

PlanificaSUS

# **GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA A TUTORIA DA ETAPA 9**

A TRANSVERSALIDADE DA  
SEGURANÇA DO PACIENTE NA  
PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE



VERSÃO PRELIMINAR



PlanificaSUS

## **ETAPA 9**

A Transversalidade da  
Segurança do Paciente na  
Planificação da Atenção à Saúde

© 2023 Ministério da Saúde. Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein



Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons - Atribuição - Não Comercial - Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 1ª edição - 2023 - versão eletrônica

**Elaboração, distribuição e informações:**

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Atenção Primária à Saúde  
Departamento de Saúde da Família  
Esplanada dos Ministérios, bloco G  
Ed. Sede MS - 7º andar  
CEP: 70.058-900 - Brasília DF  
Fone: (61) 3315-9031  
Site: [aps.saude.gov.br](http://aps.saude.gov.br)

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA  
ALBERT EINSTEIN

Instituto Israelita de Responsabilidade Social  
Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.188 - 3º andar  
CEP: 01451-001 - São Paulo - SP  
Fone: (11) 2151-4573  
Site: [www.einstein.br](http://www.einstein.br)

**Coordenação:**

Ana Alice Freire de Sousa

**Elaboração de texto:**

Elaine Cristina de Melo Faria  
Francisco Timbó de Paiva Neto

**Projeto gráfico e diagramação:**

Rudolf Serviços Gráficos

**Edição de texto:**

Kátia Amorim

**Crédito de Imagens:**

Banco de imagens Einstein

**Colaboração:**

Ana Alice Freire de Sousa  
Elaine Cristina de Melo Faria  
Evelyn Lima de Souza  
Francisco Timbó de Paiva Neto  
Larissa Karollyne de Oliveira Santos  
Marcio Anderson Cardozo Paresque

VERSÃO PRELIMINAR

Publicação financiada pelo Projeto de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (Lei n.º 12.101, de 27 de novembro de 2009), por meio da portaria n.º 3.362, de 8 de dezembro de 2017 - Parecer Técnico Inicial Recomendativo de Análise Técnica e Financeira de Projeto no Âmbito do PROADI-SUS n.º 2/2021 - CGGAP/DESF/SAPS/MS (0019478128) e despacho SAPS/GAB/SAPS/MS (0019480381).

Ficha Catalográfica

**Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein**

PLANIFICASUS: GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA A TUTORIA DA ETAPA 9 - A TRANSVERSALIDADE DA SEGURANÇA DO PACIENTE NA PLANIFICAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE / Hospital Israelita Albert Einstein: Diretoria de Atenção Primária e Redes Assistenciais: São Paulo. Ministério da Saúde, 2023.  
16 p.: il.

1. Segurança do Paciente 2. Qualidade dos Cuidados de Saúde 3. Sistema Único de Saúde I. Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein - SBIBAE.

# APRESENTAÇÃO

A Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE) foi fundada em 1955 e tem como missão oferecer excelência de qualidade no âmbito da saúde, da geração do conhecimento e da responsabilidade social, como forma de evidenciar a contribuição da comunidade judaica à sociedade brasileira. Apresenta quatro pilares principais que orientam o trabalho: Assistência à Saúde, Ensino e Educação, Pesquisa e Inovação e Responsabilidade Social.

O Instituto Israelita de Responsabilidade Social Albert Einstein desenvolve há mais de 20 anos várias atividades relacionadas à gestão de serviços públicos do Sistema Único de Saúde (SUS), além de projetos, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do Sistema Único de Saúde (PROADI-SUS). Entre eles, está o projeto A Organização da Atenção Ambulatorial Especializada em Rede com a Atenção Primária à Saúde, conhecido como PlanificaSUS e executado pela área de Projetos e Novos Serviços da Diretoria de Atenção Primária e Redes Assistenciais.

O PlanificaSUS tem como objetivo dar continuidade à implantação da metodologia de Planificação da Atenção à Saúde (PAS), em regiões de saúde das Unidades Federativas que finalizaram a Fase 1 do PlanificaSUS (triênio 2018-2020) e que aderiram a Fase 2 (triênio 2021-2023), fortalecendo o papel da Atenção Primária à Saúde (APS) e da Atenção Ambulatorial Especializada (AAE) na organização da Rede de Atenção à Saúde (RAS) no SUS.

O PlanificaSUS é executado pela SBIBAE, sendo um projeto proposto pelo Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), que apresenta, como área técnica responsável, a Secretaria de Atenção Primária à Saúde do Ministério da Saúde e, como área de atuação, a de Desenvolvimento de Técnicas e Operação de Gestão em Serviços de Saúde e a Coordenação Geral de Garantia de Atributos de Atenção Primária à Saúde do Departamento de Saúde da Família.

A PAS tem como objetivo apoiar o corpo técnico-gerencial das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde na organização dos macroprocessos da APS e da AAE. Ela permite desenvolver a competência das equipes para a organização da Atenção à Saúde, com foco nas necessidades dos usuários sob sua responsabilidade, baseando-se em diretrizes clínicas, de acordo com o Modelo de Atenção às Condições Crônicas (MACC). Nesse sentido, as atividades da planificação podem ser compreendidas como um momento de discussão e mudança no *modus operandi* das equipes e dos serviços, buscando a correta operacionalização de uma dada Rede de Atenção.

