

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DR. JORGE DAVID NASSER
PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA

ELIANE FERNANDES DO PRADO LARSEN

**REORGANIZAÇÃO DO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL DO HOSPITAL
MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL/MS**

CAMPO GRANDE/MS

2023

ELIANE FERNANDES DO PRADO LARSEN

**REORGANIZAÇÃO DO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL DO HOSPITAL MUNICIPAL DE
CHAPADÃO DO SUL/MS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado como
requisito para obtenção do título de especialista em
saúde pública pela Escola de Saúde Pública Dr.
Jorge David Nasser.

CAMPO GRANDE (MS)

2023

Como é bom aprender
Ver florescer
Como é bom progredir
No caminho evoluir.

Onde mais poderia encontrar?
Oportunidade de melhorar
Não poderia ser em outro lugar
Se não assim, experiências trocar.

Esse é o lugar, onde posso encontrar
Amigo a me transformar
Construção de conhecimento
Influente estamento.

Como é bom conhecer
Ver algo novo acontecer
Uma metodologia transformadora
Que me faz inovadora.

E assim posso aplicar
Na prática diária multiplicar
Ser combustão e descomplicar
O que não fazia sentido, ressignificar.

É assim que acontece
A busca pelo saber
E assim favorece
A transformação acontecer.

Que esse poema possa me representar, como pessoa, o que vim buscar.
Gratidão é a palavra que posso pronunciar, para aqueles que tive a
oportunidade de minha essência partilhar.

Aqui também encontrei, muitas partilhas que me oportunizaram
reflexão, aprendizado e transformação.

Essa é a palavra e como resultado – GRATIDÃO.

Eliane Fernandes do Prado Larsen

“Do futuro só podemos prever à luta”
(Gramsci)

RESUMO

Eliane Fernandes do Prado Larsen. **Reorganização do setor de serviço social do Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS.** Pós-graduação lato sensu em Saúde Pública. Tutoria. Valéria Rodrigues de Lacerda. Escola de Saúde Pública Dr. Jorge David Nasser. 2023.

A ideia da reorganização no setor de serviço social hospitalar surge da necessidade de aprimorar o processo de trabalho, sabendo que qualquer busca por melhoria consiste num grande desafio nas instituições de trabalho por requerer mudanças que muitas vezes nos tiram de nossas zonas de conforto, principalmente se tratando de uma instituição pública. O presente estudo teve por objetivo elaborar um POP para o setor de serviço social do hospital municipal de Chapadão do Sul/MS, com o intuito de sistematizar as atividades desenvolvidas neste setor. Além disso, direcionar a maneira mais eficiente e eficaz de executar uma rotina, orientar os usuários e as equipes de outros setores referente aos serviços ofertados pelo setor de serviço social hospitalar, sem comprometer a autonomia e criatividade dos envolvidos; diminuir as falhas de comunicação e a perda de informação ao longo do tempo, possibilitando avaliar a efetividade do procedimento ao longo dos anos; além de servir como inspiração para a confecção do POP em outros setores do hospital. Trata-se de um projeto de intervenção, baseado no diagnóstico situacional, através da escuta das equipes de diversos setores, rodas de conversas, observação com base no processo surdo-mudo caracterizado através de levantamento de situações problemas junto as equipes dos setores, demandas trazidas pelos usuários internados no hospital, troca de saberes com a equipe de gestão hospitalar, com perspectiva futura de melhorar a oferta de serviços realizados pelo setor, reuniões periódicas com equipe de profissionais de serviço social lotados na saúde, garantindo a qualidade do serviço prestado, tornando-o eficiente e resolutivo. O POP possibilitará aos atuais e futuros membros da equipe um maior domínio prático das atividades desenvolvidas, sem comprometer a autonomia e criatividade dos envolvidos, além de elevar a qualidade na prestação de serviço aos usuários. É imprescindível que seja contínua as integrações com as equipes multiprofissionais, estreitando a comunicação para que essa possa ser efetiva e contributiva nas revisões do POP, buscando meios de alcançar o mesmo objetivo através da comunicação assertiva, fortalecendo e valorizando o trabalho em equipe.

Palavras-chaves: Processo de Trabalho, Serviço Social, Serviços de saúde. Procedimento Operacional Padrão (POP).

SUMÁRIO

1. TEMA DE INTERESSE, NECESSIDADE DE MUDANÇA E JUSTIFICATIVA	8
2. OBJETIVOS	13
2.1. Objetivo principal da intervenção.....	13
2.2. Objetivos relacionados	13
3. AÇÕES REALIZADAS DURANTE A INTERVENÇÃO PARA O ALCANCE DOS OBJETIVOS	13
4. RESULTADOS OBSERVADOS DURANTE E APÓS A INTERVENÇÃO E OS AUTORES QUE O AJUDOU A REFLETIR SOBRE A REALIDADE E MUDANÇA.	22
5. IMPACTO DA FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA O TRABALHO E A VIDA.....	25
6. EXPECTATIVA DA CONTINUIDADE DA INTERVENÇÃO APÓS O TÉRMINO DA FORMAÇÃO	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS UTILIZADAS PARA APOIO À INTERVENÇÃO	28
APENDICE A – POP DO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL DO HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL/MS	31

1. TEMA DE INTERESSE, NECESSIDADE DE MUDANÇA E JUSTIFICATIVA

A reorganização no setor de serviço social hospitalar surge da necessidade de aprimorar o processo de trabalho, visto que as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) estão na máxima potência contidas na Constituição Federal Brasileira, onde preconiza “atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo para os serviços assistenciais” (BRASIL, 1998, Art. 198).

Verifica-se cada vez mais a necessidade em prestar um serviço de qualidade ao usuário, através de atendimento humanizado e reconhecendo o sujeito e suas necessidades na totalidade e de forma não fragmentada. Na área da saúde o atendimento ao paciente/usuário requer a atuação de diferentes categorias profissionais que possam desenvolver a prática diária no atendimento em equipes multiprofissionais para garantir a integralidade no atendimento. Para isso se faz necessário a utilização de instrumentos de trabalho que possam ser utilizados de maneira adequada no processo do cuidado.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é um instrumento que descreve cada passo para execução de uma tarefa que deverá ser adotada pelo operador para garantir o resultado esperado da tarefa, refere-se a padronização do atendimento e da assistência, por meio de protocolos e são considerados “ferramentas gerenciais no âmbito da atenção à saúde” (MINUZZI et al., 2016; OLIVEIRA et al., 2014; CORREA et al., 2012), sendo utilizados estrategicamente para garantir a qualidade do atendimento integral na prestação da assistência à saúde.

Assim, os POPs são recursos tecnológicos importantes na prática de saúde e, como tal, devem ser validados, “viabiliza procedimentos seguros embasados em evidências científicas, o que possibilita a confiabilidade da assistência” (HONÓRIO, et al, 2011) a ponto de serem eficazes no processo de mudança da prática assistencial, bem como na melhoria do resultado do desempenho dos profissionais.

Mesmo reconhecendo que qualquer busca por melhoria consiste num grande desafio nas instituições de trabalho por requerer mudanças que muitas vezes nos tiram de nossas zonas de conforto, principalmente se tratando de uma instituição pública. Visando a melhoria do serviço prestado, a presente intervenção elaborou um POP no setor de serviço social do hospital municipal de Chapadão do Sul/MS, com o intuito de sistematizar as atividades desenvolvidas neste setor; direcionar a maneira mais eficiente e eficaz de executar uma rotina, orientar os usuários e as equipes de outros setores referente aos serviços ofertados pelo setor de serviço

social hospitalar, sem comprometer a autonomia e criatividade dos envolvidos; diminuir as falhas de comunicação e a perda de informação ao longo do tempo, possibilitando avaliar a efetividade do procedimento ao longo dos anos; além de servir como inspiração para a confecção do POP em outros setores do hospital e reorganizando o processo de trabalho do setor de serviço social do hospital.

