

SNS Jornadas Hospitalares 2018

BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE

Qualificação do Atendimento no SNS

*Modelo de Qualificação e Promoção da Literacia em Saúde
nos Espaços de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde*

SNS + Os primeiros passos
do SNS do futuro
PROXIMIDADE www.sns.gov.pt

Margarida Eiras | ESTeSL-IPL e APDH
Ana Tito Lívio | APDH

Agenda

- Literacia em Saúde e adequação do atendimento
- Projeto-piloto SNS + Proximidade
Integração de Cuidados e Literacia em Saúde
- Qualificação do atendimento
- Dimensões da Qualificação do atendimento
- Modelo de Qualificação e Promoção da Literacia em Saúde nos Espaços de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde

Literacia em saúde

Capacidade das pessoas para obter, processar, utilizar e compreender os serviços e as informações básicas de saúde de que necessitam para tomar decisões de saúde adequadas.

Depende das competências, preferências e expectativas dos prestadores de cuidados de saúde e da informação de saúde e dos profissionais

Literacia em saúde

Depende ainda:

- i) da capacidade do doente para circular no sistema de saúde
- ii) da adequação e preparação das unidades de saúde com vista à facilitação deste percurso
- iii) da melhoria da comunicação profissional-doente
- iv) da adequação dos seus espaços físicos, relacionais e da informação
- v) da promoção da literacia em saúde.

Projeto-piloto SNS + Proximidade Integração de Cuidados e Literacia em Saúde

Preconiza o desenvolvimento de instrumentos que pretendem contribuir para colmatar estas necessidades.



Sendo crucial o investimento na **valorização, capacitação e apoio dos profissionais** dedicados ao atendimento e na **qualificação dos espaços** de atendimento, com vista à melhoria da **gestão dos percursos** nos cuidados de saúde e promoção da literacia em saúde.

Objetivo geral

Qualificar os espaços de atendimento e valorizar e capacitar a função atendimento das unidades de saúde do SNS e os profissionais que o asseguram, nas dimensões:

Espaço físico

Espaço relacional

Espaço de informação e literacia.

Dimensões



Espaço físico

- Deve assegurar:
 - as condições mínimas dignas e aceitáveis, do ponto de vista dos profissionais e dos utilizadores;
 - o design, a envolvência e a privacidade do utente



Espaço relacional

- Deve garantir:
 - Acolhimento adequado e a orientação do utente na utilização da sua unidade de saúde e das unidades para as quais seja referenciado;
 - Valorização, capacitação e orientação de todos os profissionais que trabalham no espaço de atendimento.



Espaço de informação e literacia em saúde

- Deve promover conteúdos de saúde recorrendo a veículos comunicacionais.

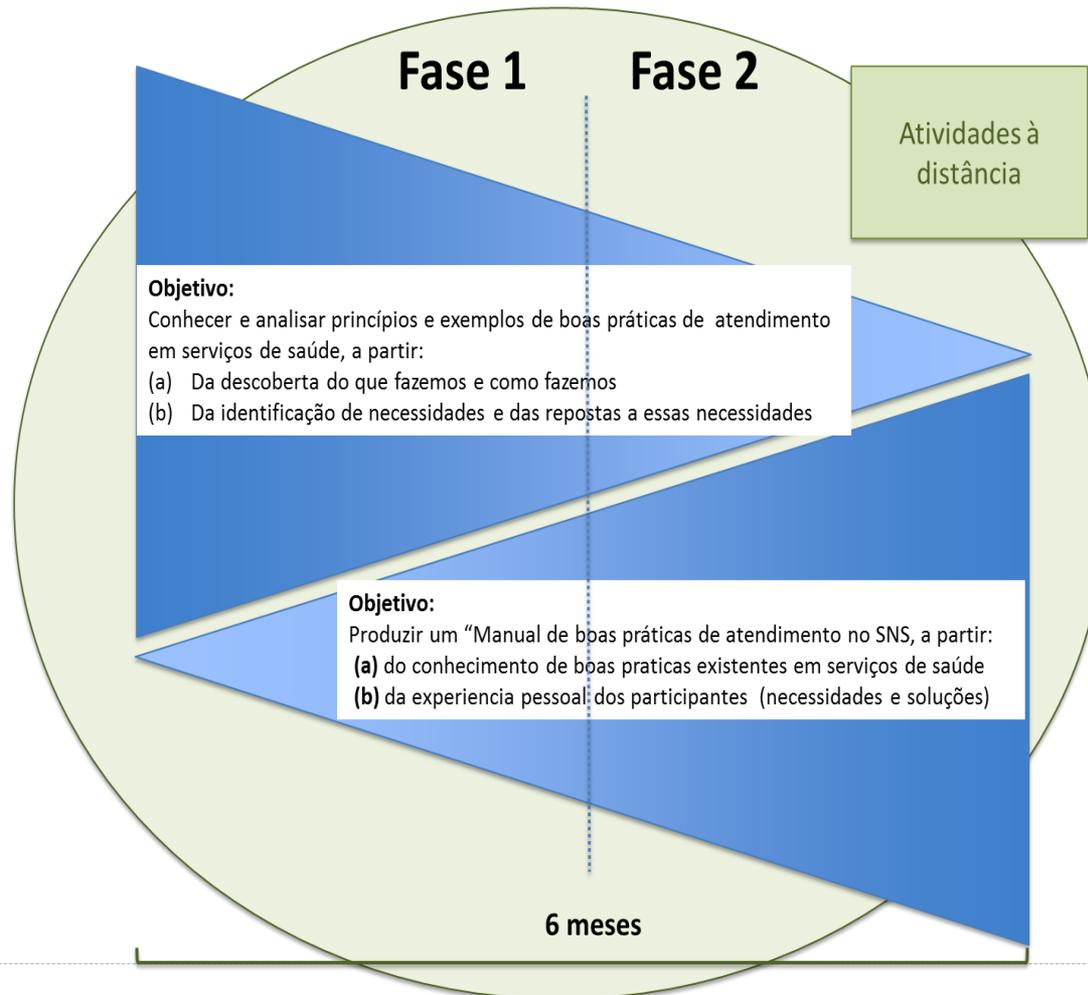
Modelo de Qualificação e Promoção da Literacia em Saúde nos Espaços de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde

