Implementação da Supervisão de Operações em um Cancer Center como estratégia de gestão integrada

PEREIRA, D. A; TREVISAN, D.S.D; GONÇALVES, A.S; SILVA, F.L.D; FERREIRA, A.M

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

Compreende-se que o cargo de supervisor possa conduzir uma força motivadora de integração e coordenação dos recursos de uma organização, facilitando a continuidade de um programa de trabalho, eficiente e eficaz que possa impactar positivamente na assistência. Frente a esse contexto iniciou-se em um centro oncológico o cargo de supervisor de operações de plantão, todos enfermeiros e conhecedores dos processos e rotinas das áreas de tratamento, diagnóstico e segmento, com o intuito de manter a supervisão presente e atuante nas 24 horas, durante os 7 dias da semana, com a proposta de que a todo o momento houvesse um representante da instituição com expertise para atuar frente a diversos cenários e possíveis problemáticas. Portanto este trabalho tem como objetivo demonstrar a importância do papel do supervisor de operações para a manutenção da dinâmica operacional, da sinergia entre as múltiplas equipes, continuidade de processos e o atendimento das necessidades de pacientes e acompanhantes.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um relato sobre a prática dos supervisores de um centro oncológico, sendo apresentados indicadores de produtividade e de resolutividade. O período estabelecido para o estudo foram de 19 meses, sendo analisados todos os acionamentos do período para estabelecimento da amostragem do trabalho. Foi elaborado uma planilha com os acionamentos subdivididos por áreas de negócio, departamentos, responsáveis pelo acionamento, período, motivo do acionamento, resolução e desfecho. A partir da análise e mensuração foi possível elaborar os indicadores que nortearam a condução do estudo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

De janeiro/2017 a julho/2018, foram evidenciados o total de (n=2653) acionamentos, sendo 73,40% realizados pela equipe de enfermagem, 20,05% pelas demais equipes assistenciais e de estrutura como segurança, manutenção entre outros e 6,55% diretamente pela equipe médica. Em 79,40% dos casos houve intervenções diretas e em 20,60% apoio e acompanhamento. Em relação à resolutividade foram obtidos o total de 72,80% no decorrer do plantão e 27,20% foram direcionadas para continuidade pelo supervisor ou gerente da área.

4. CONCLUSÃO

Concluimos que cargo do supervisor de operações no âmbito de um centro oncológico se tornou um facilitador operacional e atuou como um fortalecedor dos processos de gestão, promovendo a integração e a confiabilidade das equipes multidisciplinares na continuidade das demandas dos setores e dos pacientes e acompanhantes durante o enfrentamento do tratamento oncológico.

REFERÊNCIAS

FURUKAWA, P. O; CUNHA, I. C. K. O.; Profile and competencies of nurse managers at accredited hospitals. Revista Latino-Americana Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 19, n. 1, Feb. 2011