

ROTEIRO PARA O GIRO NA UNIDADE APS

Definição

O giro na unidade é a primeira atividade da oficina tutorial, no qual se avalia estrutura, ambiência e os processos. O giro deve ocorrer no local de trabalho, com a unidade em funcionamento, seguindo o trajeto do usuário na unidade.

Objetivo

O objetivo do giro é mapear os processos. No giro vamos:

- Conhecer a situação atual de como o processo é realizado
- Registrar os achados encontrados
- Identificar oportunidades de melhoria
- Readequar o processo de trabalho

Lembre-se: durante o giro, não se deve corrigir e nem adequar os processos que foram identificados as oportunidades de melhoria, devendo ser realizado ao final do giro, no momento da oficina. É necessário que o tutor e demais profissionais que realizam o giro, conheçam previamente os pontos a serem observados.

Como realizar

O giro da etapa 3.2 na unidade, como de costume, tem momentos distintos para o monitoramento da etapa anterior (S) e para o planejamento (P) da etapa vigente.

1º momento: ocorre no início da oficina, que corresponde ao Estudar (S) do PDSA, para verificar o que foi melhorado e/ou padronizado referente a etapa anterior. Neste primeiro giro da oficina 3.2, devem ser analisadas as informações colhidas relativas ao fluxo de processos e às demandas da recepção, então haverá menos tempo observando o funcionamento da unidade e mais tempo dialogando sobre os achados e as possíveis mudanças a serem realizadas.

- Deve ser realizado pelo tutor da unidade, juntamente com o gerente da unidade, coordenador municipal da APS, representantes SES ou demais participantes que avaliar ser pertinente.
- Utilizar o roteiro abaixo para verificação dos pontos a serem avaliados.
- Deve ser registrado tudo o que foi observado.

Agora, devem ser consolidados os pontos identificados durante o giro, revisitando o plano de ação para verificar a necessidade de readequação das ações definidas e padronizar as ações pertinentes ao processo de trabalho da unidade. Os processos identificados como adequados devem ser destacados e a equipe parabenizada. Fortalecer a necessidade de padronizar processos e manter-se vigilante às constantes oportunidades de melhoria. Esse momento também deverá ser usado para organizar e revisar a apresentação com os dados deste diagnóstico para serem apresentados para os demais profissionais da unidade, durante a oficina tutorial.

2º momento: corresponde ao Planejar (P) do PDSA, para discussão e avaliação dos processos relacionados à etapa vigente. Aqui o foco é observar pontos relativos aos prontuários e, em seguida, apresentação de experiências sobre a organização deles, na perspectiva do Macroprocesso Administrativo.

- Deve ser realizado pelo tutor da unidade, juntamente com o gerente da unidade, coordenador municipal da APS, representantes SES ou demais participantes que avaliar ser pertinente. Pode ser importante a presença de um representante da TI do Município, ou da área que responde pelos prontuários/SAME.
- Utilizar o roteiro abaixo para verificação dos pontos a serem avaliados.
- Registrar tudo o que foi observado.

A seguir, o quadro de propostas sugeridas para operacionalização do giro.

Proposta 1: único giro e posterior discussão dos pontos identificados

Giro (1º e 2º momentos)

Proposta 2: dois giros

Giro 1º momento

Giro 2º momento

Você encontrará abaixo o roteiro dos pontos que precisam ser mapeados durante o giro na unidade que contempla a etapa 3.2. E não esqueça que você deve consultar a matriz da Oficina Tutorial 3.2 APS para condução da oficina. Então, vamos lá:

1º momento – Estudar (S):

De acordo com as ações disparadas no giro da oficina 3.1, referente ao microprocesso básico da recepção verifique:

- Como está o quantitativo de profissionais na recepção?
- Como está a organização da escala de trabalho? Contempla os profissionais afastados?
- Como está a informatização da recepção (presença e quantitativo de computadores por profissional que atua neste posto de trabalho)?
- Como está a ambiência da recepção (iluminação, ventilação, mobiliário, etc.)?
- Como estão os espaços de atendimento (estrutura e quantidade de salas de acordo com o número de equipes/profissionais de nível superior atuando)?
- Quais ações foram definidas para promover a segurança do usuário durante o atendimento na recepção?

2º momento – Planejar (P):

Agora os olhares devem estar voltados para os Prontuários, na perspectiva do Macroprocesso Administrativo. Faça esse destaque aqui, pois não vamos observá-los do ponto de vista clínico.

Então é hora de observar tudo que envolve os prontuários. Caso considere pertinente, pode incluir algum ponto não abordado pelo instrumento. Segue abaixo os pontos a serem observados e discutidos com alguns profissionais da unidade.

Prontuário Físico:

- Onde é feito o armazenamento dos prontuários físicos?
- Há uma sala específica para todos os prontuários?
- Esta sala é próxima da recepção ou das salas de atendimento?
- Existe um padrão de organização dos prontuários? Como são organizados? Por família? Por área/microárea?
- Como é a rotina de registro no prontuário?
- Quem realiza registros no prontuário?
- Há alguma padronização para estes registros na unidade?
- As informações são suficientemente detalhadas para o acompanhamento de qualidade dos usuários?
- Como é garantida a privacidade dos dados? Quem tem acesso ao prontuário?
- A unidade possui uma Comissão de Prontuário instituída?
- Como está a qualidade de registro? Possui campo sem preenchimento? Solicite algum prontuário para verificar este item.
- Como se dá a separação dos prontuários para o registro das consultas, seja agendada ou de demanda espontânea?
- Quem é responsável pela separação e guarda desses prontuários?

Prontuário Eletrônico:

- Existe uma sala com um servidor ou algo semelhante?
- Esta sala é segura para manutenção dos equipamentos (temperatura, umidade etc.)?
- Ela está próxima à recepção ou salas de atendimento?
- Como é feita a manutenção periódica dos equipamentos?
- É realizado treinamento e atualização dos trabalhadores sobre como utilizá-lo?
- Quem fica responsável por este treinamento (alguém da equipe ou da secretaria de saúde)?
- Existe plano de contingência para falha no sistema? Qual o procedimento definido?
- Como é a rotina de registro no prontuário?
- Quem realiza registros no prontuário?
- As informações são suficientemente detalhadas para o acompanhamento de qualidade dos usuários?
- Há alguma padronização para estes registros na unidade?
- Como está a qualidade de registro? Possui campo sem preenchimento? Solicite algum prontuário para verificar este item.
- Como é garantida a privacidade dos dados?

- A unidade possui uma Comissão de Prontuário instituída?

Com relação a segurança do paciente, verifique com a equipe se foi identificado algum incidente, tais como: registro incorreto, ausência de registro, troca de prontuário, perda de prontuário, vazamento de informações pessoais de usuários. Caso tenha ocorrido, questione qual ação foi tomada. Foi realizada análise deste incidente? Foi definido um plano de ação para minimizar novas ocorrências? Apresente o resultado encontrado para a equipe e defina ações.