

Início rápido

Avaliação de qualidade dos serviços básicos de APS

Se você quer conduzir uma avaliação rapidamente, siga essas diretrizes. Se você está usando um computador, introduza este arquivo (MOD6_OS) no Lotus 1-2-3 ou Quattro Pro, após haver coletado seus dados. Isto vai ajudá-lo a analisá-los com rapidez. A opção Início Rápido parte do princípio que você quer examinar um dos serviços de APS listados abaixo e que você usará as listas de verificação do Apêndice A (curtas) ou B (longas).

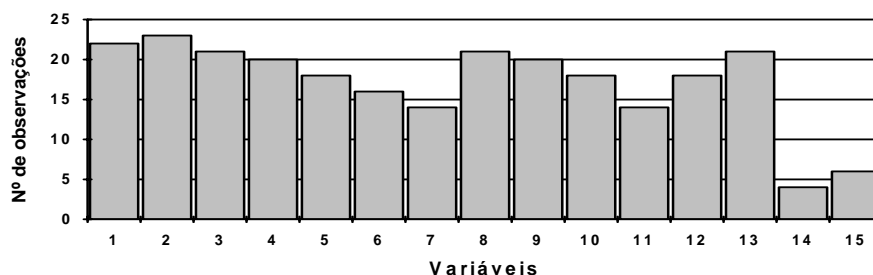
Instruções:

1. Selecione um serviço de APS para avaliar:

Avaliação global de APS	Planejamento familiar	Água e saneamento	Problemas secundários
Educação para saúde	Aleitamento materno	Incapacidade na infância	Doenças crônicas não transmissíveis
Pré-natal	GM/educação nutricional	Acidentes e lesões	Hipertensão
Parto seguro	Imunizações	DST/HIV/AIDS	Diabetes
Pós-natal	IRA	Malária	Anemia
	Controle de doenças diarreicas/TRO	Tuberculose	

- Vá para o Apêndice A ou B e selecione a lista de verificação para aquele serviço. Reveja-a se desejar. Selecione um máximo de 15 variáveis.
- Determine e liste o número de centros de saúde, instalações ou indivíduos que serão observados: _____
- Determine o número de observações que você fará a cada centro, instalação, indivíduo: _____
- Selecione seus observadores e deixe que eles testem as listas de verificação com 2-3 centros/instalações/indivíduos similares.
- Agende as observações.
- Tire fotocópias do número necessário de listas de verificação.
- Conduza as observações.
- Tabule os dados resultantes numa lista de verificação em branco; introduza o número total de observações "sim" e "não".
- Introduza aqueles dados na tabela seguinte. Se você usar o programa de computador, ele computará automaticamente as distribuições percentuais e fará um gráfico.
- Identifique áreas problemáticas e discuta com seu pessoal e outras pessoas, em busca das causas dos problemas e das possíveis soluções.
- Desenvolva um plano de ação para lidar com os problemas mais importantes.

Pergunta/Variável Nº	Número de observações = 25														
P/V	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Sim =	22	23	21	20	18	16	14	21	20	18	24	18	21	4	6
Porcentagem	88	92	84	80	72	64	56	84	80	72	56	72	84	16	24



Número de observações "sim"





Introdução

O que é avaliação da qualidade dos serviços?

Este módulo apresenta métodos para avaliar a qualidade dos serviços de APS. Este tipo de avaliação é diferente de uma avaliação comum do desempenho de um programa. Avaliações freqüentemente enfocam recursos (pessoal, suprimentos, equipamentos) ou insumos, e os produtos de oferta de serviços (número de crianças vacinadas, número de pessoas tratadas). As ferramentas e métodos deste módulo foram projetados para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos. Atenção de qualidade à saúde foi definida por Roemer e Aguilar (OMS, 1988) assim:

"Desempenho apropriado (de acordo com os padrões) de intervenções reconhecidamente seguras, acessíveis à sociedade em questão e que tenham a capacidade de produzir um impacto sobre mortalidade, morbidade, incapacidade e desnutrição".

