

TÍTULO DA PRÁTICA:

Implementação de um sistema de avaliação e melhoria continuada dos processos chave do CAPS-ad Continente.

CÓDIGO DA PRÁTICA:

T39

1 Em meados de 2011 o CAPSad continente aderiu a proposta de planejamento da
2 secretaria municipal de saúde de Florianópolis e a partir de uma auto avaliação do
3 serviço estabeleceu entre seus objetivos a implementação de um sistema de
4 avaliação e melhoria continuada de seus processos chave. Esse tema emergiu da
5 necessidade de manter de forma linear as atividades desenvolvidas em virtude do
6 turnover e poder trabalhar sua melhoria continuada, levando em consideração
7 que um dos objetivos da secretaria municipal de saúde com o planejamento
8 estratégico é alcançar a qualidade total do serviço, e para tanto é necessário um
9 mapeamento dos processos chaves. Este é um critério essencial para pleitear
10 certificações de qualidade do serviço de saúde.

11

12 **Objetivos:**

13 - Descrever detalhadamente as atividades chave do serviço como grupos
14 terapêuticos, oficinas terapêuticas, ações de cunho clínico e demais ações
15 administrativas sendo estas realizadas por meio de POPs (Procedimento
16 Operacional Padrão).

17 - Criar um sistema que permita a verificação das alterações destes procedimentos
18 por meio dos técnicos responsáveis por sua elaboração de forma continuada.

19 Os líderes que fazem parte da implementação e manutenção são: *****, *****, *****,
20 e *****.



21 O desenvolvimento e implementação do sistema de avaliação e melhoria
22 continuada dos processos chave do CAPS-ad Continente ocorreu de reuniões
23 específicas previamente agendadas para tratar deste tema. No referido momento
24 criou-se um documento que define claramente como ocorrerá à revisão dos
25 POPs, mapeamento de novos processos para construção dos POP, arquivamento
26 de documentos em meio físico e eletrônico e a revisão do sistema de avaliação e
27 melhoria continuada dos processos chaves implementados.

28 Esta prática vem sendo implementada desde o segundo semestre de 2011, a
29 partir do término da elaboração do planejamento estratégico. O desenvolvimento
30 dos POPs é dinâmico e constante, incluindo suas atualizações e construções de
31 novos POPs, ou seja a cada modificação da forma de realizar uma atividade o
32 técnico responsável redige a alteração do procedimento operacional padrão que
33 posteriormente é entregue aos líderes para a formatação de um novo POP. O
34 sistema de avaliação e melhoria continuada dos processos chaves
35 implementados é revisado uma vez por mês pelos líderes do mesmo. Os POPs
36 são arquivados em meio eletrônico e em meio físico de forma sistemática.

37 Atualmente tal prática vem ampliando a parceria interna, reconhecida pelo
38 aprimoramento das discussões ocorridas entre os técnicos do serviço em relação
39 às atividades desenvolvidas, permitindo a uniformização da descrição e prática
40 das mesmas.

41 O usuário participa da construção do POP indiretamente através da avaliação do
42 técnico sobre a efetividade da atividade mediante a resposta dos participantes, e
43 diretamente através de um espaço específico chamado de assembléia onde os
44 usuários opinam sobre os processos chaves.

45 Estão envolvidos na manutenção e atualização do sistema de avaliação e
46 melhoria continuada dos processos chave do CAPS-ad Continente os seguintes
47 líderes uma assistente social, uma técnica de enfermagem, um enfermeiro e uma
48 médica clínica sendo que estes também incluídos no processo de elaboração
49 acima citado. Os custos materiais englobam tempo despendido do técnico para
50 elaboração do procedimento sendo este aproximadamente de uma hora por
51 semana para cada técnico, papel A4 para impressão dos POPs aproximadamente



52 duas a três folhas para cada POPs , quatro pastas para arquivamento dos
53 documentos.

54 Consideramos as atividades implementadas os POPs desenvolvidos, estes foram
55 divididos em POPs Assistenciais e POPs Administrativos, foram criados quatorze
56 POPs Assistenciais e oito POPs Administrativos. As atividades assistencias
57 mapeadas são: Oficina de Caminhada, Grupo de Familiares, Grupo Nossa Voz,
58 Grupo Meditação, Grupo Motivacional, Grupo Temático, Manutenção Reinserção
59 Social, Oficina Artesanato, Oficina Pesca, Reinserção Social, Reunião de Equipe
60 Referencia Nasf 1, Reunião de Equipe Referencia Centro, Prevenção de doenças
61 infectos contagiosas por meio de vacinas.

62 As atividades Administrativas são: Recepção, Recebendo Paciente em situação
63 de rua, Distribuição das Chaves dos Armários, Malote, Vale Transporte, Sistema
64 de Protocolo, SISREG, Agendamento de Consulta.

65 A principio tal atividade abrange somente o Caps-ad Continente, com
66 possibilidade de abranger outras unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

67 O repensar sistemático dos processos chave, que ocorria anteriormente de forma
68 aleatória, melhorou o detalhamento e facilitou o aprendizado dos mesmos.

69 Na medida em que os processos chave são aqueles que são direcionados
70 diretamente para o usuário do serviço, a melhoria continuada desses processos
71 tende a gerar benefícios também diretos.

72 Uma vez que os recursos utilizados são pequenos e já disponíveis no serviço
73 entendemos que existe uma boa eficiência.

74 Os resultados obtidos são de 22 POPs estruturados, sendo que um deles está em
75 processo de revisão/reformulação.

