

Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: ORGANIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE UTILIZANDO O DIAGRAMA DE ISHIKAWA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Relatoria: Samara Pereira Lopes
Ana Caroline Aniceto Felipe
Érika Aparecida Teixeira Leite

Autores: Érika Crys Bezerra Lucas
Vitória Oliveira Gomes
Rachel Cardoso de Almeida

Modalidade: Pôster

Área: Formação, Educação e Gestão em Enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: É de conhecimento e há tempos discutido a relevância da prática de gestão de serviços, como também o caráter complexo e polêmico que se têm sobre isto, uma vez que se constitui um desafio não somente teórico, mas também prático, para os gestores, principalmente dos serviços de saúde, considerando que assumem grande responsabilidade em gerir unidades, serviços e pessoas. Existem ferramentas que vão auxiliar os gestores na resolução de problemáticas dentro da sua equipe, como o diagrama de Ishikawa que é utilizado para analisar processos, identificar e trazer resolução para os problemas. **OBJETIVO:** Relatar a experiência de estudantes do curso de enfermagem, na realização de uma atividade educativa sobre a utilização do diagrama de Ishikawa. **METODOLOGIA:** Relato de experiência sobre uma ação educativa “promoção da organização e gerenciamento dos serviços de saúde”, realizada por acadêmicos de enfermagem do oitavo período dentro da disciplina de “Gestão em Saúde”. Ocorreu na Unidade Básica de Saúde do bairro Jardim Oásis, em Iguatu-Ceará. Como material para a realização da ação foi utilizado o diagrama de Ishikawa, com intuito de mostrar uma ferramenta para analisar os processos, identificar e solucionar problemas que podem afetar a equipe no ambiente de trabalho. Para disseminação de conteúdo, foi utilizado a metodologia de “Roda de Conversa”, onde através de um problema foi levantado a pauta de como resolver a problemática em questão. **RESULTADOS:** Ocorreu no dia 21 de julho de 2023, às 8:00 da manhã, com a participação de 8 Agentes Comunitários de Saúde e 1 Enfermeira. Utilizamos de casos hipotéticos de situações que ocorrem no ambiente de trabalho e através da aplicação do diagrama de Ishikawa realizamos a resolução dos casos. Todos os profissionais presentes interagiram e dialogaram entre si e com os acadêmicos, e isto pontuamos como algo positivo, tendo em vista que o objetivo era exatamente estimular a resolução de diferentes situações que os mesmos podem ser acometidos em seu local de trabalho. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Destarte, observou-se que ação educativa teve grande relevância para os profissionais e acadêmicos, através desse momento conseguimos identificar e resolver problemas que outrora foram vivenciados pela equipe multiprofissional. Para os acadêmicos é de suma importância essa troca de saberes entre discentes e profissionais para um melhor convívio entre comunidade acadêmica e população em geral.