A avaliação da qualidade dos serviços é o processo pelo qual se determina se os serviços de APS são fornecidos de acordo com normas estabelecidas para cuidados de qualidade

Usando critérios explícitos de processos, na forma de listas de observação, os métodos e ferramentas para avaliação da qualidade dos serviços apresentados aqui, podem ajudar os gerentes a determinar se procedimentos especificados estão sendo executados, se estão sendo executados bem e que tarefas precisam ser melhoradas.

Este Módulo se concentra na qualidade dos **serviços de APS**. O Módulo 7 segue um processo similar para examinar os **serviços de apoio gerencial**. Um outro módulo (2: Avaliando as necessidades comunitárias de saúde e a cobertura) pode ser usado para avaliar os efeitos e impactos desses processos sobre o conhecimento, comportamento e status sanitário da população alvo.



Como você pode usar este Módulo

Você pode usar a avaliação da qualidade dos serviços para monitorizar e fortalecer a qualidade dos cuidados em seu programa de APS. Este Módulo é projetado para ajudar os gerentes e supervisores a avaliarem a qualidade de todos ou parte de cada serviço de APS, através do uso de listas simples de verificação. O Módulo também inclui instruções e planilhas para ajudar no planejamento e implementação da avaliação da qualidade dos serviços. Análise de diretrizes, interpretação, retroalimentação e ação corretiva também são incluídas.

Listas de verificação da qualidade dos serviços podem ser usadas de diversas maneiras. Exemplos incluem:

- **Uma estrutura de supervisão.** Os supervisores podem usar estas listas de verificação durante visitas regulares de supervisão, para identificar deficiências específicas na qualidade dos serviços, do aconselhamento e da educação para saúde. Depois disso, a lista de verificação completa pode servir como um guia de discussão para fornecer retorno ao provedor do serviço, sobre os pontos fortes e fracos daquele serviço. Em virtude da estrutura das listas de verificação, elas também tornam mais fácil identificar soluções para os problemas mais comuns. Para problemas mais complexos, as listas de verificação fornecem a base para uma discussão das causas dos problemas e suas soluções. Cada lista de verificação inclui um espaço para comentários e ações tomadas, de forma que os supervisores podem usar os formulários para registrar as atividades de supervisão.
- **Uma ferramenta para auto-avaliação.** O pessoal do programa pode usar essas listas de verificação para avaliar seus próprios pontos fortes e fracos. Por exemplo, o provedor de um serviço pode usar uma lista de verificação para avaliar um dado serviço e para identificar áreas susceptíveis de melhora. Com base nos resultados, o provedor do serviço pode revisar as normas técnicas, solicitar a um supervisor apoio técnico ou requisitar treinamento adicional.
- **Uma ferramenta funcional para os provedores dos serviços.** Uma ferramenta funcional é um grupo de instruções escritas ou pictóricas que induz à ação e guia a tomada de decisões durante a oferta dos serviços. As listas de verificação podem ser modificadas para uso durante a oferta dos serviços ou durante a execução de uma atividade gerencial.

Muitos usos



- **Um instrumento para avaliação de área da qualidade dos serviços.** Supervisores ou outros observadores podem usar essas listas de verificação para conduzir um estudo sobre a qualidade dos serviços numa área administrativa, tal como um distrito ou província. Os resultados identificam pontos fortes e problemas em todo o sistema que precisam ser abordados. Embora tais resultados sejam usualmente de maior interesse para os gerentes locais, esses estudos podem ser executados também em nível regional ou nacional.
- **Como diretrizes para treinamento.** As listas de verificação da qualidade dos serviços podem servir como uma estrutura de treinamento. As listas de verificação se constituem numa referência conveniente para os treinadores, porque elas organizam e resumem o conhecimento e as habilidades essenciais que devem ser abordados durante o treinamento.

