
Sessão 3 : Projetar e executar a avaliação (Passos 2, 3, 4 e 5)

- Objetivos :** Os participantes serão capazes de seguir as instruções no Guia do Usuário do Módulo 6 para:
- Determinar a unidade de observação e as técnicas de coleta de dados.
 - Selecionar e adaptar as listas de verificação apropriadas para a qualidade dos serviços.
 - Determinar os procedimentos amostrais e selecionar a amostra (opcional)
 - Executar a avaliação.
- Delineamento da sessão :**
- I. Introdução (5 minutos)
 - II. Determinar uma unidade de observação e as técnicas de coleta de dados (45 minutos)
 - III. Selecionar e adaptar as listas de verificação (30 minutos)
 - IV. Determinar os procedimentos amostrais e selecionar a amostra (opcional) (45 minutos)
 - V. Executar a avaliação (45 minutos)
- Materiais :**
- Guia do Usuário do Módulo 6
 - Transparência 6-7: Sessão 3 : Objetivos
 - Transparência 6-8: Unidades de observação
 - Transparência 6-9: Técnicas para coleta de dados
 - Transparência 6-10: Procedimentos amostrais
 - Transparência 6-11: Regras básicas



Folha 6-3: Planilha para o Passo 2

Folha 6-4: Planilha para o Passo 4

Folha 6-5: Planilha para o Passo 5

Equipamento : Cartaz, suporte, pincéis, máscara, retroprojektor e tela.



Sessão 3 : Projetar e executar a avaliação (Passos 2, 3, 4 e 5)

I. Introdução (5 minutos)

Transparência 6-7 :
Sessão 3: Objetivos

- **Reveja** os objetivos da sessão.
- **Explique** que os detalhes relativos a cada um dos quatro passos serão discutidos e que a porção maior do tempo será gasta numa discussão de grupo focalizando a função do serviço escolhida no Passo 1.

II. Determinar a unidade de observação e as técnicas para coleta de dados (45 minutos)

Transparência 6-8:
Unidades de observação;
Transparência 6-9:
Coleta de dados
Folha 6-3: Planilha
para o Passo 2

- Abordagens para a avaliação dos serviços.
Lembre aos participantes que este módulo apresenta abordagens quantitativas e qualitativas para a avaliação dos serviços.
Diga que a abordagem quantitativa enfatiza o uso das listas de verificação contidas nos Apêndices A, B e D; a abordagem qualitativa enfatiza o uso das diretrizes para discussão contidas no Apêndice C.
Faça essas observações adicionais relativas às abordagens de avaliação dos serviços:
 Tanto as listas de verificação quanto as diretrizes podem ser usadas pela equipe gerencial.
 Ambas também podem ser adaptadas para uso no campo. **Reveja** brevemente os fatores a considerar na seleção dos métodos de avaliação.
Distribua a planilha e **oriente** os participantes a que completem o Passo 2 para seu programa de APS.
- **Encaminhe** os participantes às suas respostas às perguntas do Passo 1 da planilha para planejamento das atividades de avaliação de qualidade para as atividades do serviço que eles selecionaram para avaliação.



Sessão 3 : Projetar e executar a avaliação (Passos 2, 3, 4 e 5)

III. Selecionar e adaptar as listas de verificação apropriadas sobre a qualidade dos serviços (30 minutos)

Guia do Usuário

- **Encaminhe** os participantes ao Apêndice C para encontrarem as diretrizes apropriadas à atividade do serviço que eles escolheram avaliar.
- **Oriente** os participantes a que revejam as perguntas da sessão intitulada "Diretrizes para discussão" e "Perguntas chave".
- **Assinale** que as "Perguntas chave" foram extraídas da lista de verificação correspondente para esta atividade e são construídas de forma a admitirem respostas sim ou não.
- **Oriente** os participantes a que encontrem a lista de verificação correspondente no Apêndice A e, se desejarem, que selecionem outras perguntas chave que eles gostariam de abordar na discussão de grupo.

