



2023

**PRODUTO
TÉCNICO,
TECNOLÓGICO
PROFSAÚDE**

MESTRADO PROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

TIAGO MAAS

SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR EM PELOTAS/RS – AVALIAÇÃO DE
INTERVENÇÕES PARA QUALIFICAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO

Orientadora: Elaine Thumé

PELOTAS
2019

APRESENTAÇÃO

O presente produto está vinculado ao Trabalho de Conclusão de Mestrado intitulado “Serviço de Atenção Domiciliar em Pelotas/RS – Avaliação de Intervenções para Qualificação do Processo de Trabalho” de autoria de Tiago Maas, orientado por Elaine Thumé.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Assistência Domiciliar é uma forma de cuidado que tem suas raízes nos primeiros estágios da prestação de serviços de saúde, sendo atualmente adotada em diversas partes do mundo, tanto no âmbito público quanto privado. No contexto nacional, as políticas que normatizam a Assistência Domiciliar são relativamente recentes e enfatizam a participação dos serviços públicos, destacando-se a oferta do Programa Melhor em Casa, especialmente em áreas urbanas densamente povoadas. No entanto, apesar de ter sido implantada em 2012, poucos estudos avaliaram o processo de trabalho dos serviços para embasar o planejamento de ações.

O objetivo deste estudo foi avaliar o impacto da implementação de intervenções no processo de trabalho do Serviço de Assistência Domiciliar do Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas. Esse processo foi baseado em um diagnóstico situacional prévio realizado entre maio e julho de 2017, por meio do Planejamento Estratégico Situacional. Durante esse período, foram identificados quatro pontos críticos: falhas na recepção de formulários, falta de instrumentos de gestão do cuidado, perda de espaços de educação permanente e comunicação insuficiente com a rede. Esses pontos nortearam o plano de ações implementado entre agosto de 2018 e março de 2019.

A recepção e o acolhimento dos usuários foram reorganizados, introduzindo um sistema de classificação de prioridade de avaliação. Cinco encontros de Educação Permanente foram realizados, abordando temas relacionados ao processo de trabalho, à linha do cuidado da Assistência Domiciliar, cuidados paliativos e manejo da dor. Além disso, foram implementadas ferramentas de gestão do cuidado para aumentar a resolutividade do programa.

Essas intervenções resultaram em melhorias significativas no serviço, incluindo a redução do tempo de espera para avaliação, a diminuição de desfechos desfavoráveis durante o período de espera, o aumento no número de avaliações e na taxa de admissão, assim como na capacidade de atendimento das equipes.

Apêndice E: Sugestão de roteiro para os EMEPs Roteiro de Atividades do 1º EMEP –

Tema: Apresentação do Projeto

Horários	Atividade	Descrição
8h00/14h00	Abertura (15 min)	Acolhimento e boas-vindas dos colaboradores.
8h15/14h15	Apresentação do Projeto (25 min)	Apresentação e discussão do atual Projeto de Pesquisa com todos os colaboradores, com ênfase nos Nós Críticos encontrados e as propostas de ação.
8h40/14h40	Autorreflexão (20 min)	Cada colaborador deverá expressar em uma palavra como se sente em relação ao seu trabalho no SAD. Posteriormente, todos serão convidados a compartilhar suas respostas.
9h00/15h00	Rodas de conversa (1h 30min)	As equipes de cada se reunirão para pensar sobre seu processo de trabalho a partir dos seguintes disparadores: “quais fragilidades e potencialidades na atuação de minha equipe e quais propostas temos para o SAD”.

10h30/16h30	Apresentação dos grupos (1h)	Cada grupo apresentará suas respostas, compartilhando com o grande grupo as fragilidades, potencialidades e propostas de temas futuros para o EMEP.
11h30/17h30	Encerramento	O encontro será encerrado com agradecimento pela participação e pactuação da data do novo evento.

Roteiro de Atividades do 2º EMEP – Tema: Gestão do processo de trabalho

Horários	Atividade	Descrição
8h00/14h00	Abertura (15 min)	Acolhimento e boas-vindas dos colaboradores.
8h15/14h15	Apresentação de Indicadores (30 min)	Apresentação e discussão dos principais indicadores de monitoramento utilizados no SAD, bem como sua repercussão para o serviço. O objetivo dessa apresentação é sensibilizar as equipes, permitindo maior proximidade com o processo de gestão do serviço.
8h45/14h45	Oficina de gestão do processo de trabalho	Os colaboradores serão reunidos por equipe de trabalho e, a partir de diferentes casos clínicos de Atenção Domiciliar, deverão montar um plano de ação, sem auxílio de nenhum instrumento, estipulando tempo para primeira avaliação, tempo de acompanhamento, plano de cuidados e programação de alta.
9h15/15h15	Apresentação dos planos de ação (45 min)	Cada equipe apresentará seu caso de discussão e o respectivo plano de ação.
10h00/16h00		Intervalo (15 min)

10h15/16h15	Apresentação do Fluxograma de Processo de Trabalho e Ferramentas (30 min)	Apresentação do modelo de Projeto Terapêutico Singular a ser utilizado, bem como sua importância na gestão do cuidado e do tempo de acompanhamento. As equipes se reunirão novamente e os casos de AD serão revisitados com construção de um Mapa de Cuidados.
10h45/16h45	Oficina de Mapa de Cuidados (30 min)	Neste período também será estimulada a reflexão sobre o instrumento em si, sua aplicabilidade, limitações e potenciais melhorias.
11h15/17h15	Apresentação do Mapa de Cuidados (40 min)	Cada equipe apresentará seu Mapa de Cuidados e terá abertura para expor suas percepções sobre o instrumento.
11h55/17h55	Encerramento	O encontro será encerrado com agradecimento pela participação e pactuação da data do novo evento.