Ferramentas para avaliações pré e pós teste dos esforços para melhoria dos serviços. As listas de verificação da qualidade dos serviços podem ser usadas para medir as alterações na qualidade dos serviços que resultam dos esforços de treinamento, melhor supervisão ou outra melhoria gerencial. Se alguma ação é tomada para corrigir os problemas descobertos durante uma avaliação inicial, uma segunda avaliação pode ser feita para determinar a eficácia daquelas ações.

Uma combinação dos métodos anteriores. Por exemplo, os supervisores podem usar as listas de verificação durante a supervisão regular e, a intervalos periódicos, compilar as observações num grupo de dados para avaliar a qualidade dos serviços em toda uma área. Ou os supervisores podem distribuir listas de verificação para os profissionais de saúde como uma ferramenta de auto-avaliação, para reforçar pontos levantados durante suas visitas.

A frequência com que os supervisores usam as listas de verificação pode variar amplamente, dependendo do tempo e recursos disponíveis. Elas podem ser usadas rotineiramente ou numa base *ad hoc*. Problemas identificados durante as avaliações comunitárias (veja Módulo 2), monitorização das atividades (Módulo 5), avaliações do desempenho do pessoal (Módulo 3), ou análise de custos (Módulo 8) podem ser explorados com mais detalhes usando listas de verificação da qualidade, de forma que ações apropriadas possam ser empreendidas.

Auxílios e
ferramentas



Listas de verificação

As listas de verificação da qualidade dos serviços, fornecidas neste módulo, são projetadas para registrar as observações dos encontros entre provedores e clientes. As listas de verificação são constituídas em sua maior parte de listas de tarefas que se espera os provedores executem na avaliação clínica, tratamento e educação para saúde. As listas de verificação também incluem algumas perguntas chave endereçadas aos provedores e clientes para verificar seu conhecimento de informações importantes. Os itens que constituem cada lista de verificação para alguns serviços são baseadas em listas mais detalhadas extraídas do thesaurus PRICOR. Para serviços não cobertos pelo thesaurus, as listas de verificação foram desenvolvidas com base no mesmo formato do thesaurus. Elas representam tarefas chave que devem ser executadas quando se provê cuidados de qualidade. O thesaurus foi desenvolvido e testado durante um período de três anos em consulta com especialistas na oferta de serviços de APS e são consistentes com as normas da OMS. Listas de verificação foram desenvolvidas até agora para 21 serviços de APS. Elas podem ser usadas individualmente ou em variadas combinações, de acordo com as necessidades do usuário e podem ser facilmente adaptadas às normas dos diferentes programas.

Satisfação dos
clientes também

Além de usar as listas de verificação da qualidade dos serviços para avaliar o desempenho dos provedores, é útil avaliar este desempenho do ponto de vista do paciente ou cliente. Este módulo inclui um questionário sobre a satisfação do cliente, que vai permitir aos gerentes avaliar se as necessidades e expectativas dos clientes estão sendo atendidas, e vai permitir ainda que os gerentes identifiquem oportunidades para melhorar a qualidade dos serviços, no que se refere à satisfação dos pacientes. A satisfação do cliente é importante porque ela melhora a probabilidade de adesão ao regime de tratamento e às visitas de acompanhamento. Ela também pode ser um determinante importante da disposição dos pacientes em buscar ou não cuidados futuros para si ou membros de suas famílias. Finalmente, a satisfação do cliente contribui para sustentabilidade global do programa, tendo implicações tanto para a utilização quanto para a disposição dos clientes em indenizar pelos serviços, nos esforços de recuperação dos custos.



