

ROTEIRO PARA O GIRO NA UNIDADE AAE

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, analise os pontos referentes à estrutura física e ambiência; carteira de serviços e as atualizações no mapa do território regional fixado em local visível aos usuários e profissionais.

- Deve ser realizado pelo tutor da unidade, juntamente com o gerente da unidade, coordenador municipal da Atenção Especializada, 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.

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 ao agendamento.

- Deve ser realizado pelo tutor da unidade, juntamente com o gerente da unidade, coordenador municipal da Atenção Especializada, representantes SES ou demais participantes que avaliar ser pertinente.
- 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 AAE para condução da oficina. Então, vamos lá:

1º momento – Estudar (S):

Neste momento, é importante resgatar o que foi disparado anteriormente e dialogar sobre as ações realizadas:

- Pactuação em CIR/CIB referente as diretrizes de agendamento.
- Foram contemplados nas diretrizes:
 - Previsão anual de agenda de atendimentos do ambulatório, com apresentação dos feriados, recessos, dentre outras situações previsíveis que possam gerar interrupção dos atendimentos, como: manutenção programada de equipamentos;
 - Considera dias e horários de funcionamento alternativos, para atender as necessidades da população trabalhadora, como: finais de semanas, feriados e horários noturnos;
 - Formas de comunicação prévia para os cancelamentos inevitáveis de agendas, que gerem o menor impacto para as equipes da APS e usuários;
 - Plano de contingência para reposição de agendas que por excepcionalidade possam ser suspensas;
 - Critérios para compartilhamento do cuidado conforme diretriz clínica adotada para as linhas de cuidados priorizadas;
 - Checklist para a realização do agendamento;
 - Proposta de cronograma para capacitação dos profissionais para estratificação de risco e compartilhamento do cuidado pela SES em primeiro momento e posteriormente, pela equipe da AAE por meio de parceria formalizada;
 - Distribuição de atendimentos por município conforme a planilha de programação assistencial;

- Os dias e horários de funcionamento do setor de agendamento, telefone, e-mail, nome dos profissionais responsáveis, critérios, tempo para retorno das solicitações de agendamento, canais de comunicação, dentre outros;
 - As informações padronizadas para o compartilhamento do cuidado, transição do cuidado, plano de cuidados, que devem ser inseridas em sistema informatizado, caso seja adotado, e/ou, na ausência do sistema, os formulários que serão utilizados que deverão ser elaborados e padronizados pelas equipes APS e AAE. Apoio diagnóstico preconizado, indispensável para o atendimento na AAE;
 - Processo de recondução de usuários à APS que não atendam aos critérios pactuados; processo de suporte e ouvidoria em relação a este processo para usuários, profissionais e gestores;
 - Estratégias para redução do absenteísmo e a gestão da fila de espera por linha de cuidado e município de origem;
 - Mecanismos de monitoramento dos indicadores de captação da APS, compartilhamento do cuidado e utilização dos serviços do ambulatório e a definição da periodicidade para apresentação em CIR e outros pontos relevantes para a região.
- Contratualização dos profissionais

Lembre-se que foi abordado sobre a preparação, organização e operacionalização do agendamento, algumas ações e tarefas precisam ser resgatadas, tais como:

- Foi desenhado o modelo da agenda?
- Foi definido o procedimento para cancelamento de atendimentos?
- Como foi organizada a agenda com relação aos atendimentos subsequentes?
- Como foi organizada a gestão da fila de espera?
- Como será realizado o monitoramento da agenda? Possui indicadores definidos? Quais?

Com relação a segurança do paciente, verifique com a equipe se ocorreu algum incidente referente a falhas relacionadas a confirmação de dados com o usuário, tais como: agendamento incorreto e troca de prontuário. 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 e defina ações.

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?
- 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.