O Serviço Social é uma profissão histórica moldada pela realidade social, do cotidiano, onde lidamos com o singular e o universal. A atuação do Serviço Social é pautada pelo seu projeto ético-político, teórico-metodológico e técnico-operativo, através da Lei nº 8.662/1993 que regulamenta a profissão, sendo este, instrumento de aparato legal que respalda e ampara os assistentes sociais no seu fazer profissional independente do campo sócio ocupacional. O CRESS-MS define o que fazem as assistentes sociais:

Analisam, elaboram, coordenam e executam planos, programas, projetos para viabilizar os direitos da população e seu acesso às políticas sociais, como a saúde, a educação, a previdência social, a habitação, a assistência social e a cultura. Analisam as condições de vida da população e orientam as pessoas ou grupos sobre como ter informações, acessar direitos e serviços para atender às suas necessidades sociais. Assistentes sociais elaboram também laudos, pareceres e estudos técnicos e coletando dados e pesquisas. Além disso, trabalham no planejamento, organização e administração dos programas e benefícios sociais fornecidos pelo governo, bem como na assessoria de órgãos públicos, privados, organizações não governamentais (ONG) e movimentos sociais. (CRESS-MS -Perguntas frequentes)

O Código de Ética do Assistente Social assegura uma prática que direciona os deveres e atividades frente às diferentes demandas e situações em relação à prática profissional principalmente da saúde onde apresenta garantias frente às políticas de saúde através do SUS. Segundo Souza, (2009) é atribuído à categoria do Serviço Social, todo aparato legalizador necessário para a atuação profissional do assistente social na área da saúde, com todo embasamento ético-político, teórico-metodológico e técnico-operacional específicos na área da saúde.

Os Assistentes Sociais são reconhecidos e caracterizados como profissionais de saúde tanto pela Resolução nº 218 de 6/03/1997 do Conselho Nacional de Saúde - CNS, quanto pela Resolução do Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, nº 383, de 29/03/1999. Os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais é um documento elaborado pelo CFESS/CRESS sucedida de diversas reuniões sobre as atribuições e competência do Assistente Social na saúde. A atuação do Assistente Social se tornou de grande importância na saúde e foi necessária a criação de um documento na revisão da atuação profissional que foi necessária

para a discussão da prática. Os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, afirmam que:

As atribuições e competências dos profissionais de Serviço Social, sejam aquelas realizadas na saúde ou em outro espaço sócio ocupacional, são orientadas e norteadas por direitos e deveres constantes no Código de Ética Profissional e na Lei de Regulamentação da Profissão, que devem ser observados e respeitados, tanto pelos profissionais quanto pelas instituições empregadoras (CFESS, 2010, p.33).

O Serviço Social em seu cotidiano da prática busca estabelecer um trabalho em equipe multidisciplinar dispendo de distintas interpretações das condições do usuário. Conforme os Parâmetros de Atuação de Assistentes Sociais na Saúde (CFESS, 2010), os assistentes sociais atuam em quatro eixos: atendimento direto aos usuários; mobilização, participação e controle social; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação e formação profissional. Segundo os Parâmetros:

“[...] compreende-se que cabe ao Serviço Social – numa ação necessariamente articulada com outros segmentos que defendem o aprofundamento do Sistema Único de Saúde (SUS) – formular estratégias que busquem reforçar ou criar experiências nos serviços de saúde que efetivem o direito social à saúde [...]” (CFESS, 2010 p.29).

Assim, mesmo que haja contradições em relação à atuação do profissional de serviço social em seu espaço ocupacional, é importante considerarmos que o trabalho em equipe requer que seja refletido e as atribuições do profissional precisam ficar especificadas e divulgadas para os demais profissionais, da saúde. O assistente social, ao ocupar espaço de um trabalhador em equipe multidisciplinar na saúde, tem como instrumental de sua ação profissional ângulos particulares de observação na interpretação das condições de saúde do usuário e compete ao profissional realizar os encaminhamentos das ações de forma distinta e em conformidade com as demandas advindas da necessidade do usuário/paciente, que o diferencia do médico, do enfermeiro, do nutricionista, psicólogo e dos demais trabalhadores que atuam na saúde. Este profissional deverá saber exatamente qual é o seu papel nesse campo.

Nessa perspectiva e a partir da vivência de atuação do profissional de serviço social com equipes multiprofissionais do hospital, demandas trazidas pelas equipes, atendimentos realizados aos pacientes internados e seus familiares e de estudos das disciplinas específicas de Serviço Social, foi possível identificar a necessidade de elaborar o procedimento operacional padronizado, uma vez que era notório o não conhecimento no que diz respeito à atuação do

profissional assistente social no Sistema Único de Saúde (SUS) e em particular no ambiente hospitalar, falhas na comunicação entre as equipes por falta de informações referente ao processo de trabalho do setor de serviço social, sendo esse conhecimento de suma importância para a efetivação da política pública de saúde.

O projeto de intervenção proposto tem a finalidade de aprimorar, organizar e sistematizar o processo de trabalho do setor de serviço social do Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS, destacando os determinantes da prática desse profissional ao atuar no Sistema Único de Saúde através da elaboração de um POP que será o produto dessa intervenção com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados à população usuária.

A metodologia utilizada para essa intervenção foi o diagnóstico situacional em saúde, representando a fase inicial do processo de planejamento e define-se como um método de identificação e análise de uma realidade, visando propostas de organização e/ou reorganização (SANTOS, 2002).

Para fundamentação teórica foi utilizado como referência revisões bibliográficas, tendo como categorias principais de análise: Serviço Social, Parâmetros de Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde, o Projeto Ético Político do Assistente Social entre outros recursos e pesquisas.

Após posse no cargo de Assistente Social na área da saúde em 01/10/2020, lotada no Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS, a autora desse projeto de intervenção, percebeu desde sua posse que, além de não haver descrição das atividades desenvolvidas pelo setor de Serviço Social da instituição hospitalar de maneira sistematizada, a maioria das informações estava apenas registrada na memória individual das equipes multiprofissionais que traziam demandas para o setor de serviço social, conforme a necessidade diária dos usuários/pacientes que ficavam internados e seus familiares.

Dentre as demandas trazidas pelas equipes multiprofissionais, observava-se ainda que os usuários procuravam com frequência o serviço social desta instituição hospitalar com demandas concernentes a outros equipamentos da assistência social, além de outras demandas burocráticas advindas da gestão administrativa as quais não fazem parte da atuação prática profissional de serviço social, haja vista que a profissão tem em seu arcabouço histórico as ferramentas e instrumentais teóricos e práticos que norteiam o exercício profissional.

Perfazendo-se assim essa realidade ao qual a autora estava inserida, foi necessário levar em consideração o que diz o autor:

É preciso pensarmos de forma mais clara e menos leviana a direção social de nossa prática. Não só porque trabalhamos especialmente na mediação dominados/dominantes, mas também porque parece que a leitura da realidade complexa que vivemos hoje e o avenir são tarefas difíceis, assim como a escolha dos processos e das estratégias de ação (CARVALHO e NETTO, 2011, p. 56).

Reconhecendo a necessidade de direcionarmos a prática profissional e constatando as dificuldades na ação prática do setor de serviço social na instituição hospitalar, na compreensão dos usuários como das equipes multiprofissionais em relação a atuação prática e atividades desempenhadas pelo profissional de serviço social no ambiente hospitalar e ao que é concernente ao exercício profissional é que sugere-se a padronização das atividades como uma das estratégias que irão contribuir para a otimização do tempo, na utilização dos recursos e na execução dos procedimentos laborais. Acredita-se ser necessária a padronização dos procedimentos/atividades para que se alcance uma qualidade nos serviços prestados, fazendo ser conhecido através da elaboração do POP pelas equipes e usuários.

Portanto, a ausência dessa padronização ocasiona: falta de direcionamento, desperdício de tempo e recursos, ineficiência no atendimento de demandas, falta de agilidade e destreza na execução das diversas atividades e insatisfação dos pacientes/usuários que além de terem sua saúde comprometida não tem suas demandas totalmente contempladas gerando insatisfação do usuário.

Nesse contexto, a padronização descentraliza o conhecimento das práticas/atividades, diminuindo a perda de informações ao longo do tempo, direciona as etapas das atividades, aperfeiçoa o atendimento e melhora a qualidade do serviço prestado, sendo esse realizado de maneira efetiva e assegurando os direitos dos usuários/pacientes.

Por conseguinte, mediante a padronização dos procedimentos, o registro de como cada atividade será realizada e a sistematização da rotina de trabalho, torna-se de fundamental importância para o aprimoramento do processo de trabalho no setor de serviço social hospitalar, sendo apoio e extensão dos atendimentos realizados na prática diária das equipes multiprofissionais, permitindo se tornar conhecido através do POP todas as atividades desenvolvidas no setor.