Este módulo inclui listas de verificação curtas e longas para os seguintes:

<p>GERAL Visitas domiciliares de APS Educação para saúde</p> <p>ATENÇÃO MATERNA Pré-natal Parto seguro Pós-natal Planejamento familiar</p> <p>ATENÇÃO À CRIANÇA Aleitamento materno Monitorização do crescimento Educação nutricional Imunização Infecções respiratórias agudas Controle de doenças diarreicas Terapia de reidratação oral</p>	<p>OUTROS CUIDADOS COM A SAÚDE Suprimento de água, higiene e saneamento Saúde escolar Incapacidades na infância Acidentes e lesões Doenças sexualmente transmissíveis HIV/AIDS Malária Tuberculose Tratamento de problemas secundários Doenças crônicas não transmissíveis</p> <p>SATISFAÇÃO DO CLIENTE</p>
--	---

Essas listas de verificação da qualidade dos serviços são constituídas de perguntas do tipo Sim/Não, que podem ser respondidas por observação da interação entre profissionais de saúde e seus clientes, inspeção da instalação de saúde, suprimentos e equipamentos, revisão dos registros de saúde e entrevistas curtas com provedores e/ou clientes. As perguntas são estruturadas de tal forma que respostas "não" indiquem problemas potenciais. Essas áreas potenciais de problemas devem ser avaliadas com mais detalhes pelo gerente e pelo provedor do serviço. Em muitos casos, as listas de verificação podem ser usadas como estão. Mas a maioria dos gerentes vai querer modificá-las para que se adaptem às suas próprias necessidades e normas. Será também necessário determinar as necessidades de cada pergunta em termos operacionais. Que condições devem existir para uma resposta "sim"? O que um "não" significa precisamente? Através de discussões com o pessoal e referência às normas do programa, os gerentes devem ser capazes de esclarecer esses tópicos. Em alguns casos, pode ser desejável criar uma folha de instruções que explique o objetivo das perguntas, quando não for óbvio, e forneça diretrizes sobre o que constitui uma resposta "sim" e "não".



Quatro tipos de ferramentas de avaliação de qualidade são incluídas no módulo: listas de verificação curtas para avaliação rápida da qualidade dos serviços; listas de verificação mais longas para avaliação mais detalhada; listas de verificação com múltiplas observações para avaliar uma ou mais unidades, uma ou mais vezes; e diretrizes para discussão, que permitem uma avaliação mais qualitativa.

- **Quando usar as listas de verificação curtas.** Listas de verificação que incluem somente tarefas essenciais para um serviço de APS foram desenvolvidas para rápida avaliação da qualidade dos serviços. Cada uma inclui 10-15 itens chave que podem ser facilmente observados durante a oferta do serviço ou incluídos numa entrevista. O formulário curto é recomendado para os seguintes usos:

⇒ Este formulário pode ser usado quando o observador for um especialista que possa fazer julgamentos implícitos confiáveis sobre o desempenho clínico. Por exemplo, o formulário rápido para monitorização do crescimento pergunta: "O provedor do serviço calculou corretamente a idade?". Um observador especializado pode fazer um julgamento sobre isso, enquanto um observador não especializado pode preferir usar uma lista de verificação mais detalhada, que liste todos os componentes para o cálculo correto da idade.

⇒ Este formulário pode ser usado quando o observador tiver grande prática com a lista de verificação detalhada e preferir a lista de verificação curta simplesmente como um auxiliar.

⇒ Este formulário pode ser usado se o propósito da avaliação for triar os problemas que serão estudados com mais detalhes num estágio posterior. Em vez de fornecer a precisão de uma lista de verificação detalhada, esta ferramenta oferece uma visão geral rápida da qualidade dos serviços, de forma a que áreas prioritárias possam ser identificadas.

⇒ Este formulário também pode ser usado quando houver necessidade de uma análise rápida de dados. Por causa do pequeno número de itens, a documentação e análise de dados são mais rápidas e os resultados podem ser resumidos rapidamente.

⇒ O Exemplo 1, uma lista de verificação curta para avaliação rápida da qualidade de um serviço de imunização, ilustra bem. Listas de verificação curtas para todos os 21 serviços são incluídas no Apêndice A.