Roteiro de Atividades do 3º EMEP – Tema: Gestão do cuidado coletivo

Horários	Atividade	Descrição
8h00/14h00	Abertura (15 min)	Acolhimento e boas-vindas aos colaboradores.
8h15/14h15	Revisão de Indicadores (15 min)	Revisão e discussão dos principais indicadores de monitoramento utilizados no SAD, bem como sua repercussão para o serviço.
8h30/14h30	Oficina de gestão do cuidado – KANBAN (1h)	Os colaboradores serão reunidos por equipe de trabalho e, a partir de suas próprias listas de pacientes, organizarão os mesmos na Planilha de Monitoramento KANBAN, revisitando os Mapas de Cuidado construídos previamente.
9h30/15h30	Discussão sobre KANBAN (30 min)	Cada equipe apresentará seu relatório da Planilha KANBAN, compartilhando sua reflexão sobre a prática de gestão dos casos.
10h00/16h00		Intervalo (15 min)

10h15/16h15	Oficina de elegibilidade e admissão (30 min)	A partir de encaminhamentos reais feitos ao SAD, cada equipe de trabalho receberá os mesmos casos para discutir sobre elegibilidade para AD e admissão no serviço.
10h45/16h45	Apresentação das equipes (30 min)	Cada equipe apresentará suas decisões sobre cada caso.
11h15/17h15	Discussão (40 min)	Discussão sobre os temas de elegibilidade e admissão.
11h55/17h55	Encerramento	O encontro será encerrado com agradecimento pela participação e pactuação da data do novo evento.

Roteiro de Atividades do 4º EMEP – Tema: Cuidados Paliativos

Horários	Atividade	Descrição
8h00/14h00	Abertura (15 min)	Acolhimento e boas-vindas aos colaboradores.
8h15/14h15	Revisão de Indicadores (15 min)	Revisão e discussão dos principais indicadores de monitoramento utilizados no SAD, bem como sua repercussão para o serviço.
8h30/14h30	Oficina de Cuidados Paliativos (30 min)	Os colaboradores serão reunidos por equipe de trabalho e, a partir de casos clínicos previamente montados, deverão estabelecer um PTS de cuidados paliativos.
9h30/15h30	Apresentação dos grupos (1h)	Cada equipe apresentará seu caso e respectivo PTS, compartilhando sua reflexão sobre a prática.
10h00/16h00		Intervalo (15 min)

10h15/16h15	Aula expositiva sobre Cuidados Paliativos (45 min)	Aula expositiva sobre princípios de Cuidados Paliativos, a ser ministrada por pessoa técnica.
11h00/16h00	Discussão (55 min)	Discussão sobre CP com o grande grupo.
11h55/17h55	Encerramento	O encontro será encerrado com agradecimento pela participação e pactuação da data do novo evento.

Roteiro de Atividades do 5º EMEP – Tema: Manejo de Dor

Horários	Atividade	Descrição
8h00/14h00	Abertura (15 min)	Acolhimento e boas-vindas aos colaboradores.
8h15/14h15	Revisão de Indicadores (15 min)	Revisão e discussão dos principais indicadores de monitoramento utilizados no SAD, bem como sua repercussão para o serviço.
8h30/14h30	Oficina de Dor (30 min)	Os colaboradores serão reunidos por equipe de trabalho e, a partir de casos clínicos previamente montados, deverão estabelecer um PTS para manejo de dor.
9h30/15h30	Apresentação dos grupos (1h)	Cada equipe apresentará seu caso e respectivo PTS, compartilhando sua reflexão sobre a prática.
10h00/16h00		Intervalo (15 min)

10h15/16h15	Aula expositiva sobre Manejo de Dor (45 min)	Aula expositiva sobre Manejo de Dor, a ser ministrada por pessoa técnica.
11h00/16h00	Discussão (55 min)	Discussão sobre Manejo de Dor com o grande grupo.
11h55/17h55	Encerramento	O encontro será encerrado com agradecimento pela participação e pactuação da data do novo evento.

Roteiro de Atividades do 6º EMEP – Tema: Atenção ao Cuidador

Horários	Atividade	Descrição
8h00/14h00	Abertura (15 min)	Acolhimento e boas-vindas aos colaboradores.
8h15/14h15	Revisão de Indicadores (15 min)	Revisão e discussão dos principais indicadores de monitoramento utilizados no SAD, bem como sua repercussão para o serviço.
8h30/14h30	Oficina de Atenção ao Cuidador (30 min)	Os colaboradores serão reunidos por equipe de trabalho e, a partir de casos clínicos previamente montados, deverão estabelecer um PTS voltado ao cuidador.
9h30/15h30	Apresentação dos grupos (1h)	Cada equipe apresentará seu caso e respectivo PTS, compartilhando sua reflexão sobre a prática.
10h00/16h00		Intervalo (15 min)

10h15/16h15	Aula expositiva sobre Atenção ao Cuidador (45 min)	Aula expositiva sobre Atenção ao Cuidador, a ser ministrada por pessoa técnica.
11h00/16h00	Discussão (55 min)	Discussão sobre Atenção ao Cuidador com o grande grupo.
11h55/17h55	Encerramento	O encontro será encerrado com agradecimento pela participação e pactuação da data do novo evento.