O PlanificaSUS Fase 2 pretende fortalecer macroprocessos organizados na primeira fase, além de implantar novos macroprocessos, que serão trabalhados tanto na APS quanto na AAE. Além disso, serão disparadas atividades de planejamento, monitoramento e dispersão em cada etapa apresentada no decorrer do triênio.

Ao longo do triênio, materiais como este Guia de Orientação para a Tutoria, Guia para Gerenciamento, Guia para Monitoramento de Indicadores, Guias de *Workshop* e Notas Técnicas serão disponibilizados com o objetivo de nortear você, profissional de saúde, na execução dos processos de trabalho acompanhados pelo PlanificaSUS.

Como Guia de orientação para a Tutoria, meu objetivo é apoiar você, que faz parte da Equipe PlanificaSUS, seja nas secretarias estaduais, municipais ou nos serviços, a desenvolver atividades relacionadas à tutoria da Etapa 9.

# SUMÁRIO

■ APRESENTAÇÃO . . . . .	3
■ 1. APRESENTAÇÃO DA ETAPA . . . . .	5
■ 2. PROCESSO DE TUTORIA . . . . .	7
2.1 Alinhamento Pré-tutoria . . . . .	8
2.2 <i>Workshop</i> . . . . .	9
2.3 Oficinas Tutoriais . . . . .	9
2.3.1 Atividade de Dispersão: Agora, vamos lá! . . . . .	15
2.4 Alinhamento Pós-tutoria . . . . .	15
2.5 Monitoramento da Tutoria. . . . .	15



# 1. APRESENTAÇÃO DA ETAPA



## O QUE SERÁ TRABALHADO NESTE MATERIAL?

Nesta seção inicial, será possível compreender como a etapa está estruturada e quais os materiais de apoio que contribuirão para a condução do processo de tutoria na unidade de saúde tanto APS quanto AAE. Será apresentado como a etapa está organizada e sinalizados os materiais de apoio, que contribuirão para a condução dos momentos junto às equipes.



## APRESENTAÇÃO DA ETAPA

A Etapa 9 possui como tema “**A Transversalidade da Segurança do Paciente na Planificação da Atenção à Saúde**” e apresenta como objetivo geral: Consolidar junto aos profissionais da APS e da AAE a cultura de ações relacionadas à qualidade e segurança do paciente nos serviços de saúde. Ao final dessa etapa, é esperado que os profissionais dos serviços de APS e AAE compreendam ainda mais a transversalidade da segurança do paciente nos serviços de saúde e comecem a desenvolver estratégias relacionadas à temática para melhor oferta de cuidado em saúde aos usuários.

Nesta etapa, o tema oficial é transversal aos macroprocessos da Construção Social da APS e aos macroprocessos da AAE. Um conceito importante para esta etapa é o de que a segurança do paciente está relacionada diretamente com a **redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano associado ao cuidado em saúde** (OMS, 2004).

Para chegarmos ao objetivo principal da Etapa 9, precisaremos seguir alguns passos no processo de tutoria:

- Compreender os conceitos relacionados à segurança do paciente e sua aplicação prática.
- Reconhecer a tutoria como uma estratégia para a qualificação do processo de trabalho das equipes/ serviços.
- Reforçar a transversalidade da segurança do paciente e sua relação com os macroprocessos da APS e da AAE.
- Estruturar o gerenciamento dos riscos nos serviços da APS e da AAE.
- Implantar o Time de Segurança no contexto local, integrado aos núcleos Estadual e Municipal.

Veja um resumo do que está por vir, especificamente no processo de tutoria, a partir do quadro síntese a seguir:

**Figura 1.** Quadro Síntese da Tutoria na Etapa Operacional 9

Processo de Tutoria					
Monitoramento do processo de Tutoria	<b>Alinhamento Pré-tutoria</b>				
	Preparação dos tutores para o <i>Workshop</i> 9 e oficinas tutoriais 9 APS e 9 AAE				
	<b>Workshop 9</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança do Paciente: Conceitos importantes e ferramentas da qualidade</li> <li>• Segurança do Paciente e os Macroprocessos da APS</li> <li>• Segurança do Paciente e os Macroprocessos da AAE</li> </ul>				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Oficina Tutorial 9 APS</th> <th>Oficina Tutorial 9 AAE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinhamento conceitual sobre Segurança do Paciente</li> <li>• Gerenciamento dos riscos na APS</li> <li>• Time de Segurança no Serviço</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinhamento conceitual sobre Segurança do Paciente</li> <li>• Gerenciamento dos riscos na AAE</li> <li>• Roteiros de atendimento no Ambulatório Especializado</li> <li>• Time de Resposta Rápida</li> <li>• Time de Segurança no Serviço</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Oficina Tutorial 9 APS	Oficina Tutorial 9 AAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinhamento conceitual sobre Segurança do Paciente</li> <li>• Gerenciamento dos riscos na APS</li> <li>• Time de Segurança no Serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinhamento conceitual sobre Segurança do Paciente</li> <li>• Gerenciamento dos riscos na AAE</li> <li>• Roteiros de atendimento no Ambulatório Especializado</li> <li>• Time de Resposta Rápida</li> <li>• Time de Segurança no Serviço</li> </ul>
	Oficina Tutorial 9 APS	Oficina Tutorial 9 AAE			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinhamento conceitual sobre Segurança do Paciente</li> <li>• Gerenciamento dos riscos na APS</li> <li>• Time de Segurança no Serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alinhamento conceitual sobre Segurança do Paciente</li> <li>• Gerenciamento dos riscos na AAE</li> <li>• Roteiros de atendimento no Ambulatório Especializado</li> <li>• Time de Resposta Rápida</li> <li>• Time de Segurança no Serviço</li> </ul>				
<b>Alinhamento Pós-tutoria</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principais potencialidades identificadas pelos tutores em suas respectivas unidades</li> <li>• Principais barreiras identificadas pelos tutores</li> <li>• Customizações realizadas na oficina tutorial</li> <li>• Pontos de intervenção importantes de serem levados à gestão</li> <li>• Exemplo de uma situação que demonstre o engajamento da unidade com o PlanificaSUS</li> </ul>					