Exemplo 1: Lista de verificação rápida para a avaliação da qualidade do serviço - formulário curto

IMUNIZAÇÃO

Esta lista de verificação destina-se à avaliação rápida da qualidade do serviço na observação da oferta do serviço. Para usar a lista, assinale "sim" se o provedor executa a tarefa. Para entrevistas, assinale "sim" se o entrevistado responde corretamente. Se você quer avaliar este serviço com mais detalhe, refira-se, por favor, à lista de verificação apropriada da qualidade dos serviços. Os números dos itens da lista de verificação abaixo correspondem aos daquela lista.

1. ____ Instalação de saúde
3. ____ Observador/supervisor
4. ____ Data

O provedor do serviço:

13. SIM ____ NÃO ____ Usou uma agulha estéril para cada injeção?
14. SIM ____ NÃO ____ Usou uma seringa estéril para cada injeção?
17. SIM ____ NÃO ____ Vacinou a criança com todas as vacinas necessárias hoje?
19. SIM ____ NÃO ____ Registrou as vacinas no cartão da criança?

Pergunte ao provedor do serviço:

36. SIM ____ NÃO ____ A temperatura registrada esteve entre 0 e 8° C em todos os momentos durante o último mês?

Para sessões de campo

41. SIM ____ NÃO ____ As vacinas foram transportadas em caixas térmicas com pacotes de gelo?

Pergunte à mãe:

43. SIM ____ NÃO ____ Quando você deve retornar para a próxima imunização?
-



• **Quando usar as listas de verificação longas.** Listas de verificação mais detalhadas da qualidade dos serviços, que incluem cerca de 50 tarefas cada uma, também foram desenvolvidas. Essas listas de verificação detalhadas são recomendadas para os seguintes usos:

⇒ Quando os observadores não estiverem familiarizados com as normas técnicas sendo aplicadas é recomendável usar as listas detalhadas. Em virtude do fato dessas listas incluírem somente critérios observáveis explícitos, as informações resultantes terão um alto nível de confiabilidade.

⇒ As listas detalhadas podem ser preferíveis para revisão pelos pares*, porque o provedor do serviço sendo avaliado pode se sentir mais confortável se for julgado por critérios objetivos e explícitos. Isto é menos importante se o observador tiver status de especialista, porque os julgamentos especializados são freqüentemente aceitos com maior facilidade.

⇒ Essas listas detalhadas podem ser preferidas para avaliações pré e pós-teste durante o treinamento, para auto-avaliação e auxílio funcional, ou para supervisão detalhada. Em todas essas situações, a especificidade é preferível, porque ela conduz a ações específicas e focalizadas para a melhora do serviço.

⇒ Listas detalhadas também podem ser usadas para acompanhar problemas identificados pelas ferramentas de avaliação rápida ou outros métodos de identificação de problemas. Por exemplo, se uma avaliação rápida revelou que os profissionais de saúde não estavam realizando um exame físico completo, estudos adicionais podem ser necessários para determinar que tarefas estavam sendo executadas e que tarefas estavam sendo omitidas. A lista de verificação detalhada ou uma porção relevante dela, pode ser usada para este objetivo.

⇒ Alguns gerentes podem preferir iniciar com uma lista de verificação detalhada, uma vez que isto tornaria desnecessária uma segunda avaliação. Isto é especialmente importante se a supervisão ou avaliação acontecerem em grandes distâncias ou grandes intervalos de tempo.

O Exemplo 2, uma longa lista de verificação para monitorização do crescimento, ilustra este segundo tipo. Listas de verificação detalhadas para qualidade de todos os 21 serviços, estão incluídas no Apêndice B.

* Peer review: revisão pelos pares. Significa a análise crítica de um trabalho feita por um profissional com a mesma qualificação do autor (N.T.)



Exemplo 2: Lista de verificação para avaliação rápida da qualidade dos serviços - Formulário longo

MONITORIZAÇÃO DO CRESCIMENTO

Esta lista de verificação destina-se a ser usada na observação da oferta do serviço. Antes de usá-la, o protocolo nacional de tratamento deve ser revisto a fim de adaptar a ferramenta à situação local, se necessário. Recomenda-se também que você reveja a lista cuidadosamente antes de usá-la, para se certificar que você compreende as perguntas e sabe como usar o formulário. Para observação da oferta do serviço, assinale "sim" se o provedor executar essas atividades. Para perguntas da entrevista, assinale "sim" se o entrevistado responder corretamente.

