

## **Título da experiência: DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO DE SEGURANÇA E QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA DA UBS VILA DALVA**

### **Tema da experiência: Atenção Básica**

Autores

Patricia Tello Fonseca da Silva <sup>1</sup>, Maristela Stoianov <sup>1</sup>

Instituição

<sup>1</sup> PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

### **Resumo**

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Mesmo com o crescente interesse em se definir qualidade nos últimos anos, essa tarefa ainda representa desafio para os atores que operam no campo da saúde. Na atenção básica não é diferente e se torna mais complexo pelas características regionais. A UBS Vila Dalva é uma unidade de ESF (Estratégia De Saúde da Família) mista com UBS (Unidade Básica de Saúde) tradicional. A população é heterogênea socioeconomicamente sendo que 2% utilizam medicina privada e outros 98% SUS dependente. A necessidade de atendimento à crescente demanda da população por acesso à saúde gera pressões, gerando erros, muitas ações em saúde são complexas e incertas, formação profissional inadequada, dimensionamento de pessoal insuficiente, muitos erros resultam do sistema: ausência ou treinamento inadequado, longa jornada de trabalho, falta de checagem e controles.

#### **OBJETIVOS**

Implantar processos de segurança e qualidade para o profissional e no atendimento do usuário.

#### **METODOLOGIA**

Acreditando na importância e no seu papel provedor de assistência com qualidade, a UBS realizou um diagnóstico situacional. O processo iniciou com a sensibilização da equipe, enfatizando a importância de prestar um serviço de qualidade sem riscos para o profissional e para o munícipe. Foram realizadas ações assistenciais e administrativas.

#### **RESULTADOS**

Implantou-se a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) criou-se Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e ROTS (Roteiro operacionais de trabalho) que controlam a qualidade do serviço, Criaram-se novos protocolos, planilhas para controle de materiais e medicamento. Criação de comissões para monitoramento e controle permanente de todo o processo. No que tange a área de coleta de bioquímica foi implantado protocolo junto à rede de apoio instituindo ações de boa pratica e segurança. Para a demanda espontânea foi implantado a classificação de risco segundo caderno 28 de atenção básica. Foi elaborado plano de contingências para todos os setores e processos, fortalecimento das comissões já existentes como as comissões de prontuário equipe de brigada de incêndio.

#### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A implantação das Boas Práticas é uma exigência legal e deve ser um objetivo estratégico que satisfaça a necessidade da população e atenda aos padrões sanitários exigidos. Trazer melhorias para a qualidade da assistência exige trabalho com vistas à interdisciplinaridade e superação da fragmentação institucional da assistência, fazendo com que os profissionais se organizem para entender a lógica do cuidado integral e atingirem, conseqüentemente, a qualidade desejada. Indicadores de processo e de resultados a serem avaliados: Números de ouvidorias relacionadas a seguranças por ano Números de acidentes com os profissionais registrados no Centro de Apoio ao Trabalhador Índice de notificações de

eventos adversos pela vigilância epidemiológica Avaliação dos eventos em comissão de prontuário Taxa de perdas de material e medicamentos de consumo Sistema de avaliação do usuário Palavras Chave: Qualidade, Atenção Básica, Segurança do Trabalho, Risco em Atenção Básica.

### **Referências Bibliográficas**

<http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/aa5ea700401c9781972ad7dc5a12ff52/Guia+de+aux%C3%ADlio+%C3%A0s+BPF.pdf?MOD=AJPERES> acesso em 29/2/2015 às 11:00 [http://inter.coren-sp.gov.br/sites/default/files/Sistematizacao\\_de\\_Assistencia\\_de\\_Enfermagem\\_SAE.pdf](http://inter.coren-sp.gov.br/sites/default/files/Sistematizacao_de_Assistencia_de_Enfermagem_SAE.pdf) acesso em 28/02/2016 às 14:20 [http://www.revistaenfermagem.eean.edu.br/detalhe\\_artigo.asp?id=1008](http://www.revistaenfermagem.eean.edu.br/detalhe_artigo.asp?id=1008) acesso em 29/02/2016 às 12:13