Desta forma, a estratégia adotada não comprometeria a autonomia e criatividade dos envolvidos, uma vez que uma das primícias do POP é que ele seja avaliado e atualizado constantemente, para refletir a maneira mais eficiente e eficaz de executar uma rotina de trabalho (ROCHA, 2011). A implantação do POP, portanto, é uma estratégia administrativa para solucionar os problemas descritos, além aprimorar o serviço, induzir os envolvidos a

realizar uma análise crítica e conseqüentemente avaliar e atualizar a rotina desenvolvida pelo setor no ambiente hospitalar.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo principal da intervenção

Reorganizar o setor de Serviço social do Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS.

2.2. Objetivos relacionados

Aprimorar e Organizar o processo de trabalho os procedimentos operacionais internos da instituição, visando melhoria na qualidade de serviços prestados aos usuários/pacientes.

Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP).

3. AÇÕES REALIZADAS DURANTE A INTERVENÇÃO PARA O ALCANCE DOS OBJETIVOS

Desde o início de nossos encontros da pós graduação em Saúde Pública pela Escola de Saúde Pública Dr. Jorge David Nasser, onde nos foi apresentado como parte do processo de estudo da metodologia ativa o projeto de intervenção como requisito para obtenção do certificado de sanitarista, já iniciou o processo de ideias e maneiras pela qual poderia chegar ao ponto prioritário de uma situação problema onde pudesse ser realizado uma intervenção, podendo assim melhorar a realidade situacional através da intervenção.

Assim, no percorrer da atuação diária no campo prático, inicia-se através de reuniões com outras profissionais da área de serviço social que atuam na saúde, as discussões das problemáticas existentes na atuação profissional nos diferentes equipamentos em que o profissional de serviço social está inserido e as possibilidades de uma atuação em que uma intervenção pudesse melhorar a realidade. Essas reuniões ocorreram periodicamente conforme cronograma a seguir:

Cronograma das ações realizadas

Mês/2023	Data	Horário	Local	Ação realizada
Janeiro	30/01/2023	9:00 – 10:00	Setor Ala A	Roda de conversa/Multiprofissional
Janeiro	31/01/2023	7:00 – 8:00	Setor Ala B	Roda de Conversa/Multiprofissional
Fevereiro	07/02/2023	8:00 – 9:00	Recepção	Roda de conversa/Multiprofissional
Fevereiro	17/02/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Março	07/03/2023	13:00 - 14:00	Hospital	Reunião c/ equipe Gestão Hospitalar
Março	17/03/2023	8:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Abril	-	-	-	Rascunho Elaboração do POP
Maiο	25/05/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Junho	15/06/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Julho	17/07/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Apresentação do POP
Agosto	10/08/2023	10:00 – 11:00	Setor Ala A	Apresentação do POP e feedback de equipe
Agosto	11/08/2023	10:00 – 11:00	Setor Ala B	Apresentação do POP e feedback de equipe
Agosto	14/08/2023	10:00 – 11:00	Recepção	Apresentação do POP e feedback de equipe
Agosto	15/08/2023	10:00 – 11:00	Gestores	Apresentação do POP e feedback de equipe
Setembro	26/09/2023	08:00 – 11:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe para Avaliação de Resultados
Outubro	09/10/2023	08:00 – 09:00	Secretaria de Saúde	Reunião de Conclusão e Partilha de Resultados.

Uma facilidade encontrada foi que, na pós-graduação estão inseridas três profissionais da mesma categoria como também realizando o mesmo curso de pós-graduação, pertencentes ao meu município de atuação, essa facilidade possibilitou realizarmos um grupo da categoria e agendarmos reuniões periódicas para discussão de demandas, utilizando a tecnologia facilitadora via rede social através de um grupo de WhatsApp. A partir da formação do grupo, realizamos uma agenda de reuniões periódicas para definirmos maneiras de levantarmos dados e situações problemas. Em uma de nossas reuniões, definimos que cada profissional realizaria um diagnóstico situacional, escuta e observação em seu ambiente de trabalho, para assim discutirmos nas próximas reuniões realizadas conforme expostas no cronograma.

Foi decidido também convidar outras profissionais de outros setores para que se contemplasse na totalidade a cobertura dos atendimentos realizados pela categoria na saúde. Nessas reuniões também foi resgatada um pouco da história de nossa profissão, para que nos direcionasse para as futuras intervenções nas prioridades eleitas.

Figura 1 – Equipe de Serviço Social (CAPS, NASF, REGULAÇÃO, HOSPITAL)



Sendo assim, após as primeiras reuniões realizadas entre as profissionais da categoria de serviço social, iniciaram as ações em todos os setores do Hospital Municipal de Chapadão do Sul-MS, com diversas equipes multiprofissionais, através de escuta, observação e roda de conversas com equipes para identificar as necessidades de cada setor, chegando assim a um diagnóstico situacional, como também a escuta de cada profissional através de roda de conversas realizadas nos setores, de como o serviço social poderia ajudar através de uma intervenção para mudança da realidade no atendimento ao paciente/usuário de maneira eficiente.

Durante as rodas de conversa e as mais variadas demandas prioritárias, nos mais diversos campos de atuação, foi identificado o desconhecimento das equipes multiprofissionais em relação a atuação do profissional do serviço social dentro da instituição. Levamos os

resultados dessa investigação, escuta e observação realizadas como também as necessidades discutidas nas rodas de conversa com as equipes dos mais diversos setores, que são: recepção, internação, alas de internação, recursos humanos, administração, enfermagem e técnicos.

Figura 2: Equipe Pronto Atendimento Médico (PAM)



Na segunda reunião com a equipe da categoria de profissionais de serviço social de todos os setores da saúde, foi diagnosticado entre a equipe de que a falta de estruturação do serviço social na saúde, ou seja, falta de documentos e ou protocolos, dificultava a integração do profissional nas equipes multiprofissionais nos equipamentos. Assim, nessa reunião foi levantado a hipótese de construção de protocolos e procedimentos operacionais padronizados a fim de nortear a atuação do assistente social e, dessa forma, otimizar o processo de trabalho.

A saúde do município de Chapadão do Sul/MS está integrada em vários equipamentos para atendimento à população, desta forma, para que a estruturação do serviço através da elaboração de protocolos e procedimentos operacionais padronizados contemplassem todos os equipamentos, foi designado o profissional de serviço social de cada equipamento a confecção de um documento norteador das atividades desenvolvidas dentro do ambiente de trabalho, cada profissional assumiu o compromisso de confeccionar seu protocolo. No futuro próximo, além de elaborar o documento norteador, cada profissional irá apresentar junto as equipes nos equipamentos as quais estarão lotadas.

A motivação mútua da categoria se deu por não ser possível um atendimento do paciente/usuário em sua totalidade sem o apoio de toda a rede de saúde em conjunto com a assistência social, perfazendo assim, a rede de proteção, pois um indivíduo não pode ser visto como “doente” apenas, sem antes reconhecer os determinantes sociais que ocasionaram o processo de adoecimento e para isso é necessário um trabalho não somente de um único profissional e sim da rede como um todo, trabalhando para melhoria do atendimento ao paciente/usuário.

Durante o processo de elaboração do POP – Procedimento Operacional Padronizado do hospital municipal de Chapadão do Sul/MS, desafios no cotidiano foram encontrados, os quais faremos conhecê-los.

Nas rodas de conversas realizadas nos setores do hospital como forma de obtenção do diagnóstico situacional o qual poderia ser realizado o projeto de intervenção proposto pela pós-graduação em saúde pública, para que cada profissional apresentasse uma dificuldade do setor, e ao final das discussões se elegia uma dificuldade na qual fosse prioridade.

Concluída essa etapa, foram realizadas anotações das dificuldades, onde eram discutidas nas reuniões periódicas dos profissionais de serviço social da saúde, na Secretaria de Saúde do município de Chapadão do Sul/MS, onde percebeu-se que 80% da demanda adivinha da falta de conhecimento referente a atuação prática da categoria de serviço social no âmbito hospitalar, ou seja, para se obter um atendimento integral ao paciente, era necessário um trabalho multiprofissional e uma atuação em rede, porém as dificuldades encontradas nos mais diferentes desafios se deparava na descontinuidade do trabalho pelo não conhecimento das atribuições inerentes à profissão da categoria do serviço social na instituição hospitalar.

A partir desse contexto, foi realizado uma reunião com a diretoria hospitalar/gestão, expondo as dificuldades prioritárias para cada setor, como também as discussões realizadas pela categoria profissional com propostas para superar essas dificuldades, como também dar abertura para novas sugestões de melhoria, onde ficou contemplada a ideia de construção de um documento norteador da profissão POP, onde pudesse posteriormente ser apresentado aos setores nas suas equipes e com isso garantir melhor qualidade nos serviços prestados ao paciente/usuário como também garantir a continuidade do cuidado através da rede.