1. ___ Instalação de saúde
2. ___ Provedor do serviço
3. ___ Observador/supervisor
4. ___ Data

Cálculo da idade

O provedor do serviço:

5. SIM ___ NÃO ___ Baseou o cálculo num data confiável de nascimento?¹
6. SIM ___ NÃO ___ Calculou corretamente a data de nascimento?²
7. SIM ___ NÃO ___ Registrou corretamente a idade?

Tomada de peso

O provedor do serviço:

8. SIM ___ NÃO ___ Ajustou a balança em 0?
9. SIM ___ NÃO ___ Retirou as roupas da criança?
10. SIM ___ NÃO ___ Colocou a criança corretamente na balança?
11. SIM ___ NÃO ___ Leu corretamente o peso?³
12. SIM ___ NÃO ___ Registrou corretamente o peso?

Localizando o peso da criança no cartão

O provedor do serviço:

13. SIM ___ NÃO ___ Localizou a idade da criança corretamente?
14. SIM ___ NÃO ___ Localizou o peso da criança corretamente?
15. SIM ___ NÃO ___ Ligou o peso atual ao peso anterior?

Encaminhamento e acompanhamento

16. SIM ___ NÃO ___ Encaminhou a criança doente/desnutrida para atenção médica?
17. SIM ___ NÃO ___ Encaminhou a criança desnutrida à reabilitação nutricional?

Monitorização do crescimento e educação nutricional

O provedor do serviço fez o seguinte com todas as crianças pesadas:

18. SIM ___ NÃO ___ Disse à mãe se a criança ganhou, perdeu ou manteve peso?
19. SIM ___ NÃO ___ Disse à mãe qual o status nutricional da criança?

¹Fontes confiáveis para data do nascimento: certidão de nascimento ou registro no cartão da criança. Só se baseie na memória da mãe quando os dois primeiros não estiverem disponíveis.

²A precisão do cálculo da idade e da leitura de peso deve ser determinada comparando-se a leitura do profissional de saúde com a leitura do supervisor.

³Fontes confiáveis para data do nascimento: certidão de nascimento ou registro no cartão da criança. Só se baseie na memória da mãe quando os dois primeiros não estiverem disponíveis.



20. SIM ____ NÃO ____ Usou o cartão da criança para explicar à mãe como seu filho está evoluindo?
O provedor do serviço fez o seguinte para as crianças desnutridas e para as crianças que não ganharam peso desde a última vez:
21. SIM ____ NÃO ____ Perguntou se a criança teve algum problema de saúde desde a última tomada de peso?
22. SIM ____ NÃO ____ Fez recomendações relativas à alimentação e cuidados com a criança?
23. SIM ____ NÃO ____ Explicou a importância de boas práticas de aleitamento materno e desmame?
24. SIM ____ NÃO ____ Explicou que alimentos localmente disponíveis constituem uma dieta equilibrada para as crianças?
25. SIM ____ NÃO ____ Explicou como alimentar as crianças durante as doenças?
26. SIM ____ NÃO ____ Disse à mãe quando levar a criança para a próxima tomada de peso?
27. SIM ____ NÃO ____ Verificou se a mãe compreende as mensagens chave?
28. SIM ____ NÃO ____ Perguntou à mãe se ela tinha alguma dúvida?