- Optou-se por uma **metodologia dinâmica** que inclui instrumentos disruptivos e inovadores com vista à prossecução dos objetivos acima descritos.
- O **universo** é constituído por todos os profissionais com funções de atendimento, das sete unidades do SNS objeto do estudo (assistentes técnicos, secretários clínicos e outros profissionais administrativos com função de atendimento ao público, não-clínico, administrativo, informativo, etc.)

População abrangida

ACES / Centro Hospitalar	Unidades
ACES Barcelos-Esposende	17 Unidades Funcionais
Hospital Santa Maria Maior, EPE (Barcelos)	Hospital Santa Maria Maior
ACES Gondomar	13 Unidades Funcionais
ACES Porto Ocidental	15 Unidades Funcionais
Centro Hospitalar do Porto, EPE	Hospital Santo António
ACES Matosinhos (ULS Matosinhos, EPE)	14 Unidades Funcionais
Hospital Pedro Hispano (ULS Matosinhos, EPE)	Hospital Pedro Hispano

Modelo conceptual



Espaço físico - instrumentos

Recolha de evidências

- Registo fotográfico dos espaços de atendimento

Aplicação de Questionário sobre Espaços de Atendimento no SNS

- **Todos os profissionais das unidades do SNS objeto do estudo/piloto**
- Avaliar as **necessidades** e **caraterizar** os **espaços** de atendimento (não clínico)
- Identificar os **pontos fortes**, potenciar e promover **ações de melhoria**.

O questionário será constituído por quatro seções principais:

- Caracterização da unidade de saúde e do respondente
- Espaço físico
- Espaço relacional
- Espaço informação – literacia

Espaço relacional - instrumentos

Sessão de Apresentação e Envolvimento no Projeto

- Questionário de avaliação das necessidades formativas

Sessão Desing Thinking

- Partindo das praticas identificar oportunidades de melhoria

Metodologia Lean

- Melhorar e aumentar o desempenho dos processos de trabalho de forma sistemática;
- Introduzir melhorias a nível da limpeza, qualidade, saúde e segurança;
- Tornar o local de trabalho mais organizado e produtivo, entre outras.

Sessão Focus Groups adaptado

- Validar as propostas de melhoria na função atendimento resultantes da Sessão de Design Thinking.
- Partindo da **aprendizagem adquirida (capacitação e valorização dos profissionais)** e das **melhores práticas identificadas** ao nível das funções de atendimento nas unidades do SNS.

Espaço informação e literacia - instrumentos

Banco de Ideias

- Conjunto de **documentos digitais**, resultado das melhores práticas, experiências/exemplos na função atendimento, com vista à motivação e capacitação dos profissionais a nível nacional.
- Contribuir para um repositório de boas práticas a replicar noutras unidades

Manual de Boas Práticas de Atendimento no SNS

- Reflita as boas práticas já implementadas no serviços de saúde e resulte do trabalho desenvolvido por todos os profissionais

Plano de capacitação e valorização

- Aplicar e validar um **Plano de capacitação e valorização**
- Como metodologia será testada a implementação de um **Plano híbrido**, com ensino presencial em sala e ensino à distância.
- *App Moxtra*

OBRIGADA!

BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE

CONTACTOS

Margarida Eiras, PhD

Email: margaridaeiras@gmail.com

Ana Tito Lívio, MHa

Email: a.livio@apdh.pt