A equipe gestora muito apoiou a proposta de elaboração do documento, visto que dentro da instituição hospitalar não havia registro no histórico da instituição de documento que contemplasse o afazer profissional do setor de serviço social, sendo a prática efetuada pelos profissionais que atuavam no setor e desenvolvido de forma autônoma e particular do profissional.

Figura 3: Reunião com equipe de Gestão do Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS



Para se obter o diagnóstico situacional na instituição hospitalar foi imprescindível a atuação em equipe multiprofissional, não apenas para o diagnóstico, como também para intervenção do profissional do serviço social, onde a prática do trabalho integrado com equipes multiprofissionais são necessárias, pois esses profissionais estão em contato direto com o cotidiano dos pacientes, ou seja, pelo cuidado direto através de visitas aos leitos dos pacientes realizadas pelas equipes, escuta direta ao paciente e seus acompanhantes, criando uma relação de vínculo com o paciente, possibilitando uma escuta e observação do sujeito de forma integral, facilitando assim um diagnóstico adequado para uma intervenção eficaz na garantia de defesa dos direitos dos pacientes/usuários.

Assim, cada demanda trazida pelo paciente e seus familiares, eram discutidas nas rodas de conversas e analisadas cada caso exposto, buscando juntamente com toda equipe a solução e resolutividade da demanda e já esboçando no descritivo para elaboração do POP. Um exemplo a ser exposto foi a confecção do POP para atendimento do paciente que recebe alta hospitalar com uso de oxigenoterapia em domicílio. Esse caso foi discutido e debatido com a equipe multiprofissional da ALA A e em seguida foi elaborada o POP para atendimento a essa demanda, sendo esse atendimento detectado a necessidade de passar por outros POP's para

efetivação do atendimento, no caso o POP da visita domiciliar, entrevista social e transporte domiciliar quando necessário.

Figura 4: Equipe multiprofissional – ALA A (Internação).



Nas rodas de conversas eram discutidas as situações diagnosticadas e muitas delas não se tinham com precisão o percurso para atuação do profissional onde se pudesse obter a resolutividade de forma efetiva, outro exemplo a ser colocado foi na ALA B, onde recebem as puérperas e seus bebês. As dúvidas referentes a confecção de certidão de nascimento, documentos necessários para confecção, puérperas que desejam realizar entrega a adoção e outras dúvidas, também essa ala de internação recebe pacientes que fazem procedimentos cirúrgicos, sendo que alguns casos se relacionam com acidentes de trabalhos e outros, havendo a necessidade de realizar pelo setor de serviço social a visita ao leito para orientações aos familiares e pacientes. Todas essas demandas advindas dessa Ala de internação foram também debatidas nas rodas de conversas e elaboradas POP's para melhor atender as demandas.

Figura 5: Equipe Multiprofissional – ALA B (Internação)



Todos os setores contribuíram com a proposta de elaboração do POP, durante as rodas de conversas foram explanadas todas as necessidades e dificuldades em não se ter um serviço estruturado que muitas vezes dificulta o atendimento ao paciente de maneira assertiva. Também foi discutido junto as equipes a contribuição de todos os setores da saúde que estão envolvidos e empenhados com o projeto, para que num futuro próximo conquistaremos uma efetividade no atendimento ao paciente/usuário tendo essa estruturação e aprimoramento no setor de serviço social nas instituições da rede, norteando assim as ações futuras.

Figura 6: Equipe multiprofissional - Recepção Geral



A parceria das equipes multiprofissionais na elaboração do POP, sempre observando e respeitando cada profissional, seu protagonismo no processo de trabalho, que não se pode negar que cada profissional foi muito criativo, demonstraram muito interesse e se prontificaram em apoiar o projeto, visando facilitar as ações na prática profissional. Essa parceria foi de grande valia, mesmo porque contribuíram para o estreitamento de laços entre profissionais e oportunizou uma comunicação mais efetiva e satisfatória.

Finalizando as rodas de conversas e contribuições das equipes de todos os setores que se conectam nas ações práticas diárias, foi realizado a apresentação do POP para apreciação e aberto a inserções e ou alterações conforme necessidade e ou absorção de novas demandas. Também foi realizada uma última reunião com os profissionais que compõe a rede de atendimento em saúde, com as profissionais da área de serviço social para apresentação dos resultados obtidos com a elaboração do POP e partilhamos resultados já conquistados e mudanças ocorridas durante a execução das ações no processo de trabalho.

Essa partilha contribuiu para apresentação dos fluxos e rotinas de trabalho de cada profissional do setor de serviço social dentro de seu equipamento de trabalho, contribuindo também para que ao encaminhar um usuário/paciente na rede de atendimento, esse encaminhamento ocorra de maneira que o paciente se sinta satisfeito e acolhido e neutralize encaminhamentos errôneos que fazem com que o paciente tenha que retornar ao serviço por diversas vezes, gerando um sentimento de insatisfação no paciente/usuário.

Assim se concretizaram as ações propostas, todas alcançadas com êxito, superando as dificuldades no percurso e perfazendo assim a transcrição do projeto, tornando-o concreto através da elaboração do POP no setor de serviço social no ambiente hospitalar.

4. RESULTADOS OBSERVADOS DURANTE E APÓS A INTERVENÇÃO E OS AUTORES QUE O AJUDOU A REFLETIR SOBRE A REALIDADE E MUDANÇA

Os resultados já foram surgindo logo após as primeiras ações realizadas advindas das demandas identificadas e discutidas nas rodas de conversas com as equipes dos setores envolvidos. Uma mudança bastante visível de adequação, foi na recepção, pois essa área hospitalar é passível de demandas externas e as mais diversificadas demandas, onde muitas vezes a qualidade no atendimento se tornava falha e prejudicada, pois os servidores desse setor não detinham as informações necessárias para suprir as diversas demandas.

Assim, foram realizadas pequenas ações e adequações, facilitando o acesso às informações diversas, em local visível e acessível, tanto aos usuários/pacientes como aos servidores deste setor. Um exemplo muito eficaz, foi a confecção de um painel com informações referente a contatos de plantões de Auxílio Funeral, Conselho tutelar, Plantões de funerárias, Plantões de Abordagem social, plantonistas por territórios para atendimentos no CRAS. Essa ação já contribuiu de forma positiva nos encaminhamentos das demandas externas que chegam diretamente na recepção e que não tinham resolutividade por falta das informações, submetendo os pacientes/usuários a informações errôneas e ou encaminhamentos inadequados, fazendo com que o paciente/usuário retornasse por diversas vezes na instituição hospitalar em busca de ter sua necessidade resolvida.

Essas pequenas tarefas realizadas nos setores contribuíram para a satisfação dos pacientes/usuários em termos de informações assertivas e corretos encaminhamentos, superando as dificuldades anteriores de encaminhamentos inadequados superando assim as barreiras de acesso.

O Serviço Social apesar dos desafios encontrados no percurso, elaborou os protocolos de organização dos serviços, uma vez que, o que foi construído é passivo de mudanças mediante revisões periódicas e juntamente com eles os fluxogramas e procedimentos operacionais padrões. Em especial o POP, no ambiente hospitalar exige constante superação dos desafios na sua elaboração e implementação numa ótica dialética, considerando as revisões periódicas.

Observou-se que, frente às dificuldades encontradas destacou-se a necessidade de uma discussão coletiva com as equipes multiprofissionais realizadas através das rodas de conversas

com todos os setores envolvidos, de modo sistemático na maioria das vezes, prejudicada pela pressão de demanda e redução do quadro de assistentes sociais, sendo que há apenas uma profissional de serviço social disponível para atender a demanda do hospital. Nesse sentido, a equipe contribui muito no direcionamento das demandas e nas ações práticas no cotidiano, objetivando a produção do conhecimento, identificação da demanda e compreensão da realidade. A partir disso, juntamente com a equipe traçamos o planejamento e execução estratégica da atuação, no sentido de ampliar o acesso aos direitos do paciente na Instituição.

Conforme as equipes expunham as demandas nas rodas de conversas, íamos fazendo ajustes nos setores com a finalidade de agilizar o processo de trabalho de forma a contribuir na organização e otimização do tempo para cada prática profissional.