Para uma sessão de campo de educação para a saúde, o provedor do serviço:

29. SIM ____ NÃO ____ Explicou a importância do ganho de peso para a saúde?
30. SIM ____ NÃO ____ Explicou o objetivo da monitorização do crescimento?
31. SIM ____ NÃO ____ Explicou quando e onde procurar os serviços de monitorização do crescimento?
32. SIM ____ NÃO ____ Usou técnicas e materiais apropriados à educação para a saúde?
33. SIM ____ NÃO ____ Demonstrou a preparação de alimentos para o desmame?
34. SIM ____ NÃO ____ Verificou se os participantes compreenderam as mensagens chave?
35. SIM ____ NÃO ____ Usou recursos visuais para transmitir as mensagens chave?

Suprimentos

Pergunte ao provedor do serviço sobre os seguintes suprimentos:

36. SIM ____ NÃO ____ Balança funcionando?
37. SIM ____ NÃO ____ Cartões de crescimento?

Entrevista de saída com a mãe

Assinale "sim" se a entrevistada responder corretamente:

38. SIM ____ NÃO ____ Quanto seu filho pesa?
39. SIM ____ NÃO ____ Seu filho ganhou, perdeu ou manteve peso desde a última tomada?
40. SIM ____ NÃO ____ Quando você vai retornar para a monitorização do crescimento?

O exemplo continua com mais cinco perguntas da entrevista com o provedor do serviço.



- **Quando usar diretrizes para discussão.** Alguns itens de qualidade dos serviços são difíceis de serem completamente compreendidos com uma pergunta do tipo Sim/Não. Discussão é uma boa maneira de abrir um diálogo com os provedores dos serviços e engajá-los no processo de melhoria de qualidade. As diretrizes para discussão complementam as listas de verificação ajudando os gerentes a explorar a complexidade e diversidade dos itens de qualidade e a estudar os problemas com mais detalhes.

O Exemplo 3 ilustra uma diretriz de discussão de infecções respiratórias agudas. Diretrizes de discussão para todos os 21 serviços estão incluídas no Apêndice C.

- **Listas de verificação para múltiplas observações.** Listas de verificação para múltiplas observações foram desenvolvidas para serviços selecionados de APS. Este formulário é projetado para registrar até 10 observações para cada tarefa ou profissional de saúde. Ele também inclui espaço para comentários e ações tomadas. Esta lista de verificação pode ser usada, por exemplo, para registrar 10 observações do mesmo profissional ou 2-3 observações de diversos profissionais numa instalação. Ela pode ser usada para seguir um profissional durante algum tempo, registrando 2-3 observações durante uma visita inicial e 2-3 mais durante visitas de acompanhamento. Com pequenas modificações, essas listas de verificação podem ser usadas para observar sessões de grupo. Por exemplo, o formulário pode ser aumentado (ou várias cópias feitas) para observar todas as crianças imunizadas ou pesadas numa sessão clínica. O Exemplo 4 ilustra de maneira abreviada uma lista de verificação de múltiplas observações para uma visita geral de APS. Listas de verificação de múltiplas observações para cinco dos 21 serviços estão incluídas no Apêndice D.

Guias para
discussão

Algumas limitações

Listas de verificação da qualidade dos serviços auxiliam os supervisores tornando a avaliação mais específica e objetiva. Entretanto, o uso apropriado das listas requer julgamento técnico sensato e habilidades de supervisão tais como solução de problemas e retroalimentação construtiva. Os gerentes do programa podem achar recomendável, em alguns casos, combinar a introdução de atividades de avaliação de qualidade com treinamento adicional para os supervisores.

Tal treinamento pode incluir uma reciclagem sobre normas técnicas dos serviços e habilidades básicas em supervisão. Alguns dos



usos potenciais das listas de verificação implicam numa abordagem



participativa em equipe para melhoria da qualidade do serviço. Se tais abordagens forem usadas, gerentes, supervisores e profissionais de saúde precisarão complementar suas habilidades técnicas e gerenciais com habilidades em trabalho de equipe e facilitação de grupos.

Exemplo 3: Diretrizes para discussão da avaliação da qualidade do serviço

INFECÇÕES RESPIRATÓRIAS AGUDAS

Introdução: Dê as boas vindas ao grupo e explique rapidamente o objetivo da discussão.