**Fonte:** Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein.





## 2. PROCESSO DE TUTORIA

## 2. PROCESSO DE TUTORIA

Hora de botar a mão na massa no processo de tutoria! Recomendo que leia esse material até o final, mas saiba que no curso EaD foram trabalhados os conhecimentos necessários para que você, tutor, possa apoiar a realização dos processos junto às equipes.

Não se esqueça, hein! Antes de se aprofundar neste guia, é necessário que já tenha realizado o curso: **Módulo do curso de Tutoria na Planificação da Atenção à Saúde - Segurança do Paciente na APS e na AAE** que está disponível por meio do link: <https://proadi.ensinoeinstein.com/>



Além disso, há também o curso de atualização sobre as Metas Internacionais de Segurança do Paciente, que apresenta conceitos e aplicabilidade de ações relacionadas a cada uma das metas nos cenários dos serviços. O endereço é o mesmo: <https://proadi.ensinoeinstein.com/>

O processo de tutoria trata-se da aproximação e presença do tutor com os profissionais da unidade de saúde, com intuito de fomentar o desenvolvimento de competências necessárias para discutir os fluxos assistenciais e macroprocessos abordados na etapa, sejam eles já existentes ou que necessitem ser implantados. A figura-chave do processo de tutoria é o tutor, que se utiliza da estratégia do “fazer junto” com a equipe de saúde, auxilia na reflexão sobre a própria prática comparada com padrões de qualidade, instiga na identificação de possíveis melhorias e provoca as ações corretivas necessárias, visando a melhoria contínua.

A tutoria é composta pela realização de *Workshop*, oficina tutorial, atividade de dispersão e monitoramento transversal contínuo das ações junto às equipes de saúde, chamado de monitoramento do processo de tutoria. Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento do tutor, foram incluídos ao processo de tutoria os alinhamentos pré-tutoria e pós-tutoria. A seguir, destaca-se na Figura 2 o modelo operacional do processo de tutoria:

Figura 2: O processo de tutoria.



Fonte: Autores

Agora, te convido a conhecer as principais recomendações para execução do processo de tutoria da Etapa 9 por meio do detalhamento dos componentes do modelo operacional. Vamos?!

### 2.1 Alinhamento Pré-tutoria

O alinhamento pré-tutoria é um momento com atores estratégicos antes da execução do *Workshop* e oficinas tutoriais, favorecido por um contexto de grupo colaborativo, com um encontro envolvendo todos os tutores e apoiadores (consultores regionais, analistas de tutoria, tutores do serviço, tutores regionais, tutores estaduais, referência técnica municipal).

O objetivo aqui é sair da teoria, articular conhecimentos e partir para o “mostrar como fazer” e “porque fazer”, trabalhando o engajamento com os temas da etapa, troca de impressões, experiências e ideias para a execução. É importante que a gestão possa garantir a proteção da agenda e os recursos necessários para que sua equipe do PlanificaSUS participe de maneira efetiva desse momento.



## 2.2 Workshop

O *Workshop* 9 é o momento de aproximação das equipes de saúde da APS e AAE com os conceitos e referenciais sobre a Segurança do Paciente na PAS. Entende-se esta programação como o momento em que se desperta nas equipes o interesse e reflexão relacionados à Segurança do Paciente na rotina de trabalho.

É um momento destinado para 100% dos profissionais das unidades de saúde da APS e AAE (enfermeiros, vigilantes, médicos, auxiliares de serviços gerais, nutricionistas, assistentes administrativos e todos os demais profissionais), para gestores, coordenadores e outros atores estratégicos que o município ou a região de saúde considerarem pertinentes.



Considerando que cada região tem uma dinâmica de organização, é importante estimular a flexibilidade e **verificar com os participantes** alguns aspectos, como:

- **Programação do *Workshop*:** Vocês poderão realizar todas as atividades em um único turno, bem como poderão dividir as atividades em momentos distintos. Isso é uma escolha pactuada com a equipe.
- **Operacionalização:** A programação está dividida em blocos que, de acordo com a escolha da equipe, podem acontecer de forma unificada (no mesmo turno) ou dividida, em dias separados, obedecendo a ordem dos blocos.
- **Horário protegido:** Não se esqueça da importância da organização do horário protegido da equipe para realização do *Workshop* de acordo com a configuração pactuada.
- **Recursos necessários:** Verifique a estrutura necessária para realização do *Workshop* (salas físicas, recursos audiovisuais e conexão). Também é necessário considerar que materiais poderão ser utilizados.
- **Formato do encontro:** Você pode estar se perguntando se existe a possibilidade de realização do *Workshop* de maneira virtual. A resposta é sim, mas... Considerando que o PlanificaSUS utiliza uma metodologia de encontro e que as equipes já estarão nas unidades, nada melhor do que um olho no olho, não é? Ainda assim, se a equipe optar pelo formato virtual, a sugestão é que a dinâmica de realização em blocos seja considerada.