Dentre os desafios percebeu-se a possibilidade de acrescentar procedimentos na padronização das atividades, considerando as discussões realizadas com a equipe que evidencia a necessidade de um estudo mais detalhado, no sentido de aprimorar o atendimento a pacientes que vem a instituição para atendimento e que não portam nenhum tipo de documento de identificação pessoal, pessoas essas que muitas vezes, além de sua condição de vulnerabilidade, perderam os vínculos com familiares, perfazendo-se assim a dificuldade na sua identificação. Nesses casos, a assistente social realiza uma busca ativa nas redes sócio assistenciais, equipamentos públicos e bases de dados do cadastro no sistema da rede hospitalar, com o objetivo de capturar informações do paciente.

Na elaboração do POP no ambiente hospitalar traz à tona a confirmação de ações práticas já existentes e que já fazem parte de padronizações de outros hospitais de nossa região. Essa constatação fez parte das observações e buscas por meio de contatos realizados com profissionais da área do serviço social de outras instituições, porém observou-se que, ainda existem inúmeras análises de intervenções profissionais que não foi possível de se esgotar nas ações e observações realizadas. Esse período foi de suma importância e trouxe muito aprendizado na atuação profissional do assistente social no âmbito hospitalar, podendo fazer relação entre teoria e prática, relação essa que foi muito facilitada pela minha inserção nessa especialização, principalmente em se tratando da metodologia ativa, onde ganho bagagem em relação a importância do trabalho multiprofissional e suas contribuições para o bom desempenho das funções exercidas pelos profissionais dentro da instituição de trabalho.

Dentre as ações já existentes que permeiam a prática profissional e também as que não foram evidenciadas em pesquisas realizadas durante o processo de elaboração do POP, deixando dúvidas referente ao procedimento não ser parte de uma conduta regular do Serviço Social, considerando que:

O processo de descentralização das políticas sociais vem requisitando aos profissionais de Serviço Social a atuação nos níveis de planejamento, gestão e coordenação de equipes, programas e projetos. Tal atuação deve ser embasada pela realização de estudos e pesquisa que revelem as reais condições de vida e as demandas da classe trabalhadora, além dos estudos sobre o perfil e situação de saúde dos usuários e/ou coletividade (CFESS 2010, p. 60).

Sendo assim, o aprofundamento dos estudos em relação a padronização de uma devolutiva tanto para instituição como para a sociedade, dos dados levantados durante a atuação nos casos, como por exemplo: nos casos de pacientes sem identificação. Apesar da possibilidade de o POP se tornar um instrumento meramente burocrático, que banalize a prática, a discussão e reflexão no trabalho, em um processo dialético, podem utilizar os procedimentos operacionais padrão para que demonstre a técnica e cientificidade da atuação da assistente social no ambiente hospitalar.

A prática do cotidiano, as relações multiprofissionais em suas diversas faces colaborou para que através das discussões realizadas nas rodas de conversas, se concluísse que a proposta de que é fundamental a sistematização dos procedimentos realizados pela assistente social, e no consenso de que seria fundamental a elaboração do POP, pois esse especificamente abrange a necessidade de justificativa teórica, de facilitação na leitura e na explanação das atividades realizadas pelo setor de Serviço Social no âmbito hospitalar.

O grupo propôs para articulação de um maior número de profissionais e a representação de cada um dos setores, a ampliação e disseminação das ações práticas rotineiras realizadas pelo setor de serviço social. Para isso, iniciou-se o processo de organização baseado nas discussões realizadas nas rodas de conversas, dando início ao processo de elaboração do POP, que foram discutidos e construídos em grupo, tendo-se como resultado a construção das rotinas das atividades com base nas demandas advindas dos pacientes internados como também dos usuários externos a instituição hospitalar. Esta elaboração dos protocolos se dá na sistematização do trabalho desses profissionais que têm importante papel na garantia do acesso com qualidade aos usuários/pacientes dos serviços de saúde, além de fortalecer as responsabilidades de aplicação de medidas incentivadoras com o conceito positivo de saúde integral.

Contamos com a participação de profissionais da área de Serviço Social lotados em outros equipamentos da rede de saúde, com intuito de, à partir dessa construção padronizada das rotinas de atividades institucionais, poderão num futuro próximo contribuir para confecção

de um fluxograma geral de atendimento da rede de saúde, estando inclusos nesse fluxograma as atividades da prática profissional de todos os equipamentos, com perspectiva de melhorar a oferta de serviços realizados pelas instituições de saúde, garantindo a qualidade do serviço prestado, tornando-o eficiente e resolutivo.

Ainda possibilita aos atuais e futuros membros da equipe, um maior domínio prático das atividades desenvolvidas, respeitando a autonomia e criatividade dos envolvidos e melhora da qualidade na prestação de serviço aos usuários.

5. IMPACTO DA FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA O TRABALHO E A VIDA

A elaboração do POP foi resultado importante despertado durante a formação, onde desde o início fomos provocados através Situações Problemas (SP) no meio em que atuamos profissionalmente, para que a partir da identificação, pudéssemos buscar possíveis soluções.

Durante a formação, seguindo a metodologia ativa ofertada nessa pós-graduação, já se detectava as primeiras transformações tanto no âmbito pessoal como no profissional, que impacta a vida do profissional de serviço social como também traz resultados que permiti uma reflexão da própria atuação profissional como também deixa uma contribuição do assistente social para a equipe multiprofissional, que foi de suma importância para elaboração do POP durante o processo de execução. Também a motivação, o desejo de renovar, de trocar saberes, experiências e reflexões sobre os processos de trabalho, suas fragmentações, na integração necessária, e na busca da ótica da corresponsabilização, proporcionando a equipe a compreensão da necessidade permanente de articulação, sistematização e avaliação do processo de trabalho com o objetivo de se estabelecer fluxos que além de fortalecer a identidade da profissão, contribuem para a execução das ações com maior segurança, para que o profissional possa articular intenções, objetivos, propostas, atitudes e resultados, fazendo feixes de relações para o fortalecimento dos sujeitos, equipes, usuários e sistema de saúde como um todo.

6. EXPECTATIVA DA CONTINUIDADE DA INTERVENÇÃO APÓS O TÉRMINO DA FORMAÇÃO

Com a elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP), a partir da metodologia de trabalho que consiste em descrever detalhadamente a forma e a ordem dos procedimentos

necessários para a execução de determinada tarefa, descrevendo um roteiro básico para a padronização de atividades de trabalho, garantindo que elas sejam executadas sempre de uma determinada forma e atingindo sempre os mesmos resultados, permitindo assim através desta elaboração que se tenha uma expectativa da continuidade desta intervenção.

Não podemos desconsiderar a necessidade dessa intervenção estar em constante revisão do processo de trabalho, uma vez que se trata de realização de tarefas para garantir a qualidade de serviços aos usuários/pacientes no ambiente hospitalar e poderão num futuro próximo contribuir para confecção de um fluxograma geral de atendimento da rede de saúde, estando inclusos nesse fluxograma as atividades da prática profissional de todos os equipamentos que integra essa rede de atendimento das políticas públicas de saúde, com perspectiva de melhorar a oferta de serviços realizados pelas instituições de saúde, garantindo a qualidade do serviço prestado, tornando-o eficiente e resolutivo.

Para que haja sustentabilidade nas mudanças que forem conquistadas ao longo da execução do projeto de intervenção é imprescindível que seja contínuo as integrações com as equipes multiprofissionais, estreitando a comunicação para que essa possa ser efetiva e contributiva nas revisões do POP, buscando meios de alcançar o mesmo objetivo através dessa comunicação assertiva, fortalecendo e valorizando o trabalho em equipe.

O POP foi o objeto dessa intervenção onde direcionara o profissional a execuções de suas atividades, dando segurança e ao mesmo tempo liberdade e autonomia para adequações através de revisões periódicas. Assim, ao ser executado e, futuramente, apresentado ao Conselho Municipal de Saúde para apreciação dos membros, como garantia da continuidade da intervenção. Mas a continuidade não se esgota na apreciação e aprovação do Conselho, a visão dialética é fundamental para que essa intervenção possa ser continuada, pois as transformações só podem atingir o alvo máximo a partir da autonomia dada e garantida ao profissional para que ele também se sinta parte do processo, abrace a causa e a transformação possa acontecer.