Cartaz

- A seguir, **peça** aos participantes que reformulem as perguntas chave para que elas não possam ser respondidas com sim ou não. **Registre** as novas perguntas num cartaz.

***Nota:** As perguntas nas "Diretrizes para Discussão" podem servir como um modelo para a reestruturação das perguntas chave.*

Perguntas que começam com "como", "até que ponto", "quando", "por quê" e "o que" são chamadas perguntas abertas e requerem mais do que uma resposta "sim" ou "não".

Perguntas abertas estimulam a discussão e promovem perguntas exploratórias em vez de fazer julgamentos.



Sessão 3 : Projetar e executar a avaliação (Passos 2, 3, 4 e 5)

IV. Determinar os procedimentos amostrais e selecionar a amostra (opcional) (45 minutos)

Nota : Este passo só é necessário se o objetivo for conduzir um estudo ou avaliação de qualidade numa área administrativa, tal como um distrito ou província.

Transparência 6-10:
Procedimentos amostrais
Folha 6-4 :
Planilha para o Passo 4

- **Discuta** o objetivo da amostragem.
- **Encaminhe** os participantes aos Apêndices do Módulo 2 para instruções detalhadas sobre escolha de amostras.
- **Discuta** os procedimentos amostrais apropriados para a avaliação de qualidade.
- **Distribua** a planilha e **oriente** os participantes a completarem o Passo 4 para seu programa de APS.
- Quando os participantes tiverem completado a planilha para o Passo 4, **peça** a um participante que apresente as respostas desenvolvidas pelo grupo e explique o fundamento para cada resposta.
- **Solicite** perguntas e comentários sobre a planilha e sobre o processo de determinação do número mínimo de observações a serem feitas para cada unidade.

V. Executar a avaliação (45 minutos)

Transparência 6-11:
Regras básicas

- **Reveja** as regras básicas para discussão de grupo e **explique** seu valor em tornar a discussão tão produtiva quanto possível.
- **Explique** o procedimento para a discussão de grupo:
Você vai ter o papel de facilitador, lembrando ao grupo as regras básicas quando forem quebradas, assinalando quando a discussão estiver fugindo do tema e anunciando as horas em vários pontos, de forma a que os participantes possam ajustar o processo quando necessário.



Sessão 3 : Projetar e executar a avaliação (Passos 2, 3, 4 e 5)

O grupo selecionará um líder e um secretário. O líder orientará a discussão usando as diretrizes do Passo 3, como apresentadas ou modificadas. O secretário vai anotar as conclusões do grupo para cada pergunta, incluindo as opiniões minoritárias onde se aplicar.

Folha 6-5:
Planilha para o Passo 5

- **Encaminhe** os participantes às perguntas que eles reformularam no Passo 3 .
- **Discuta** as tarefas envolvidas na preparação para uma visita de avaliação.
- No final da discussão, **oriente** o secretário para que leia em voz alta as conclusões do grupo para cada pergunta e as modificações sobre as quais se chegou a um acordo.
- **Resuma** o desempenho do grupo com relação às regras básicas, incluindo as coisas que fizeram bem e áreas que precisam ser melhoradas.
- **Solicite** perguntas e comentários finais sobre os Passos de 2 a 5.