Você tem acesso ao Guia do *Workshop* 9 pelo e-Planifica, na [Biblioteca Virtual](#) ✨.  
Desejo um excelente momento a todos os envolvidos!

Sempre é importante lembrar que tanto para o *Workshop* quanto para as oficinas tutoriais, é importante garantir a participação de toda a equipe! O tutor, ator estratégico que conduz *Workshop* e oficina tutorial, deve estar atento se a proteção de agenda foi feita na unidade e solicitar a lista de confirmação com antecedência de uma semana das atividades.

## 2.3 Oficinas Tutoriais



Os temas abordados nos *Workshops* têm continuidade nas discussões das oficinas tutoriais. Nelas acontecem momentos técnicos operacionais de tutoria nos serviços, em que os tutores, junto dos profissionais dos serviços, utilizam de ferramentas para planejar as ações de melhoria para sua própria unidade. Essas ações são incorporadas às rotinas das unidades de saúde no período denominado **dispersão**. A Etapa 9 prevê uma oficina tutorial na APS e uma oficina tutorial na AAE.

É importante ter ciência de que a dispersão é o momento de colocar em prática todas as ações que foram definidas no planejamento, certo? Lembrando que o tutor possui um papel importantíssimo nesse momento... que apoia na execução, caso seja necessário, e monitora todo o plano de ação para que não fique nada para trás. Espero que tenha ficado claro que o processo de tutoria não se resume somente ao momento de oficina tutorial.



### Agora, vamos falar mais detalhadamente sobre estas oficinas?

Aonde queremos chegar? Essa é uma pergunta muito importante, pois sabendo os objetivos poderemos ao final avaliar se alcançamos o esperado.

#### Objetivos:




#### Resultados esperados:

- Equipe apropriada sobre os principais conceitos relacionados à Segurança do Paciente.
- Implantação e consolidação de estratégias para gerenciamento dos riscos.
- Implantação do Time de Segurança no contexto do serviço.
- Desenvolvimento do Roteiros de Atendimento e do time de resposta rápida na AAE.

Te apresento agora a lista de materiais de apoio e as matrizes que ajudarão a desenvolver esse processo. Os materiais de apoio importantes para a realização das Oficinas Tutoriais da Etapa 9 estão descritos abaixo:

Oficina Tutorial Etapa 9 APS	Oficina Tutorial Etapa 9 AAE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roteiro 9 Giro na Unidade APS</li> <li>• Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)</li> <li>• Guia para Monitoramento de Indicadores Etapa 9</li> <li>• Apresentação PowerPoint® Padrão</li> <li>• Vídeo: Segurança do Paciente e Macroprocessos APS</li> <li>• Curso EaD: Metas Internacionais de Segurança do Paciente na APS e na AAE</li> <li>• Instrumento para gerenciamento de riscos na APS</li> <li>• Vídeo Tutorial: Instrumento para gerenciamento de riscos</li> <li>• Vídeo: Implantando o Time de segurança do paciente na unidade de saúde</li> <li>• Vídeo: Experiência prática: Implantação e gestão do Núcleo de Segurança local</li> <li>• Podcast: Resignificando a falha</li> <li>• Orientações para implantação do Time de Segurança no serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roteiro 9 Giro na Unidade AAE</li> <li>• Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)</li> <li>• Guia para Monitoramento de Indicadores Etapa 9</li> <li>• Apresentação PowerPoint® Padrão</li> <li>• Curso EaD: Metas Internacionais de Segurança do Paciente na APS e na AAE</li> <li>• Nota Técnica da Linha de Cuidado Priorizada</li> <li>• Vídeo Tutorial: Instrumento para gerenciamento de riscos</li> <li>• Instrumento para gerenciamento de riscos na AAE</li> <li>• Diretrizes para elaboração e validação dos roteiros de atendimentos</li> <li>• Orientação para implantação do Time de Resposta Rápida</li> <li>• Vídeo: Implantando o núcleo local de segurança do paciente na unidade de saúde</li> <li>• Vídeo: Experiência prática: Implantação e gestão do Núcleo de Segurança local</li> <li>• Podcast: Resignificando a falha</li> <li>• Orientações para implantação do Time de Segurança no serviço</li> </ul>

Vamos conhecer a matriz da oficina tutorial 9 da APS e da AAE?

