Instrumento de avaliação da qualidade da atenção primária à saúde na estratégia de saúde da família para implementação de melhorias

Por Carolina Castro Menicucci Grossi e Bárbara Pompeu Christovam

Primeira Etapa: Avaliação das equipes de saúde da família através da coleta de respostas ao questionário aplicado a médicos e enfermeiros.

Checklist para Realização da Avaliação da Atenção Primária			
LEVANTAMENTO DE ESTRUTURA			FONTE
A UBS possui sala reservada de acolhimento?	sim	não	PMAQ
Quando o seu serviço de saúde está aberto e algum(a) paciente adoecer, alguém do seu serviço o(a) atende no mesmo dia?	sim	não	PCATool
É fácil para um(a) paciente marcar uma consulta de revisão (consulta de rotina, checkup) no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Na média, os pacientes precisam esperar mais de 30 minutos para serem atendidos pelo(a) médico(a) ou pelo(a) enfermeiro(a) (sem considerar a triagem ou o acolhimento)?	sim	não	PCATool
Os prontuários dos pacientes estão sempre disponíveis quando você os atende?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita de aconselhamento sobre nutrição ou dieta, poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita de Vacinas (imunizações), poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita participar de algum programa de assistência social ou benefícios sociais, poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita de avaliação da saúde bucal (exame dentário) poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita de avaliação de um problemas auditivos (para escutar), poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita de avaliação aconselhamento e solicitação de teste anti-HIV poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Se um(a) paciente necessita de aconselhamento sobre as mudanças que acontecem com o envelhecimento (ex.: diminuição da memória, risco de cair), poderia obtê-los no seu serviço de saúde?	sim	não	PCATool
Existe reserva de vagas para consulta de demanda espontânea, nos períodos de funcionamento da UBS?	sim	não	PMAQ
Sua equipe possui apoio institucional permanente de uma pessoa do Distrito Sanitário de Saúde, com objetivo de discutir, de forma conjunta, sobre o processo de trabalho auxiliando nos problemas identificados?	sim	não	PMAQ
LEVANTAMENTO DE PROCESSOS			FONTE
No seu serviço de saúde, os pacientes são sempre atendidos pelo(a) mesmo(a) médico(a) ou enfermeiro(a)?	sim	não	PCATool
Você solicita aos pacientes que tragam os seus registros médicos recebidos em atendimentos anteriores (ex.: fichas de atendimento de emergência, carteira de vacinação, resultados de exames de laboratório)?	sim	não	PCATool
Se os pacientes quisessem, você permitiria que eles examinassem os prontuários deles?	sim	não	PCATool
Você discute orientações sobre exercícios físicos apropriados com os seus pacientes?	sim	não	PCATool
Você discute sobre mudanças de crescimento e desenvolvimento da criança esperadas para cada faixa etária (ex.: quando a criança irá caminhar, controlar o xixi), com os responsável pelos cuidados da saúde da criança?	sim	não	PCATool
Você pergunta sobre doenças ou problemas de saúde que podem ocorrer na família dos pacientes?	sim	não	PCATool
Você está disposto(a) e capacitado(a) para se reunir com membros da família dos pacientes para discutir um problema de saúde ou familiar?	sim	não	PCATool
Discussão sobre fatores de risco familiares (ex.: genéticos) são incluídos como parte rotineira da sua avaliação de saúde?	sim	não	PCATool
A equipe realiza atividade de planejamento de suas ações mensalmente?	sim	não	PMAQ
A equipe realiza reunião de equipe semanal?	sim	não	PMAQ
O agendamento das consultas acontece durante todo horário de funcionamento da UBS?	sim	não	PMAQ
Os pacientes acamados/domiciliados da área de abrangência da equipe de atenção básica são visitados com periodicidade distinta de acordo com avaliação de risco e vulnerabilidade?	sim	não	PMAQ
A equipe oferta ações educativas e promoção da saúde em grupos operativos?	sim	não	PMAQ
A equipe realiza busca ativa dos pacientes?	sim	não	PMAQ

LEVANTAMENTO DE RESULTADOS			FONTE
No seu serviço de saúde, os dados de mortalidade são utilizados para determinar quais os programas ou serviços são necessários à comunidade atendida?	sim	não	PCATool
No seu serviço de saúde, vocês fazem avaliações sistemáticas de seus programas e serviços prestados?	sim	não	PCATool
Você tem o conhecimento adequado dos problemas de saúde da comunidade atendida?	sim	não	PCATool
Você obtém opiniões e ideias da comunidade sobre como melhorar os serviços de saúde?	sim	não	PCATool
As informações clínicas do próprio serviço (ex.: número de gestantes, número de pacientes hipertensos, número de pacientes com TB) são utilizados para determinar quais os programas ou serviços são necessários à comunidade atendida?	sim	não	PCATool
Taxas de imunização da comunidade são utilizados para determinar quais ações são necessários para atingir a comunidade atendida?	sim	não	PCATool
Feedback (retorno das informações) da equipe de saúde são utilizados para monitorar e/ou avaliar a efetividade dos serviços ou programas?	sim	não	PCATool
Atuação dos Agentes Comunitários de Saúde são utilizados para monitorar e/ou avaliar a efetividade dos serviços ou programas?	sim	não	PCATool

Segunda Etapa: orientações gerais para a realização de oficinas com os profissionais das equipes de saúde da família, onde são analisados os principais padrões em situação de não conformidade nas UBS que necessitam de intervenção, encontrados na avaliação estruturada, para a criação de um plano de ação para o tratamento de ações corretivas e oportunidades de melhoria.

