

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 4.1 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.

- 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. Como será avaliado o processo da sala de vacina, é importante a presença do profissional da unidade que responde por ela, assim como representantes da Vigilância Municipal, responsável por este processo.
- 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 deve ser feito um momento de observação e outro momento de apresentação de ferramentas para o mapeamento de fluxos e processos referentes à recepção.

- 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.
- Registrar tudo o que foi observado.

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



Você encontrará abaixo o roteiro dos pontos que precisam ser mapeados durante o giro na unidade que contempla a etapa 4.1. Ah, não esqueça que você deve consultar a matriz da Oficina Tutorial 4.1 APS para condução da oficina. Então, vamos lá:

1º momento – Estudar (S):

No giro da 3.2 foram verificados processos relacionados a organização do prontuário, recepção, agenda e fluxos da unidade. Então é hora de reavaliar este processo, identificando itens de melhoria. 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.

Revisitando a organização do prontuário

Prontuário Físico:

- Como está 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?

Revisitando a organização da agenda

- Como está organizada a agenda da unidade para as demandas de atendimento?
- Ela contempla horários protegidos para demandas programadas e espontâneas?
- É garantido acesso à população?
- As demandas são atendidas?
- Qual o tempo de espera atual para agendamento?

Revisitando a organização dos processos da recepção e fluxos da unidade

- 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?
- As demandas de atendimento identificadas foram mapeadas? Estão formalizadas em fluxos?
- Os fluxos foram apresentados para todos os profissionais?

- Os profissionais foram treinados para executar o fluxo conforme padronizado?

Revisitando a Organização da atenção às pessoas hiperutilizadoras

- Foi identificado os atendimentos às pessoas hiperutilizadoras? Quantos usuários foram identificados?
- Foi realizada discussão destes casos com a equipe? Quantos casos foram discutidos?
- Foi elaborado o plano de cuidados para estes usuários? Quantos planos foram elaborados?
- Estes usuários estão sendo monitorados para análise da efetividade do plano de cuidados?

2º momento – Planejar (P):

Macroprocessos de Atenção aos Eventos Agudos

Agora é hora de se dedicar a observar os processos relacionados aos macroprocessos de atenção aos eventos agudos. Abaixo, segue alguns itens que deverão ser mapeados:

- É mapeada as demandas para a atenção aos eventos agudos? Existem protocolos definidos para as mais prevalentes?
- Existe fluxo definido para atendimento aos eventos agudos?
- É monitorado o tempo para atendimento de urgência e emergência?
- É monitorado o tempo de permanência dos usuários na sala de observação?
- Possui disponibilidade de equipamentos, materiais, medicamentos para o atendimento?
- É realizada manutenção preventiva e calibração dos equipamentos na sala de observação?
- É realizado o acolhimento com classificação de risco?
- É realizado análise da assertividade do acolhimento com classificação de risco?
- É realizada Identificação dos riscos assistências dos usuários admitidos?
- Existem profissionais definidos para atendimento na sala de observação?
- Os profissionais recebem treinamento periodicamente para atendimentos de urgência e emergência?
- Existe carro de emergência fechado com lacre, com registro de utilização e checagem diária do desfibrilador, torpedo de O2 e laringoscópio?
- É definido protocolo para precauções e rotinas para isolamento?
- É monitorado a taxas de retorno dos usuários em tempo menor que 48h?
- Existe protocolos para segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos?
- A preparação das medicações são realizadas em condições de segurança e cumprimento de boas práticas de higienização, garantindo a identificação precisa do medicamento, dose, diluição e nome do usuário?
- É realizado controle das medicações no carro de emergência ou caixa de urgência?
- Existe fluxo de transferência dos usuários para outros pontos de atenção da rede quando necessário? Como é o fluxo atual?
- É monitorado o tempo de atendimento das solicitações de transporte sanitário?
- É pactuado o tempo de resposta por tipo de solicitação de transporte?
- Existe protocolo para suspeitas de agressão? Como é realizado atualmente?