Regras básicas: Explique as seguintes regras básicas ao grupo:

Regras básicas para discussão de grupo

As idéias e opiniões de todos são importantes.

Não há respostas certas nem erradas.

Tanto os comentários positivos quanto os negativos são bem vindos.

Os participantes devem ficar à vontade para discordar uns dos outros, de forma a que todos os pontos de vista sejam apresentados.

Não espere ser chamado; é uma discussão de grupo.

Por favor, fale um de cada vez.

Essas diretrizes de discussão são fornecidas para ajudá-lo a liderar uma discussão de grupo sobre a qualidade de seus serviços para infecções respiratórias agudas. Você também pode se referir à versão detalhada da lista de verificação da qualidade dos serviços de APS (Apêndice B) como um recurso para a discussão.

Discussão:

- O que funciona bem na maneira como oferecemos serviços de IRA?

Diretrizes:

- O que não funciona bem na maneira como fornecemos serviços de IRA?
- Que padrões, diretrizes ou protocolos são usados na oferta dos serviços de IRA?
- A quem você recorrerá se tiver dúvidas sobre um padrão ou sobre como executar uma atividade?
- Que informações você solicita de seus clientes sobre sua história médica?
- Que atividades você executa durante um exame físico?
- Que tratamentos você prescreve para que tipos de IRA?
- Por que razões você encaminharia um cliente a um outro provedor de serviços?
- Que mensagens você enfatiza ao educar ou aconselhar seus clientes?

Perguntas chave

- Ao menos duas perguntas são feitas sobre a história médica?
- O provedor perguntou sobre algum tratamento administrado?
- A frequência respiratória foi contada?
- A criança foi classificada de acordo com a gravidade da doença?
- Foram fornecidos antibióticos para pneumonia, amigdalite estreptocócica ou otite?
- O provedor evitou o uso de antibióticos nos resfriados?
- Os clientes foram informados sobre ao menos três sinais de pneumonia?¹
- Se antibióticos foram prescritos, perguntou-se ao cliente, "Como você vai administrar o remédio, quanto, com que frequência, por quanto tempo?"

¹ Sinais incluem estridor, tiragem/respiração rápida, incapacidade de beber, cianose, ansiedade e fraqueza ou letargia.



Exemplo 4:
Lista de verificação para avaliação rápida da qualidade
Visita domiciliar de APS (abreviada)

1. Instalação de saúde _____
2. Observador _____
3. Observador/supervisor _____
4. Data _____

Instruções: Assinale "sim" (S) se o provedor executar essas atividades durante a observação. Para as perguntas da entrevista assinale "sim" (S) se o cliente responder corretamente

Nº da observação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot.	Problemas identificados	Ações tomadas
Registro e documentação													
5. Todas as crianças com menos de cinco anos estão registradas no cartão da família?													
6. Todas as mulheres acima de 16 anos estão registradas no cartão da família?													
Saúde materno-infantil													
11. Vacina ou encaminha para vacinação as crianças que precisam ser imunizadas?													
18. Se houver alguma criança desnutrida na casa, o profissional de saúde certificou-se de que aconselhamento nutricional, suplementação alimentar e/ou atenção médica estão sendo recebidos conforme indicado?													
20. Se sim, recomenda TRO e ajuda a mãe a prepará-la e administrá-la?													
31. Encaminha as mulheres ou casais interessados aos serviços de planejamento familiar?													
Água e saneamento													
35. Pergunta sobre acesso à água e fornece informações sobre os esforços comunitários para abordar os problemas (se necessário)?													
36. Pergunta sobre as práticas de armazenamento da água e dá conselhos apropriados?													
37. Pergunta sobre a manutenção das latrinas e seu uso, dando conselhos apropriados?													
38. Pergunta sobre o lixo e o destino dos excretas e dá conselhos apropriados?													
Geral													
41. Verifica se os clientes compreendem as informações chave da visita de hoje?													
42. Estabelece um bom relacionamento com a mãe?													