Desse modo, ao finalizar a etapa do Processo de Elaboração de Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) do Serviço Social do hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS, observamos que o trabalho que se materializa nesse processo, se dá a partir de uma rica contribuição coletiva das equipes multiprofissionais que contribuíram na elaboração de cada tarefa para suprir as mais diversas demandas debatidas nas rodas de conversas e ou identificadas através da observação nas execuções das tarefas diárias já realizadas no âmbito hospitalar, nas mais diversas áreas de atuações dos profissionais, cada um sendo um complemento das tarefas do outro e juntos buscando a oferta de um atendimento de qualidade visando o suporte integral e totalizado sem fragmentação do sujeito, apontando para uma

otimização do tempo, do desempenho do profissional de serviço Social, fortalecendo a visão sistêmica e a melhoria dos resultados e satisfação dos pacientes/usuários.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS UTILIZADAS PARA APOIO À INTERVENÇÃO

ABRAMIDES, M. B. C. O projeto ético-político do Serviço Social brasileiro: ruptura com o conservadorismo. São Paulo-SP: Cortez, 2019. 279 p.

CARVALHO, M. DO C. B. DE. Cotidiano: conhecimento e crítica. 4. Ed. São Paulo- SP: Cortez, 1996. 93 p.

CORREA AD, MARQUES IAB, MARTINEZ MC, LAURINO PS, LEÃO ER, CHIMENTÃO DMN. Implantação de um protocolo para gerenciamento de quedas em hospital: resultados de quatro anos de seguimento. Rev Esc Enferm USP. 2012;46(1):67-74. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/40919/44405>

KRAUZER IM, DALL' AGNOLL CM, GELBCKE FL, LORENZINI E, FERRAZ L. A construção de protocolos assistenciais no trabalho em Enfermagem. Rev Mineira Enferm. 2018;22:e1087. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ape/a/yvfPgDNkCnfhkCRZFqvYc8k/?format=pdf&lang=pt>

BRASIL. Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012]. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria MS/GM nº 816 de 31/05/2005. Constitui o Comitê Gestor Nacional de Protocolos de Assistência, Diretrizes Terapêuticas e Incorporação Tecnológica em Saúde, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, nº 104 de 02 jun. 2005. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2005/prt0816_31_05_2005.html

Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm

Ministério da Saúde. Portal da Saúde. Brasília, 2009. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_brasil_2009.pdf

CAVALCANTE, A. H. et. al. Procedimentos operacionais padrão do serviço social: relatório técnico. Fortaleza-CE, 2014. Disponível em: https://www.saude.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/9/2018/06/pops_servico_social1.pdf

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social . Parâmetros para a atuação do assistente social na saúde. Brasília, DF. 2010. Disponível em:

https://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atualizacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf

EBSERH. Hospital de Clínicas UFTM. Procedimento Operacional Padrão - Unidade de Atenção Psicossocial/02/2019 Atendimento em Sala de Espera das Unidades de Terapia Intensiva Versão 1.0. (2019). Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/procedimentos-e-rotinas-operacionais-padrao/pops/pop-unidade-de-atencao-psicossocial-02-2019-atendimento-em-sala-de-espera-das-utis.pdf>

Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – Instituto do Coração, Demanda espontânea: Situações Sociais encaminhadas pela Equipe Multiprofissional, Departamento de Serviço Social, (2014). Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/28827/4/ProcedimentoOperacionalPadr%C3%A3o.pdf>

GUERRA, Y. A instrumentalidade do serviço social. 9. Ed. São Paulo-SP: Cortez, 2011. 215 p.

PAIVA, C. H. A. TEIXEIRA, L. A. Reforma Sanitária e a criação do Sistema Único de Saúde: notas sobre contextos e autores. v. 21, n. 1, p. 15 – 35, jan./mar. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/rcknG9DN4JKxkbGKD9JDSqy/abstract/?lang=pt>

Secretária de Saúde do Distrito Federal. Protocolo de Atenção Integral à Saúde Protocolo de Atendimento do Serviço Social nas Unidades de Pronto Atendimento – UPA 24h - Distrito Federal – DF. (2018) Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/protocolos-aprovados>

VASCONCELOS, A. M. DE. A prática do serviço social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. 8. Ed. São Paulo-SP: Cortez, 2012. 598 p. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6257/625766545006/625766545006.pdf>

WERNECK, M. A. F. (Org.). Protocolo de cuidados à saúde e de organização do serviço. Belo Horizonte-MG: Coopmed, 2009. 84 p. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1750.pdf>

IAMAMOTO, Marilda Vilela. O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 23ed.São Paulo: Cortez, 2012.

MARTINELLI, Maria Lucia. Serviço Social: identidade e alienação. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2006.

CARVALHO, M. C. B. O conhecimento da vida cotidiana: base necessária à prática social.

NETTO, J. P. Cotidiano: conhecimento e crítica. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

NETTO, J. P. Capitalismo monopolista e serviço social. São Paulo: Cortez, 2007.

CRESS-MS – Conselho Regional de Serviço Social 21ª Região: Disponível em: https://www.cress-ms.org.br/?page_id=2242 perguntas frequentes, acesso em 03/07/2023.

MINUZZI, A. P.; SALUM, N. C.; LOCKS, M. O. H.; MINUZZI, A. P.; SALUM, N. C.; LOCKS, M. O. H.; AMANTE, L. N. et al. Contribuições da equipe de saúde visando a promoção da segurança do paciente no cuidado intensivo. Escola Anna Nery - Revista de Enfermagem, v. 20, n. 1, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/3nQSk9gtQYGT9v6P4mjqdR/abstract/?lang=pt>

HONORIO RPP, CAETANO JA, ALMEIDA PC. Validação de procedimentos operacionais padrão no cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado. Rev Bras Enferm. 2011;64(5):882-9. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/RrGdRLhQBqKZPVYLVxwYG8C/>

**APÊNDICE A: POP DO SETOR DE SERVIÇO SOCIAL DO HOSPITAL
MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL/MS**

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL - MS
POP/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Objetivos - Geral e Específico	Elaborado em: 02/12/2022
		Atualizado em: 02/07/2023

Objetivo Geral:

Elaborar um Procedimento Operacional Padrão (POP) para o setor de Serviço social do Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS com intuito de aprimorar os procedimentos operacionais internos da instituição, visando melhoria na qualidade de serviços prestados aos usuários/pacientes.

Possibilitar o conhecimento da equipe multiprofissional sobre a organização, distribuição e ação do profissional de Serviço Social no Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS.

Agente responsável: Assistente Social

Execução das ações de controle social e de orientação aos usuários dos serviços de saúde, sendo categoria fundamental para a condução das atividades; promover a articulação entre diferentes políticas que possam contribuir para a promoção do acesso da população mais vulnerável aos serviços de saúde.

Para que haja qualidade das ações é fundamental o envolvimento de todos os profissionais de saúde atuando em equipes interdisciplinares, nas quais a participação de cada um é parte indispensável para o sucesso das ações.

Objetivo Específico:

1. Visita ao leito do paciente/ Escuta e orientação;
2. Entrevista com familiares/ Escuta e orientação;
3. Encaminhamento para rede socioassistencial e interinstitucional;
4. Busca Ativa de pacientes para cirurgias eletivas;
5. Acompanhamento com acompanhantes de pacientes internados, quando solicitado pela equipe de enfermagem;
6. Autorização de visita extra;
7. Orientação a familiares de pacientes que foram a óbito e necessita de auxílio funeral;
8. Busca ativa de familiares de pacientes idosos ou menores desacompanhados;
9. Busca de prontuários de pacientes mediante requerimento junto a recepção;
10. Busca de prontuários de pacientes solicitados mediante procuração e ou Ofício;
11. Encaminhamento de mães que manifestam desejo de entregar o filho para Adoção;

12. Atendimento e assistência, dentro do período de internação hospitalar, a pacientes puérperas que manifestaram desejo de entregar seu filho para Adoção;
13. Orientações a puérperas acerca da Certidão de Nascimento;
14. Busca de 2º via de DNV – Declaração de Nascido vivo;
15. Atendimento a paciente usuário de SPA e encaminhamentos que se fizerem necessários;
16. Atendimento psicossocial a pacientes conforme demanda;
17. Atendimento social e psicossocial em conjunto com psicólogo;
18. Liberação através de Termo de responsabilidade junto a paciente/familiar de O² em domicílio;
19. Realização de Orientações informativas/formativas para pacientes, acompanhantes, familiares e demais setores dentro da unidade hospitalar;
20. Encaminhamentos e acompanhamento a paciente vítimas de abuso e/ou com direitos violados durante internação.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS
POP1/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Setores de Atuação	Elaborado em: 02/12/2022
		Atualizado em: 02/07/2023