Oficina Tutorial 9 APS			
Estudar (S)			
S	Atividade	Descrição	Material de Apoio
	Atividade 1: Giro na unidade - processos em implantação (Responsável: Tutor APS) Tempo: 1 hora e 30 minutos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observar a organização dos processos disparados anteriormente</li> <li>2. Registrar achados encontrados</li> </ol>	Roteiro do giro 9 APS Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)
	Atividade 2: Análise dos processos em implantação (Responsável: Tutor APS) Tempo: 30 minutos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar discussão dos achados encontrados no giro da atividade 1 com os mesmos atores envolvidos no giro</li> <li>2. Revisitar o <i>status</i> dos demais processos pactuados e analisar:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• As ações em andamento</li> <li>• As ações que não foram iniciadas</li> </ul> </li> <li>3. Identificar fatores causais para as ações em atraso</li> <li>4. Analisar a necessidade de ajustes nas ações e/ou estabelecer novos prazos</li> <li>5. Estabelecer ações (se necessário)</li> </ol>	Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica) Guias para monitoramento de indicadores (etapas anteriores) Indicadores no e-Planifica (Etapas > Tutoria > Indicadores)
Agir (A)			
A	Atividade	Descrição	Material de Apoio
	Atividade 3: Análise dos processos implantados (Responsável: Tutor APS) Tempo: 30 minutos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apresentar ações de destaque na organização dos macroprocessos da APS</li> <li>2. Verificar quais resultados foram alcançados</li> <li>3. Realizar discussão referente a:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Há novas oportunidades de melhoria nos processos implantados?</li> <li>• Quais ações necessárias para apoiar a implementação?</li> <li>• Quais as ações necessárias para monitoramento e avaliação das boas práticas?</li> </ul> </li> <li>4. Estabelecer ações</li> </ol>	Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica) Guias para monitoramento de indicadores (etapas anteriores) Indicadores no e-Planifica (Etapas > Tutoria > Indicadores)
Planejar (P)			
P	Atividade	Descrição	Material de Apoio
	Atividade 4: Giro na unidade - análise de novos processos (Responsável: Tutor APS) Tempo: 1 hora e 30 minutos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar o giro na unidade observando as ações de segurança do paciente na unidade</li> <li>2. Registrar achados encontrados</li> </ol>	Roteiro do giro 9 APS
	Atividade 5: A Segurança do Paciente na APS (Responsável: Tutor APS) Tempo: 1 hora e 30 minutos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar discussão com a equipe relacionando a Segurança do Paciente, considerando os processos disparados até o momento:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macroprocessos e microprocessos básicos</li> <li>• Eventos agudos</li> <li>• Programação do cuidado das condições crônicas</li> <li>• Atenção preventiva</li> <li>• Ações relacionadas a processos administrativos</li> <li>• Integração do cuidado</li> <li>• Monitoramento e avaliação do cuidado</li> <li>• Apoio ao Autocuidado</li> <li>• Abordagem Paliativa</li> </ul> </li> <li>2. Pactuar prazo para realização do curso EaD: Metas Internacionais de Segurança do Paciente na APS e na AAE</li> <li>3. Estabelecer ações</li> </ol>	Vídeo: Segurança do Paciente e Macroprocessos APS. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/797453277/bc5173199d">https://vimeo.com/797453277/bc5173199d</a> ✖ Curso EaD: Metas Internacionais de Segurança do Paciente na APS e na AAE. Disponível em: <a href="https://proadi.ensinoeinstein.com/course/view.php?id=20">https://proadi.ensinoeinstein.com/course/view.php?id=20</a> ✖ Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)

Atividade 6: Mapeamento de riscos (Responsável: Tutor APS) Tempo: 1 hora	1. Realizar discussão acerca do gerenciamento de riscos 2. Apresentar o instrumento para gerenciamento de riscos 3. Planejar a aplicação do instrumento para gerenciamento de riscos 4. Estabelecer ações	Apresentação Power Point® Padrão (parte I) Instrumento para gerenciamento de riscos na APS Vídeo Tutorial: Instrumento para gerenciamento de riscos Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)
Atividade 7: Implantação do Time de Segurança na APS (Responsável: Tutor APS) Tempo: 1 hora	1. Realizar alinhamento conceitual sobre o Time de Segurança no serviço (Núcleo de Segurança do Paciente local) 2. Planejar a implantação do Time de Segurança na unidade APS, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de profissionais para composição do Time de Segurança na unidade APS</li> <li>Definição da periodicidade dos encontros</li> <li>Planejamento das ações do Time de Segurança</li> </ul> 3. Estabelecer ações	Apresentação PowerPoint® Padrão (Parte II) Vídeo: Implantando o núcleo local de segurança do paciente na unidade de saúde. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/783756238/7b59dec7af">https://vimeo.com/783756238/7b59dec7af</a> ✖ Vídeo: Experiência prática: Implantação e gestão do Núcleo de Segurança local. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/783755845/dd5b28dd8a">https://vimeo.com/783755845/dd5b28dd8a</a> ✖ Podcast: Ressignificando a falha. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/797457838/4bed693f03">https://vimeo.com/797457838/4bed693f03</a> ✖ Orientações para implantação do time de segurança no serviço Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)
Atividade 8: Monitoramento e Avaliação de Indicadores (Responsável: Tutor APS) Tempo: 30 minutos	1. Realizar discussão acerca dos Indicadores de Desempenho do Previner Brasil, relacionando-os com a Segurança do Paciente 2. Apresentar proposta dos indicadores relacionados à Segurança do Paciente a serem monitorados pela unidade, a exemplo dos indicadores sugeridos no Guia para Monitoramento de Indicadores e registrados no e-Planifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de notificações de eventos adversos associados a erros de medicação, registro/compartilhamento incorreto de informações e quedas</li> <li>Número de ações realizadas pelo Núcleo Local de Segurança do Paciente</li> </ul> 3. Planejar coleta, monitoramento e avaliação dos indicadores 4. Estabelecer ações	Apresentação Power Point® Padrão (parte III) Guia para Monitoramento de Indicadores Etapa 9 Indicadores no e-Planifica (Etapas > Tutoria PAS > Indicadores) Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)