SESSÃO 3 : OBJETIVOS

- Determinar a unidade de observação e as técnicas de coleta de dados.
- Selecionar e adaptar as listas de verificação apropriadas para a qualidade dos serviços
- Determinar os procedimentos amostrais e selecionar amostra (opcional)
- Executar a avaliação



UNIDADES DE OBSERVAÇÃO

- Cliente / paciente
- Profissional de saúde
- Elementos do serviço
- Sessões clínicas
- Centro de saúde



TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Observação direta

- Por supervisor
- Por par
- Auto-avaliação

Entrevistas

- Entrevistas estruturadas
- Entrevistas abertas e discussão

Revisão de registros

- Registros de rotina
- Registros feitos especificamente para a avaliação



PROCEDIMENTOS AMOSTRAIS

- Desenvolver o quadro amostral
- Determinar o tamanho da amostra
- Procedimentos amostrais
 - Amostra aleatória simples
 - Amostra aleatória estratificada
 - Amostra sistemática
 - Amostragem de garantia de qualidade de lote
 - Amostragem de conveniência



PLANILHA PARA PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Passo 2 : Selecionar unidade de observação e fontes de dados

Unidade de observação:

- Cliente / paciente
- Elementos do serviço
- Profissional de saúde
- Sessão clínica
- Centro de saúde

Fontes de dados:

- Observação direta
 - pelo supervisor
 - pelo par
 - auto-avaliação
- Entrevistas
 - perguntas estruturadas
 - perguntas abertas
 - discussão
- Revisão de registro
 - registros de rotina
 - registros feitos especificamente para a avaliação



PLANILHA PARA PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Passo 4: Determinar os procedimentos amostrais e selecionar amostras (opcional)

Número de unidades no quadro amostral _____
Tamanho da amostra _____ (%) = _____ (N)

Método amostral:

Censo (amostra 100%) _____

Amostra aleatória _____

Amostra sistemática _____

Amostra LQA _____

Amostra de conveniência _____

Amostra proposital _____

Amostra por cota _____

Qual é o número mínimo de observações que devem ser feitas para cada unidade? _____



REGRAS BÁSICAS

- As idéias de todos são importantes
- Não há respostas certas ou erradas
- Comentários positivos e negativos
- O desacordo é esperado / encorajado
- Não espere ser chamado
- Somente uma pessoa fala de cada vez



PLANILHA PARA PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Passo 5 : Executar a avaliação

Preparação para a visita

- _____ Selecionar e treinar observadores
- _____ Produzir formulários para coleta de dados
- _____ Conduzir um pré-teste das listas de verificação
- _____ Selecionar datas para avaliação
- _____ Informar os centros de saúde e os provedores dos serviços (opcional)
- _____ Providenciar transporte para coleta de dados



Sessão 4 : Tabular e analisar os dados (Passo 6)

Objetivos :	Os participantes serão capazes de seguir as instruções no Guia do Usuário do Módulo 6 para : <ul style="list-style-type: none">• Compilar, analisar e interpretar os resultados da avaliação de qualidade.• Usar ao menos um cálculo da análise rápida de dados para alcançar informações sobre a qualidade dos serviços.
Delineamento da sessão :	I. Introdução (5 minutos) II. Análise rápida de dados (45 minutos)
Materiais :	Guia do Usuário do Módulo 6 Transparência 6-12: Sessão 4 : Objetivos Transparência 6-13: Análise rápida de dados
Equipamento :	Cartaz, suporte, pincéis, máscara, retroprojektor e tela.



Sessão 4 : Tabular e analisar os dados (Passo 6)

I. Introdução (5 minutos)

Transparência 6-12 :
Sessão 4 : Objetivos

- **Reveja** os objetivos da sessão.
- **Explique** que, nesta sessão, os participantes vão rever os elementos básicos do plano para análise rápida de dados.

II. Análise rápida de dados (45 minutos)

Transparência 6-13:
Análise rápida de dados

- **Fale** sobre o valor da análise rápida de dados.
Os cálculos podem ser tabulados à mão com rapidez e facilidade.
Áreas problemáticas podem ser facilmente identificadas.
- **Explique** os tipos de análise e **responda** as perguntas dos participantes.
- **Oriente** os participantes a calcularem tanto os indicadores do plano de análise de dados quanto o tempo permitir, usando os dados do Exemplo 7 no Guia do Usuário.
- **Solicite** perguntas e comentários sobre os cálculos da análise rápida de dados, particularmente aqueles que eles usaram.