A atuação profissional do profissional de serviço social se dará no espaço físico da unidade hospitalar denominada: Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS.
O horário de atendimento: 07:00 às 10:00h e das 13:00 às 16:00h

Locais Específicos:

1. Alas de Internação;
2. Urgência e Emergência (PAM);
3. Atendimento a Familiares de pacientes;
4. Centro Cirúrgico;
5. Sala do Serviço Social.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS
POP2/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Ação Profissional/rotina de atendimento	Elaborado em: 02/12/2022
		Atualizado em: 06/09/2023

1. Atender as demandas trazidas pela equipe de enfermagem e as repassadas pela equipe multiprofissional e as demandas Espontâneas (usuário/paciente busca o serviço com ou sem agendamento prévio e/ou encaminhamento);
2. Ler os prontuários dos usuários internados para se apropriar do estado geral de saúde/doença;
3. Realizar acolhimento aos usuários, familiares/rede de apoio social ou acompanhantes nas Unidades de Internação;
4. Fazer entrevista e/ou estudo social, objetivando compreender a situação socioeconômica (habitacional, trabalhista, saúde e previdenciária) e familiar dos usuários, com o intuito de elaborar estratégias de intervenção;
5. Prestar atendimento aos familiares/rede de apoio social, compreendendo que a família vivencia juntamente com o usuário seu processo de saúde e doença;
6. Realizar contato com a rede de apoio e de proteção social do usuário quando necessário e prestar os devidos encaminhamentos.
7. Realizar contatos com equipe multiprofissional, ou instituições para viabilizar o atendimento da demanda apresentada;
8. Formalização do encaminhamento, quando necessário através do sistema de Idoc;
9. Acompanhar sistematicamente os usuários que estão internados, fortalecendo vínculos, identificando demandas, realizando orientações e/ou encaminhamentos necessários;
10. Articular, com a equipe multiprofissional, nas situações de alta dos usuários o transporte através de contato com a SMS do respectivo Município, além das demais orientações necessárias (acesso a medicação, reforço das orientações previdenciárias, aderência ao tratamento, entre outros);
11. Em situações de óbito realizar acolhimento junto a familiares/rede de apoio social/acompanhante de usuário e as devidas orientações e encaminhamentos;
12. Registrar os atendimentos no sistema de administração hospitalar do usuário com a finalidade de compartilhar as informações, intervenções e encaminhamentos realizados;
13. Registrar no prontuário do usuário as informações pertinentes para socializar com a equipe multiprofissional;
14. Usuários procedentes de outros municípios e ou que necessitem de tratamento fora do nosso município deverão possuir processo de TFD (Tratamento Fora Domicilio) em aberto. Não havendo, o assistente social realizará contato com o setor de TFD na secretaria Municipal de saúde e orientará os familiares/rede de apoio social a providenciar junto ao setor;
15. Realizar visitas domiciliares e/ou encaminhamento para NASF para que seja realizada, quando demandado este instrumental, com o objetivo de conhecer as condições e dinâmica de organização familiar dos usuários, quando identificadas fragilidades emocionais, sociais, e na rede de apoio, bem como pouca adesão ao tratamento e compreensão em relação ao processo saúde/doença, entre outros;
16. Realizar visitas institucionais para conhecer os fluxos de atendimento, articulação intersetorial para viabilidade de encaminhamentos entre as instituições favorecendo processos de referência e contrarreferência;
17. Participar de reuniões e discussões multiprofissionais, com intuito de discutir as situações atendidas, bem como indicar condutas/ações para o atendimento das necessidades em saúde onde serão discutidas as situações atendidas e determinadas às ações que assegurem o tratamento mais adequado;
18. Realizar orientação a graduando do Serviço Social, possibilitando a inserção do mesmo ao contato da prática profissional através do Estágio Supervisionado.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS
POP3/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Entrevista Social	Elaborado em: 02/12/2022 Atualizado em: 06/09/2023

Objetivo: compreender a situação socioeconômica (habitacional, trabalhista, saúde e previdenciária) e familiar dos usuários, com o intuito de elaborar estratégias de intervenção.

Etapas do Procedimento

1. Escuta da demanda apresentada pela equipe requisitante;
2. Visita ao leito do paciente e escuta da demanda apresentada;
3. Leitura de prontuários para conhecimento de seu estado/saúde;
4. Busca ativa de Familiares;
5. Acolhimento de familiares e orientações;
6. Encaminhamentos necessários referente a demanda apresentada;
7. Realizar Relatórios, Laudos e Parecer Social conforme demanda;
8. Realizar contato e encaminhamentos para rede e ou judiciário.

No momento do acolhimento social inicial é feita entrevista social, após aplicação da entrevista social, identificado alguma demanda social é feita orientação ao usuário e/ou acompanhante quanto aos direitos sociais, promoção da saúde e sobre rotina de atendimento na unidade e informações quanto à rede socioassistencial.

OBS: Relatório, Laudo e Parecer Social

- A elaboração de relatório, laudo e parecer do serviço social é atribuição exclusiva do profissional de serviço social, conforme lei da regulamentação da profissão e código de ética profissional. Identificada a necessidade, o profissional assistente social reserva espaço de seu tempo de jornada de trabalho diário para elaboração de relatório social. Relatório este que deverá ser repassado para sua chefia imediata para ciência e posterior encaminhamento ao órgão cabível (exemplo: Ministério Público Federal - MPF, SMS em geral, CREAS, CRAS, Conselho Tutelar, entre outros).

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS
POP4/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Promover o transporte aos usuários com alta hospitalar	Elaborado em: 02/12/2022 Atualizado em: 06/09/2023

--	--	--

Objetivo: Promover o transporte aos usuários com alta hospitalar junto às Secretarias Municipais de Saúde.

Etapas do procedimento:

1. Usuários com alta hospitalar assinada, residentes ou não no município, solicitar ao servidor administrativo realizar contato com Secretaria Municipal de Saúde (SMS) ou Transporte Fora do Domicílio (TFD) e solicitar transporte;
2. Verificar se o usuário está com acompanhante, se está acamado e se necessita de oxigênio para o transporte;
3. Verificar o tipo de transporte adequado para o usuário (ambulância ou carro de passeio);
4. Enviar solicitação de alta via e-mail.

	<p>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</p>	<p>HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS</p>
<p>POP5/Serviço Social</p>	<p>Setor de Serviço Social: Óbito de Usuários</p>	<p>Elaborado em: 02/12/2022</p>
		<p>Atualizado em: 06/09/2023</p>

Objetivo: Subsidiar o atendimento a situações de óbito ou em iminência de óbito, qualificando a abordagem com famílias/rede de apoio e equipes.

Etapas do procedimento:

1. Acolhimento junto a familiares/rede de apoio social/acompanhante de usuário que veio a óbito.
2. Caso seja necessário, facilitar a realização de contato telefônico com os demais familiares/rede de apoio social/rede de apoio para comunicação do óbito.
3. Contato com a rede de proteção social do município de residência do usuário para obter informações sobre os serviços, fazer os encaminhamentos necessários para obtenção de auxílio-funeral e demais benefícios disponíveis.
4. Orientação sobre trâmites legais gerais e obtenção da Certidão de Óbito (o qual é fornecido gratuitamente no cartório mais próximo ao local do óbito) no prazo máximo de 15 dias.

OBSERVAÇÃO: Cabe ressaltar que, a comunicação do óbito não é atribuição específica do Assistente Social.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS
POP6/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Promover o acesso do/a usuário/a ao serviço de oxigenoterapia domiciliar	Elaborado em: 02/12/2022 Atualizado em: 06/09/2023

Objetivos específicos: Orientar sobre os critérios de acesso ao serviço de oxigenoterapia domiciliar; informar sobre a documentação necessária para a solicitação; Orientação e confecção de Termo de Responsabilidade do paciente/familiar que ficará responsável pela conservação/preservação do equipamento/cilindro sob guarda do paciente.

Etapas dos procedimentos:

1. O Serviço de Oxigenoterapia Domiciliar é uma assistência prestada pelo município, por meio da contratação de empresa terceirizada para o fornecimento do serviço no domicílio do usuário dependente de oxigênio.
2. Usuários: população do município portadores de enfermidades respiratórias que mediante avaliação médica são indicados para o tratamento de oxigenoterapia no domicílio. É voltado geralmente aos portadores de DPOC (Enfisema pulmonar e bronquite crônica).
3. Orientar sobre a tarifa social de energia elétrica, quando o paciente utilizar de equipamento que consuma energia elétrica de forma contínua, gerando despesa em sua conta de energia elétrica. A Tarifa Social de Energia Elétrica é um desconto na conta de luz destinado às famílias inscritas no Cadastro Único com renda de até meio salário mínimo per capita ou que tenham algum componente beneficiário do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC).