**Plano de Ação (versão e-Planifica)**

Todas as ações definidas para o Plano de Ação devem ser registradas no e-Planifica. Como contingência para indisponibilidade da plataforma ou conexão à internet, realize o registro na planilha. Abaixo, veja a descrição dos itens para elaboração do plano de ação:

- O quê (Ação): Descrever a ação que será realizada. Utilizar o verbo no infinitivo (Ex.: Apresentar)
- Como: Descrever como será realizada a ação que foi citada no campo "O quê"
- Quem (Responsável): Definir o responsável pela ação. Deve ser incluído o nome do responsável neste campo
- Participantes: Definir os participantes que irão apoiar a execução desta atividade junto ao responsável definido
- Data limite para conclusão: Definir uma data para a conclusão desta ação
- Recursos/Observações: Citar os materiais que serão utilizados para apoiar a execução desta ação (Ex.: apresentação, formulário, documento...). Aqui também pode ser inserida alguma observação. (Ex.: Aguarda definição da agenda com os RTs para início da atividade)

**Fazer (D)**




**Atividades de Dispersão**



Este é o momento de executar "colocar em prática" as ações definidas na oficina tutorial. Vale lembrar que, as ações definidas devem apoiar todo o planejamento e que durante a execução, essas ações podem ser revistas e alteradas. É também durante a dispersão que o tutor deve apoiar a equipe e monitorar os processos disparados, executando o famoso "fazer junto".

A equipe possui autonomia para executar as atividades de dispersão em dias distintos, de acordo com a disponibilidade dos profissionais, sem comprometer a rotina do ambulatório.


## Oficina Tutorial 9 AAE

Oficina Tutorial 9 AAE			
Estudar (S)			
 <p><b>S</b></p>	Atividade	Descrição	Material de Apoio
	Atividade 1: Giro na unidade - processos em implantação (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 1 hora e 30 minutos	1. Observar a organização dos processos disparados anteriormente 2. Registrar achados encontrados	Roteiro do giro 9 AAE Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)
Atividade 2: Análise dos processos em implantação (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 30 minutos	1. Realizar discussão dos achados encontrados no giro da atividade 1 com os mesmos atores envolvidos no giro 2. Revisitar o <i>status</i> dos demais processos pactuados e analisar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• As ações em andamento</li> <li>• As ações que não foram iniciadas</li> </ul> 3. Identificar fatores causais para as ações em atraso 4. Analisar a necessidade de ajustes nas ações e/ou estabelecer novos prazos 5. Estabelecer ações (se necessário)	Guias para monitoramento de indicadores (etapas anteriores) Indicadores no e-Planifica (Etapas > Tutoria > Indicadores) Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)	
Agir (A)			
 <p><b>A</b></p>	Atividade	Descrição	Material de Apoio
	Atividade 3: Análise dos processos implantados (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 30 minutos	1. Apresentar ações de destaque na organização dos macroprocessos da AAE 2. Verificar quais resultados foram alcançados 3. Realizar discussão referente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Há novas oportunidades de melhoria nos processos implantados?</li> <li>• Quais ações necessárias para apoiar a implementação?</li> <li>• Quais as ações necessárias para monitoramento e avaliação das boas práticas?</li> </ul> 4. Estabelecer ações	Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica) Guias para monitoramento de indicadores (etapas anteriores) Indicadores no e-Planifica (Etapas > Tutoria > Indicadores)
Planejar (P)			
 <p><b>P</b></p>	Atividade	Descrição	Material de Apoio
	Atividade 4: A Segurança do Paciente no Ambulatório da AAE (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 1 hora e 30 minutos	1. Realizar alinhamento conceitual sobre a relação transversal da Segurança do Paciente considerando o cenário do ambulatório 2. Identificar as ações relacionadas à Segurança do Paciente no Ciclo de Atenção Contínua 3. Estabelecer ações	Apresentação PowerPoint® Padrão (Parte I) Curso EaD: Metas Internacionais de Segurança do Paciente na APS e na AAE Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)
<i>Daqui em diante é importante que toda equipe (ou colegiado gestor) participe das atividades</i>			
Atividade 5: Giro na unidade - análise de novos processos (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 1 hora e 30 minutos	1. Realizar mapeamento de riscos relacionados à Segurança do Paciente conforme o Ciclo de Atenção Contínua. 2. Realizar discussão com a equipe relacionando os riscos identificados na atividade anterior na perspectiva da Segurança do Paciente, considerando os processos disparados no ambulatório até o momento com destaque aos seguintes processos dos componentes do Ciclo de Atenção Contínua: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamento</li> <li>• Prontuários</li> <li>• Ponto de Apoio</li> <li>• Ciclo de atendimentos</li> <li>• Plano de cuidados</li> <li>• Pós-atendimento</li> </ul> 3. Identificar oportunidades de melhorias e/ou necessidades de organização de novos processos a partir do mapeamento de risco 4. Registrar achados encontrados 5. Estabelecer ações 6. Pactuar prazo para realização do curso EaD: Metas Internacionais de Segurança do Paciente na APS e na AAE	Roteiro do giro 9 AAE Instrumento para gerenciamento de riscos na AAE Vídeo Tutorial: Instrumento para gerenciamento de riscos Nota Técnica da Linha de Cuidado Priorizada Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)	