SESSÃO 4 : OBJETIVOS

1. Compilar, analisar e interpretar resultados da avaliação de qualidade.
2. Usar ao menos um cálculo da análise rápida de dados para determinar informações sobre a qualidade dos serviços.



ANÁLISE RÁPIDA DE DADOS

1. Total
2. Distribuições de freqüências ou contagens
3. Distribuições percentuais
4. Análise de limiar
5. Pontuação
6. Distribuição por local
7. Gráficos



Sessão 5 : Relatar os achados, fornecer retroalimentação e tomar ações corretivas (Passo 7)

Objetivos :	Os participantes serão capazes de seguir as instruções no Guia do Usuário do Módulo 6 para : <ul style="list-style-type: none">• apresentar e rever os resultados preliminares com a equipe de avaliação.• descrever como tomar as ações necessárias para implementar uma solução apropriada, eficaz e aceitável.• verificar os resultados daquelas ações.
Delineamento da sessão :	<ol style="list-style-type: none">I. Introdução (5 minutos)II. Tomar ações e avaliar os resultados (15 minutos)III. Próximos passos (30 minutos)IV. Conclusão (15 minutos)
Materiais :	Guia do Usuário do Módulo 6 Transparência 6-14: Sessão 5 : Objetivos Transparência 6-15: Fornecendo retroalimentação e tomando ações corretivas
Equipamento :	Cartaz, suporte, pincéis, máscara, retroprojeto e tela.



Sessão 5 : Relatar os achados, fornecer retroalimentação e tomar ações corretivas (Passo 7)

I. Introdução (5 minutos)

Transparência 6-14:
Sessão 5 : Objetivos

- **Reveja** os objetivos da sessão.
- **Diga** que a atividade final da sessão fornecerá aos participantes uma oportunidade de pensarem e listarem as ações que eles precisarão tomar depois da oficina para continuar o trabalho que eles começaram sobre a avaliação e melhoria das funções dos serviços de seu programa de APS.

II. Tomando ações e verificando os resultados (15 minutos)

Transparência 6-15 :
Fornecendo retroalimentação e tomando ações corretivas

- **Encaminhe** os participantes às notas de sua discussão de grupo da Sessão 3.
- **Explique** as perguntas de revisão e **oriente** os participantes a reverem suas notas de discussão com essas perguntas em mente.
- **Solicite** perguntas e comentários sobre o processo de avaliação de serviços.
- **Discuta** outras maneiras com que os gerentes de APS podem usar esses passos e materiais do Módulo 6 para melhorar as funções dos seus serviços.
- **Reveja** a Transparência 6-3 e **pergunte** aos participantes que outros usos para as listas de verificação eles acham que seriam mais úteis em seu programa.

Transparência 6-3:
Funções da lista de verificação da qualidade dos serviços

III. Próximos passos (30 minutos)

Transparência 6-4:
Passos na avaliação da qualidade dos serviços

- **Reveja** os passos na avaliação dos serviços, enfatizando o resultado de cada passo.



Sessão 5 : Relatar os achados, fornecer retroalimentação e tomar ações corretivas (Passo 7)

Guia do Usuário

- **Oriente** os participantes a revisarem suas planilhas completas e as notas da discussão de grupo, e indicarem onde eles precisam tomar ações para:
 - avaliar outras funções dos serviços;
 - implementar e verificar soluções que foram identificadas.
- **Oriente** os participantes a listarem o que eles precisam fazer para implementar aquelas ações e então desenvolver um plano de ação que inclua:
 - tarefas em ordem de realização;
 - quando cada tarefa deve ser completada;
 - quem é responsável por cada tarefa.
- **Peça** aos participantes que revejam seu plano de ação, faça uma previsão de algum problema que possa ocorrer, e sugira uma maneira de lidar com cada problema.
- **Solicite** perguntas e comentários sobre o plano de ação.

