do paciente e a qualidade da assistência; além disso, essa qualidade depende das capacidades relacionais dos agentes, entendendo-se isso como as atitudes, os comportamentos e competências relativas a: cortesia respeito ao cliente, afabilidade, disponibilidade à escuta, prontidão e gentileza. Elementos que são fundamentais para uma interação eficaz com o cliente/paciente.

O agente de enfermagem, constitui-se condição fundamental do processo de produção

Pelos motivos já enumerados anteriormente percebe-se que o trabalho em saúde é a peça chave para que o trabalho aconteça, possui capacidade de intervir no curso das ações, de mobilizar outras pessoas.