<p>Atividade 6: Roteiros de Atendimento do Ambulatório – atividade prática (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 1 hora e 30 minutos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apresentar a proposta da construção dos roteiros de atendimento com foco na elaboração do protocolo clínico.</li> <li>2. Praticar a elaboração de roteiros do percurso do usuário no ambulatório para as seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crônico alto risco passando pelo ciclo de atenção contínua</li> <li>• Caso de agudização durante atendimento (time de resposta rápida)</li> </ul> </li> <li>3. Estabelecer planejamento para realização da construção dos roteiros de atendimento do ambulatório (por linha de cuidado) durante o período de dispersão</li> </ol>	<p>Apresentação PowerPoint® Padrão (Parte II)</p> <p>Diretrizes para a elaboração e validação dos roteiros de atendimentos</p> <p>Orientações para implantação do time de resposta rápida</p> <p>Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)</p>
<p>Atividade 7: Implantação do Time de Segurança na APS (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 1 hora</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar alinhamento conceitual sobre o Time de Segurança no serviço (Núcleo de Segurança do Paciente local)</li> <li>2. Planejar a implantação do Time de Segurança na unidade APS, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de profissionais para composição do Time de Segurança na unidade APS</li> <li>• Definição da periodicidade dos encontros</li> <li>• Planejamento das ações do Time de Segurança</li> </ul> </li> <li>3. Estabelecer ações</li> </ol>	<p>Apresentação PowerPoint® Padrão (Parte III)</p> <p>Vídeo: Implantando o núcleo local de segurança do paciente na unidade de saúde. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/783756238/7b59dec7af">https://vimeo.com/783756238/7b59dec7af</a></p> <p>Vídeo: Experiência prática: Implantação e gestão do Núcleo de Segurança local. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/783755845/dd5b28dd8a">https://vimeo.com/783755845/dd5b28dd8a</a></p> <p>Podcast: Ressignificando a falha. Disponível em: <a href="https://vimeo.com/797457838/4bed693f03">https://vimeo.com/797457838/4bed693f03</a></p> <p>Orientações para implantação do time de segurança no serviço</p> <p>Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)</p>
<p>Atividade 8: Monitoramento e Avaliação de Indicadores (Responsável: Tutor AAE) Tempo: 30 minutos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar discussão acerca de indicadores que o ambulatório monitora, relacionando-os com a Segurança do Paciente</li> <li>2. Apresentar proposta dos indicadores relacionados à Segurança do Paciente a serem monitorados pela unidade, a exemplo dos indicadores sugeridos no Guia para Monitoramento de Indicadores e registrados no e-Planifica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de notificações de eventos adversos associados a erros de medicação, registro/compartilhamento incorreto de informações e quedas</li> <li>• Número de ações realizadas pelo Núcleo Local de Segurança do Paciente</li> </ul> </li> <li>3. Planejar coleta, monitoramento e avaliação dos indicadores</li> <li>4. Estabelecer ações e registrá-las em plano de ação</li> </ol>	<p>Apresentação Power Point® Padrão (parte IV)</p> <p>Guia para Monitoramento de Indicadores Etapa 9</p> <p>Indicadores no e-Planifica (Etapas &gt; Tutoria PAS &gt; Indicadores)</p> <p>Plano de Ação - Unidade (versão e-Planifica)</p>
<b>Plano de Ação (versão e-Planifica)</b>		
<p>Todas as ações definidas para o Plano de Ação devem ser registradas no e-Planifica. Como contingência para indisponibilidade da plataforma ou conexão à internet, realize o registro na planilha. Abaixo, veja a descrição dos itens para elaboração do plano de ação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O quê (Ação): Descrever a ação que será realizada. Utilizar o verbo no infinitivo (Ex.: Apresentar)</li> <li>• Como: Descrever como será realizada a ação que foi citada no campo "O quê"</li> <li>• Quem (Responsável): Definir o responsável pela ação. Deve ser incluído o nome do responsável neste campo</li> <li>• Participantes: Definir os participantes que irão apoiar a execução desta atividade junto ao responsável definido</li> <li>• Data limite para conclusão: Definir uma data para a conclusão desta ação</li> <li>• Recursos/Observações: Citar os materiais que serão utilizados para apoiar a execução desta ação (Ex.: apresentação, formulário, documento...). Aqui também pode ser inserida alguma observação. (Ex.: Aguarda definição da agenda com os RTs para início da atividade)</li> </ul>		



Fazer (D)	
 <p><b>D</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Atividades de Dispersão</b></p> <p>Este é o momento de executar “colocar em prática” as ações definidas na oficina tutorial. Vale lembrar que, as ações definidas devem apoiar todo o planejamento e que durante a execução, essas ações podem ser revistas e alteradas. É também durante a dispersão que o tutor deve apoiar a equipe e monitorar os processos disparados, executando o famoso “fazer junto”.</p> <p>A equipe possui autonomia para executar as atividades de dispersão em dias distintos, de acordo com a disponibilidade dos profissionais, sem comprometer a rotina do ambulatório.</p>

### 2.3.1 Atividade de Dispersão: Agora, vamos lá!

Quero te passar segurança e te lembrar de que no ciclo PDSA, a dispersão corresponde ao “D”, o momento de colocar em prática todas as ações que foram definidas no planejamento lá na oficina tutorial, certo? Então, arregace as mangas e vamos lá!