IV. Conclusão (15 minutos)

- **Reveja** as expectativas que os participantes apresentaram no início da oficina e **peça** que eles avaliem até que ponto eles acham que aquelas expectativas foram atendidas. Se alguma não foi atendida, **pergunte** como a oficina poderia ser melhorada para que aquilo acontecesse.
- **Agradeça** aos participantes por seu tempo e atenção, **congratule-se** com eles sobre os resultados do seu trabalho e **deseje** a eles boa sorte na implementação dos seus planos de ação.

Nota: *Indique que a assistência continuada estará disponível, se apropriado.*



SESSÃO 5 : OBJETIVOS

Como resultado desta sessão, os participantes serão capazes de :

1. apresentar e rever resultados preliminares com a equipe de avaliação.
2. descrever como tomar as ações necessárias para implementar uma solução apropriada, eficaz e aceitável.
3. verificar os resultados daquelas ações.



FORNECENDO RETROALIMENTAÇÃO E TOMANDO AÇÕES CORRETIVAS

- Que atividades estão funcionando bem ?
- Que atividades precisam ser melhoradas ?
- Das atividades problemáticas, quais são :
 - fáceis de serem corrigidas ?
 - prioritárias ?
 - difíceis de serem corrigidas ?



COMITÉ GERENCIAL DO PAG APS

Dr. Ronald Wilson * Aga Khan Foundation, Switzerland (Co-Chair)
Dr. Jack Bryant * Aga Khan University, Pakistan (Co-Chair)
Dr. William Steeler * Secretariat of His Highness the Aga Khan, France (Co-Chair)
Dr. Jack Reynolds * Center for Human Services, USA (PHC MAP Director)
Dr. David Nicholas * Center for Human Services, USA
Dr. Duane Smith * Aga Khan Foundation, Switzerland
Dr. Pierre Claquin * Aga Khan Foundation, Switzerland
Mr. Aziz Currimbhoy * Aga Khan Health Service, Pakistan
Mr. Kabir Mitha * Aga Khan Health Service, India
Dr. Nizar Verjee * Aga Khan Health Service, Kenya
Ms. Khatidja Husein * Aga Khan University, Pakistan
Dr. Sadia Chowdhury * Aga Khan Community Health Programme, Bangladesh
Dr. Mizan Siddiqi * Aga Khan Community Health Programme, Bangladesh
Dr. Krasae Chanawongse * ASEAN Institute for Health Development, Thailand
Dr. Yawarat Porapakkham * ASEAN Institute for Health Development, Thailand
Dr. Jumroon Mikhanorn * Somboon Vacharotai Foundation, Thailand
Dr. Nirmala Murthy * Foundation for Research in Health Systems, India

COMITÉ CONSULTOR TÉCNICO DO PAG APS

Dr. Nirmala Murthy * Foundation for Research in Health Systems, India (Chair)
Dr. Krasae Chanawongse * ASEAN Institute for Health Development, Thailand
Dr. Al Henn * African Medical and Research Foundation (AMREF), formerly of de Harvard Institute for International Development
Dr. Siraj-ul Haque Mahmud * Ministry of Planning, Pakistan
Dr. Peter Tugwell * Faculty of Medicine, University of Ottawa, Canada
Dr. Dan Kaseje * Christian Medical Commission, Switzerland, formerly of the University of Nairobi, Kenya

PESSOAL CHAVE DO PAG APS NO CENTRO PARA SERVIÇOS HUMANOS

Dr. Jack Reynolds (PHC MAP Director)	Dr. Neeraj Kak
Dr. Paul Richardson	Ms. Lori DiPrete Brown
Dr. David Nicholas	Ms. Pam Homan
Dr. Wayne Stinson	Dr. Lynne Miler Franco
Ms. Maria Francisco	Ms. Mary Milar

MÓDULO 6

GUIA DO FACILITADOR

