

## PROCESSOS DE TRABALHO NUM CENTRO DE SAÚDE DO IDOSO

Lyslaine Gasda<sup>1</sup>

Etienne Alessandra Hafemann<sup>2</sup>

Carla Regina Cumiotto<sup>3</sup>

Carlos Roberto de Oliveira Nunes<sup>4</sup>

Para atender as políticas de atenção à saúde do Idoso, sancionados na década de 90, o município de Blumenau/SC inaugurou, em abril de 2012, o Centro de Saúde do Idoso (CSI) dentro da Rede de Atenção ao Idoso. Este trabalho apresenta a descrição dos processos e fluxos de trabalho no CSI, bem como a análise e avaliação dos resultados obtidos com a descrição e aplicação do Roteiro de Padrões de Conformidade proposto pelo Programa Nacional de Avaliação do Serviço em Saúde (PNASS). O fluxo de trabalho do Centro se inicia com o encaminhamento das unidades de referência, por meio, já no CSI, das avaliações realizadas pelo profissional de enfermagem. De acordo com as necessidades do paciente, este é encaminhado aos demais profissionais que, em reunião de equipe, construirão um plano terapêutico. A partir da análise dos dados da pesquisa, e da discussão dos resultados com a equipe do CSI, foram sugeridos aprimoramentos nas áreas de satisfação e desempenho no trabalho, padronização no preenchimento dos prontuários e adequação do espaço físico, com base nas rotinas de trabalho, na Política Nacional de Humanização (2004) e na literatura científica na área de Psicologia Organizacional.

**Palavras-chave:** Serviço de Saúde. Acolhimento. Administração de Pessoal. Saúde do idoso. Planejamento.

---

<sup>1</sup> Universidade Regional de Blumenau. E-mail: [lysgasda@gmail.com](mailto:lysgasda@gmail.com)

<sup>2</sup> Universidade Regional de Blumenau. E-mail: [etienne.a.h@hotmail.com](mailto:etienne.a.h@hotmail.com)

<sup>3</sup> Universidade Regional de Blumenau. E-mail: [carlacumiotto@yahoo.com.br](mailto:carlacumiotto@yahoo.com.br)

<sup>4</sup> Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: [cnunes@furb.br](mailto:cnunes@furb.br)