A atividade de dispersão é a implementação dos processos de melhoria nos serviços. É importante estar estabelecido junto à equipe que esse processo é contínuo. E considerando o aspecto de continuidade deste período de dispersão, é necessário o estabelecimento de uma rotina onde o tutor esteja pelo menos um turno por semana na unidade “fazendo junto”, caso perceba alguma dificuldade ou oportunidade de melhoria na operacionalização das atividades pactuadas para este período.



É importante relembrar que mesmo com ações planejadas e definidas, é preciso analisar de forma periódica o contexto para realizar ações condizentes com a situação real encontrada, e replanejar sempre que necessário. Identifique as ações essenciais e sistematize-as incluindo o passo a passo para chegar no objetivo de cada ação. O plano de ação é uma estratégia com muito potencial para a sistematização do que a equipe considera importante a ser desenvolvido de acordo com a realidade da unidade de saúde.

Já registrei isso lá nas matrizes das oficinas tutoriais, mas vou reforçar que o plano de ação necessita apresentar informações claras como a descrição da ação que será desenvolvida, como esta ação será feita, quem é o responsável pela ação (sim, uma única pessoa responsável para que possa responder pela ação), quais os demais participantes estratégicos para a ação, em que prazo deverá ser executada e qual o material de apoio necessário para execução.

Ah! Não custa lembrar que nesta Etapa 9 (e em todas as outras) o tutor ou a tutora tem um papel importantíssimo nesse momento: apoia em toda a execução e auxilia no monitoramento do plano de ação!

### 2.4 Alinhamento Pós-tutoria

Este é um momento destinado aos tutores onde são compartilhadas as experiências positivas e desafiadoras na realização do *Workshop*, oficinas tutoriais e apoio às equipes de saúde. Este momento contribui para que sejam identificadas as unidades com maior necessidade de apoio para implantação dos processos.

Você pode utilizar esse espaço para o compartilhamento de dúvidas, de experiências exitosas e trocas de experiências com outros tutores.



### 2.5 Monitoramento da Tutoria

O monitoramento da tutoria envolve a etapa “S” e “A” do ciclo PDSA no processo de tutoria.

Com o apoio do tutor ou da tutora, a equipe de saúde vai estudar o plano de ação, monitorar as atividades de dispersão, analisar os indicadores, comparar os resultados obtidos com o objetivo de melhoria definido e realização do “A” do PDSA”, identificando pontos importantes para padronização do processo de trabalho local.

O monitoramento da tutoria deve fazer parte da rotina do tutor. Esse pensamento nos proporciona um alinhamento no que diz respeito ao acompanhamento e monitoramento da tutoria, pois é importante entender que não há um encontro, uma programação ou horas especificamente fechadas e destinadas

para que o tutor realize esta atividade. Há uma recomendação importante da necessidade de acompanhar e auxiliar os processos na unidade após a realização da oficina tutorial. Podemos firmar esse acordo?

Então, para a Etapa 9 deve ser observado, tanto para a APS quanto para a AAE:

- Qualificação das equipes para desenvolvimento de ações relacionadas à Segurança do Paciente.
- Gerenciamento dos riscos no serviço.
- Composição do Time de Segurança do Paciente no serviço.



Como apresentado no quadro síntese, um aspecto muito importante do Monitoramento da Tutoria é a análise de **indicadores**, em que será possível evidenciar se as ações que temos implementado têm impactado positivamente nos processos de trabalho e resultados em saúde da população.

Você deve estar familiarizado com os indicadores pactuados pelo nível federal, estadual ou municipal, não é mesmo? Podemos citar como exemplos os indicadores de desempenho do Programa Previne Brasil e os indicadores de resultado em saúde do SISPACTO e do COAP.

O desempenho desses indicadores pode ser influenciado pela implantação e organização dos macroprocessos desenvolvidos em cada temática do PlanificaSUS. No **Guia para o Monitoramento de Indicadores** te contamos como isso pode ser observado! Ele dialoga com as equipes dos serviços de APS e AAE com o intuito de evidenciar a relação dos indicadores de pactuações interfederativas com os macroprocessos da APS e AAE.

Além disso, o Guia também contribui com a sugestão de novos indicadores de melhoria de processos relacionados à temática central das etapas! Que tal incluir o registro e monitoramento destes na rotina da unidade? Pactuem o acompanhamento e as metas no plano de ação de acordo com a realidade local!

O Plano de Ação, os Guias para Monitoramento de Indicadores por Etapa e o Registro e Monitoramento de Indicadores na Tutoria da PAS você encontra no [e-Planifica!](#) ✨

Muita Qualidade e Segurança a você e sua equipe!

Vem aí novas atividades desafiadoras e gratificantes para qualificação do cuidado em saúde!

Desejo a você e sua equipe uma satisfatória Etapa 9 do PlanificaSUS.

**Guia de Orientação para a Tutoria da Etapa 9 | PlanificaSUS**



MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

