

ROTEIRO DO GIRO 4.1 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 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.

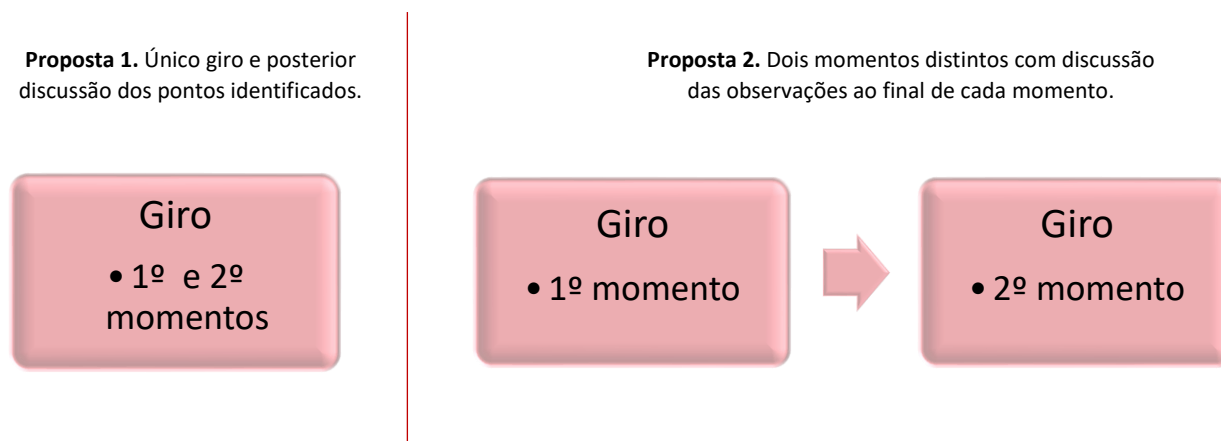
- Deve ser realizado pelo tutor da unidade, juntamente com o gerente da unidade, coordenador municipal da Atenção Especializada, representantes SES ou demais participantes que avaliar ser pertinente.
- Utilizar o roteiro abaixo para verificação dos pontos a serem avaliados.
- Deve ser registrado tudo 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 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 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, duas propostas sugeridas para a realização 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 AAE para condução da oficina. Então, vamos lá:

1º momento – Estudar (S):

No giro da 3.2 foram verificados itens relacionados a organização do prontuário e agenda. 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.

Organização do Prontuário

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?

Organização da Agenda

- A agenda de atendimentos do ambulatório foi pactuada na Comissão Intergestores Regional (CIR)?
- A agenda dos atendimentos do ambulatório é amplamente divulgada com secretarias de saúde, coordenações e equipes da APS da Região de Saúde?
- Quais os dias e horários de funcionamento do setor de agendamentos do ambulatório?
- O ambulatório disponibiliza as equipes da APS canais variados de comunicação para agendamentos, como: telefone, e-mail, aplicativo de mensagens instantâneas, sistema informatizado, aplicativo específico para agendamentos?
- Os atendimentos no ambulatório são eletivos (programados), destinados aos usuários com condição crônica não agudizada, estratificados pela APS como alto ou muito alto risco, conforme diretriz clínica comum?
- Os usuários são compartilhados e agendados pelas equipes da APS?
- O *Checklist* para agendamento dos atendimentos na AAE foi pactuado com as equipes da APS e implantado no ambulatório?
- O agendamento de atendimentos subsequentes é feito ao término do ciclo de atenção contínua de acordo com os prazos estabelecidos no Plano de Cuidados?
- A agenda de atendimentos do ambulatório está configurada por no mínimo quatro meses?
- A organização da agenda do ambulatório respeita a proporção de aproximadamente 30% de atendimentos primeira vez e 70% de atendimentos subsequentes?

- A configuração da agenda de atendimentos garante a vinculação dos usuários, ou seja, usuários de alto ou muito alto risco, acompanhados por uma determinada da APS, são sempre atendidos pela mesma equipe do ambulatório?
- É realizada gestão da fila de espera considerando: data da solicitação, condição de saúde, número de usuários, tipo de atendimento (primeira vez ou subsequente)?
- O tempo médio de espera para os primeiros atendimentos é de até 15 dias para gestantes e 30 dias para usuários com outras condições crônicas?
- É realizado monitoramento da taxa de absenteísmo do ambulatório? (por especialidade, linha de cuidado, turno de atendimento, município, APS de origem)
- Em caso de falta dos usuários é realizada busca ativa junto à APS?

2º momento – Planejar (P):

Revisitar os instrumentos “Carteira de serviços para organização da AAE” da linha de cuidado priorizada e “Avaliação do quadro de pessoal da AAE”, visando a organização dos processos relacionados ao ponto de apoio.

- Deve ser realizado pelo tutor da unidade, juntamente com o gerente da unidade, coordenador assistencial, representantes SES ou demais participantes que avaliar ser pertinente
- Aplicar os instrumentos disparados na etapa 1
- Registrar tudo o que foi observado