Utiliza o método PDCA para elaboração e implementação do plano de melhorias e na etapa do planejamento é aplicada a ferramenta 5W2H para descrever os passos do plano de ação e priorizados de acordo com a matriz GUT.

- Orientações que serão usadas pela pesquisadora e auxiliares de pesquisa nas oficinas junto às eSF.

A pesquisadora deve:

- Reservar/agendar uma sala para realização das oficinas, garantindo um ambiente tranquilo e seguro;
- Respeitar as falas dos participantes, preservar as falas e opinião de cada um;
- Atentar e respeitar a vivência de cada participante;
- Ficar atento ao comportamento dos participantes, como desconfortos, constrangimento e outros;
- Anotar dados importantes para atingir os objetivos da pesquisa;
- Explorar as falas dos participantes, incentivando a participação de todos;

Os auxiliares de pesquisa devem:

- Auxiliar a pesquisadora na condução das discussões do grupo de forma a atingir os objetivos da pesquisa;
- Colaborar com a pesquisadora no controle do tempo;
- Monitorar o equipamento de gravação;
- Registrar as falas dos participantes para facilitar a transcrição dos dados;
- Ter compromisso com a pesquisa, garantido o sigilo e ética;

- Ações realizadas pela pesquisadora e pelos auxiliares de pesquisa:

a) Antes das oficinas:

- Identificar o local para realização da oficina;
- Organizar o material que será utilizado na oficina;
- Confeccionar plaquinhas de identificação para os participantes/colaboradores;
- Treinar as ferramentas metodológicas que serão utilizadas nos grupos.
- Preparar os materiais e equipamentos;

b) Durante as oficinas:

- Acolher os participantes;
- Conduzir o grupo;
- Registrar todas as falas dos participantes;

- Fazer o fechamento das falas;
- Fazer o encerramento com os agradecimentos.

c) Após as oficinas:

- Acondicionar os dados coletados em dispositivos seguros e confiáveis da pesquisadora.

- Em cada equipe de Saúde da Família, durante a oficina, será preenchido o quadro abaixo, que será fixado na UBS, em um local de visualização de toda equipe. O preenchimento será baseado no quadro y e w.

UBS:				Equipe:			
Ação	Quando a ação será realizada?	Por que definiu esta solução?	Onde ação será executada?	Quem será o responsável pela implantação ou execução?	Como a ação será implementada?	Quanto custará?	Classificar de acordo com a matriz GUT

Guia orientativo sugerido para a construção do plano de ação com as equipes de saúde da família e para a implantação de uma cultura de melhoria contínua e monitoramento da qualidade, 5w2h.

PDCA	PASSO	ETAPA	AÇÃO DA EQUIPE	FERRAMENTA DA GESTÃO A SER UTILIZADAS
Plan - Planejar	1	What? O que	Qual ação vai ser desenvolvida?	Brainstorm sobre o resultado da pesquisa e definição dos resultados esperados
	2	When? Quando	Quando a ação será realizada?	Data específica (dia-mês-ano)
	3	Why? Por que	Por que definiu esta solução?	Justificativa para execução da ação proposta, normalmente se iniciando com o "Para".
	4	Where? Onde	Onde ação será executada?	Local onde será executada
	5	Who? Quem	Quem será o responsável pela implantação ou execução?	Colocar o nome da pessoa ou pessoas envolvidas
	6	How? Como	Como a ação será implementada?	Detalhamento para que haja plena compreensão da ação. (passo a passo)
	7	Priorização GUT	Classificar cada ação de acordo com a matriz GUT	Matriz GUT
Do - Executar	8	Executar as ações	Executar as ações planejadas	Plano de ação
Check - Avaliar	9	Verificar	A ação proposta foi realizada?	Verificar se os resultados foram alcançados conforme planejado, para identificar se as melhorias implementadas foram eficientes, impactaram nos serviços
Action - Atuar	10	Ação corretiva	As não-conformidades encontradas foram atacadas?	Os problemas encontrados na etapa anterior serão corrigidos, e identificar práticas que deverão ser revistas em avaliações subsequentes

Guia orientativo sugerido para a priorização das ações estabelecidas como necessárias no plano de ação juntamente com a equipe de saúde da família para orientar a ordem de início de cada uma delas.

É atribuída uma pontuação de 1 a 5, sendo 5 correspondentes a um problema maior e 1 a um problema menor. Com o intuito de reduzir a subjetividade inerente ao método GUT, foram utilizados critérios de pontuação para cada variável. Posteriormente, cada linha da matriz deve ser multiplicada, gerando uma pontuação final para cada problema listado com base na sua gravidade, urgência e tendência. Quanto maior for o resultado final, mais grave foi a deficiência apontada. Ao final, os problemas que apresentaram maior pontuação foram priorizados em detrimento dos que apresentarem menor pontuação.

CLASSIFICAÇÃO DA MATRIZ					
GRAVIDADE	Extremamente grave	Muito grave	Grave	Pouco grave	Sem gravidade
	5	4	3	2	1
URGÊNCIA	Precisa de ação imediata	É urgente	O mais rápido possível	Pouco urgente	Pode esperar
	5	4	3	2	1
TENDÊNCIA	Irã piorar rapidamente	Irã piorar em pouco tempo	Irã piorar	Irã piorar a longo prazo	Não ira mudar
	5	4	3	2	1

Fonte: 50 Ferramentas de gestão: Diagnosticar e resolver problemas