OBSERVAÇÃO: As famílias inscritas no Cadastro Único com renda mensal de até três salários mínimos que tenham entre seus membros pessoas em tratamento de saúde, que necessitam usar continuamente aparelhos com elevado consumo de energia, também recebem o desconto na taxa de energia elétrica. A Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010, que dispõe sobre a Tarifa Social de Energia Elétrica.

REFERÊNCIA: BRASIL. Casa Civil. Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010. Dispõe sobre a tarifa social de energia elétrica.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS
POP7/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Visitas Domiciliares e Institucionais	Elaborado em: 02/12/2022 Atualizado em: 06/09/2023

--	--	--

Objetivo das visitas domiciliares: conhecer as condições e dinâmica de organização familiar dos usuários in loco, quando identificadas fragilidades emocionais, sociais, e na rede de apoio, bem como pouca adesão ao tratamento e compreensão em relação ao processo saúde/doença, entre outros, o profissional do serviço social pode realizar visitas domiciliares

Etapas do procedimento:

1. A visita domiciliar será realizada pelo assistente social da unidade de atendimento (internação ou ambulatorial) a partir da identificação da demanda.
2. Realizar contato com o setor de transporte para agendar veículo institucional.
3. No ato da visita, o profissional deverá preencher o Termo de Visita Domiciliar (Elaborado pelo próprio profissional) a fim de colher assinatura e registrar que a família estava de comum acordo com a visita domiciliar.
4. Realizar as devidas anotações na Ficha de Atendimento Social do usuário ou registro individual do profissional.
5. Realizar o registro posterior à visita também em prontuário eletrônico com a avaliação social.

Objetivo das visitas institucionais: conhecer os fluxos de atendimento, articulação intersetorial para viabilidade de encaminhamentos entre as instituições favorecendo processos de referência e contrarreferência.

Etapas do procedimento:

1. A visita institucional será realizada pelo assistente social da unidade de atendimento (internação ou ambulatorial) a partir da identificação da demanda.
2. Realizar contato com o setor de transporte para agendar veículo institucional.
3. No ato da visita o profissional deverá anotar todas as informações pertinentes sobre a instituição a qual está visitando, a fim de entender melhor como funciona o programa e ou projeto desenvolvido por ela.
4. Anotar as formas de encaminhamento àquela instituição, setor ou repartição pública.

	<p>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</p>	<p>HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADAO DO SUL - MS</p>
<p>POP8/Serviço Social</p>	<p>Setor de Serviço Social: Orientação/Informação</p>	<p>Elaborado em: 02/12/2022 Atualizado em: 06/09/2023</p>

Objetivos: Fomentar a garantia de direitos e participação social

Etapas do procedimento:

1. Identificar, acessar e ou criar material audiovisual e didático que facilite a democratização das informações e de interesse dos usuários quanto a participação social, direitos sociais, questão de saúde e rotinas institucionais (folhetos, folders, cartilhas, filmes e vídeos)
2. Realização eventual ou sistemática de usuários nos grupos educativos coordenados pelo serviço social, discutir o processo de referência e contra referência com as demais unidades de saúde do município - Unidades ambulatoriais e postos de saúde, assessoramento da secretaria de saúde, conselhos e assembleias legislativas.
3. Realizar seminários, debates, grupos de estudos e encontros com profissionais de outros setores que envolva os trabalhadores de saúde, avaliação de programas, projetos e serviços e democratização de serviços e informações da rede de saúde.
4. Indicar e realizar em conjunto com a rede e com a secretarias de saúde, campanhas ou eventos educativos voltados para a comunidade e para as demais unidades de saúde, no sentido de democratizar as possibilidades de prevenção.
5. Incentivar a participação, junto aos demais profissionais de saúde, da rediscussão do modelo assistencial e da elaboração de normas, rotinas e ofertas de atendimento, tendo por base o atendimento da população usuária, o que exige o rompimento com o modelo assistencial.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	HOSPITAL MUNICIPAL DE CHAPADÃO DO SUL - MS
POP9/Serviço Social	Setor de Serviço Social: Supervisão de Estágio	Elaborado em: 02/12/2022
		Atualizado em: 06/09/2023

Objetivo Geral: Orientar graduanda/o de Serviço Social sobre a aproximação do estudante ao cotidiano profissional, bem como da dinâmica de supervisão proposta no campo de Estágio. Orientar o/a graduando/a de SS sobre o processo de trabalho do A.S. desenvolvido no Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS, bem como sobre seu exercício profissional; contribuir para a formação do/a estagiário de Serviço Social a partir da mediação teórico-prática. Orientar conduta profissional nos setores de atuação do assistente social.

Objetivo Específico:

1. Inserir o/a estagiário/a na dinâmica do exercício profissional e da instituição;
2. Orientar o/a estagiário/a sobre o processo de trabalho do Assistente Social e da equipe multiprofissional;
3. Supervisionar o desenvolvimento das atividades dos/as graduandos/as;

4. Instituir espaço de discussão sobre o desenvolvimento do processo de trabalho e de estágio;
5. Avaliar o/a estagiário/a a partir do seu desempenho no campo de estágio, de suas reflexões e da sistematização das atividades.

Etapas do Procedimento

1. Será indicado a/ao Estagiária/o a leitura de material que subsidia a atuação profissional no Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS: legislação referente a direitos sociais, documentação com diretrizes (os POPs, e Manuais/Sistematizações), além da apropriação de material informativo, fornecidos aos usuários do serviço, textos de referência sobre o Serviço Social;
2. A/O Estagiária/o, num primeiro momento, acompanhará o/a Supervisor/a de Campo, e demais Assistentes Sociais disponíveis, nos processos de trabalho, a fim de aproximar-se da realidade profissional e institucional;
3. Paralelo a isto, espera-se que a/o Estagiária/o construa sua percepção sobre a realidade institucional, com base nas discussões em supervisão;
4. A partir da avaliação do estagiário sobre sua apreensão dos processos de trabalho, espera-se a inserção gradativa do mesmo, em campo, no exercício das ações, planejamento, elaboração de documentação específica, interação com equipe multiprofissional, abordagem/ atendimentos aos usuários e famílias/acompanhantes, interação interinstitucional;
5. Será garantido um espaço de Supervisão de Campo, a fim de proporcionar troca de saberes; discussão dos processos de trabalho do Assistente Social, institucionais e de estágio; análise dos atendimentos e da dinâmica institucional; reflexão das demandas dos usuários e institucionais; perfil das demandas e dos usuários, a partir de referências previamente indicadas. Ademais, em tal espaço será realizado o planejamento das ações do estagiário e Projeto de Estágio;
6. Supervisor/a deve propor material teórico específico para análise e discussão em Supervisão;
7. Supervisor/a, quando possível, deve acompanhar Estagiária/o em atividades acadêmicas que demandem sua participação;
8. O/A Assistente Social Supervisor/a de Estágio é responsável, durante a vigência do Estágio, pelas ações a serem desenvolvidas pela/o Estudante;
9. Propõe-se a construção de uma identidade profissional a/ao Assistente Social em formação.

“A nobreza de nosso ato profissional está em acolher aquela pessoa por inteiro, em conhecer a sua história, em saber como chegou a esta situação e como é possível construir com ela formas de superação deste quadro. Se reduzirmos a nossa prática a uma resposta urgente a uma questão premente, retiramos dela toda sua grandeza, pois deixamos de considerar, neste sujeito, a sua dignidade humana.”

Maria Lucia Martinelli

HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1	09/03/2023	Elaboração do POP para padronizar o fluxo dos atendimentos do assistente social no Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS

Elaboração Eliane Fernandes do Prado Larsen	Data: 20/03/2023
Colaboração/Análise e Revisão Equipes Multiprofissionais	Data: 19/07/2023
Validação Gestão hospitalar /CMS	Data: 25/08/2023
Aprovação Chafia Imediata: Gilmara	Data: 10/09/2023

O presente documento estará disponível para leitura dos servidores desta unidade hospitalar denominada Hospital Municipal de Chapadão do Sul/MS, impresso e online caso seja solicitado. **Material digital ou impresso**

Eliane Fernandes do Prado Larsen/Assistente Social.