

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM

TATIANE FÁTIMA MENESES

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA ADMISSÃO E ACOLHIMENTO
AS GESTANTES NO MUNICÍPIO DE POMPÉU**

BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS

2017

TATIANE FÁTIMA MENESES

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA ADMISSÃO E ACOLHIMENTO
AS GESTANTES NO MUNICÍPIO DE POMPÉU**

Trabalho de Conclusão do Curso apresentado ao curso de Especialização em Enfermagem Obstétrica – CEEO –, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista.

Orientador: Tercia Moreira Ribeiro da Silva

BELO HORIZONTE – MINAS GERAIS

2017

TATIANE FÁTIMA MENESES

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA ADMISSÃO E ACOLHIMENTO
AS GESTANTES NO MUNICÍPIO DE POMPÉU**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em Enfermagem Obstétrica – CEEO –, da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista.

APROVADO EM:

Prof.
(UFMG)

Prof.
(UFMG)

Dedico este trabalho a Deus e a Nossa Senhora Aparecida, a minha família e ao meu noivo, a professora Tercia pela orientação sempre presente, sincera e repleta de palavras sábias.

AGRADECIMENTOS

A Deus e a Nossa Senhora Aparecida por sempre me proteger e guiar os meus caminhos.

Ao Anderson, meu noivo por sempre me compreender e me apoiar nesta caminhada.

A minha Família pelo apoio e compreensão pelas ausências.

A Santa Casa de Misericórdia de Pompéu, direção, enfermeiros e técnicos de enfermagem e todos os funcionários pelo apoio e auxílio nesta caminhada.

A Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG e a Rede Cegonha pela oportunidade de me tornar uma pessoa transformadora, aumentando e ampliando o meus conhecimentos.

As amigas da especialização pelo apoio, auxílio, amizade e companheirismo que sem elas o caminho será mais tortuoso.

A minha orientadora, Tecia, pelo apoio e orientação deste projeto.

“Creio que as pessoas que vivem para as outras chegarão um dia a reconstruir o que as egoístas destruíram.”

Martin Luther King

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de qualificar a assistência às gestantes a partir do mapeamento de processos e criação de protocolos de enfermagem para o atendimento as gestantes numa maternidade pública de Minas Gerais. A criação dos protocolos como admissão a gestantes e consulta de pré natal na 36^a semana facilita o atendimento para a equipe, onde todos se tornam únicos e todas as gestantes são atendidas tendo como base os protocolos. Como estratégias metodológicas foram realizados reuniões, roda de conversa, protocolos e treinamentos com a equipe. A criação do mapeamento de processos foi aprovada pela direção da instituição, a partir dele foi dado início à construção dos protocolos. Após foi realizada uma reunião seguida de treinamento com as enfermeiras e com demais membros da equipe para a apresentar o projeto e possíveis sugestões para a conclusão dos protocolos. As próximas etapas propostas por este projeto são a realização de uma reunião com as enfermeiras da atenção básica e a criação de grupos de gestantes para apresentar e popularizar a nova linha de atendimento às gestantes na instituição.

Palavras chave: Atendimento; Gestantes; Protocolos; Enfermagem obstétrica.

ABSTRACT

This study aims to qualify assistance to pregnant women through the mapping of processes and the creation of nursing protocols for the care of pregnant women in a public maternity hospital in Minas Gerais. The creation of protocols such as admission to pregnant women and prenatal consultation in the 36th week facilitates care for the team, where all become unique and all pregnant women are served based on the protocols. As methodological strategies were held meetings, talk rounds, protocols and trainings with the team. The creation of the mapping of processes was approved by the direction of the institution, from which it was started the construction of the protocols. Afterwards, a meeting was held followed by training with the nurses and other team members to present the project and possible suggestions for the conclusion of the protocols. The next steps proposed by this project are to hold a meeting with primary care nurses and the creation of groups of pregnant women to present and popularize the new line of care for pregnant women in the institution.

Keywords: Attendance; Pregnant women; Protocols, Obstetric nursing.

SUMÁRIO

1 DEFINIÇÃO DO TEMA	10
2 CONTEXTO.....	10
3 JUSTIFICATIVA.....	11
4 REFERENCIAL TEÓRICO	11
5 OBJETIVOS.....	13
6 METAS E ROTEIRO.....	14
7 PÚBLICO ALVO	16
8 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS	16
9 ACOMPANHAMENTO AVALIATIVO DO PROJETO.....	18
10 ACOMPANHAMENTO DO PROJETO:.....	18
11 ORÇAMENTO	19
12 REFERÊNCIAS	20
13 ANEXO	21

1 DEFINIÇÃO DO TEMA

Mapeamento do atendimento às gestantes atendidas na Santa Casa de Misericórdia de Pompéu.

2 CONTEXTO

A Santa Casa de Misericórdia de Pompéu é um hospital filantrópico, com inauguração em 1965. Único hospital da cidade de Pompéu possui atendimento em sua maioria com o Sistema Único de Saúde (SUS), mas atende particular e convênios. Possui 27 leitos distribuídos em clínica médica, clínica cirúrgica, clínica obstétrica, clínica pediátrica e pronto atendimento. Participamos de programas do governo como PRO HOSP, REDE RESPOSTA e leitos reserva para saúde mental.

A instituição é referência em parto para os municípios de Morada Nova, Martinho Campos, Biquinhas e Paineiras. Assiste em média a 45 partos por mês, sendo 60% deles partos normais. Possui uma equipe de 04 médicos obstetras, 01 pediatra, 01 enfermeira obstétrica, 03 enfermeiras generalistas e 08 técnicos de enfermagem no atendimento às gestantes, parturientes e puérperas.

Na Santa Casa de Misericórdia de Pompéu não possuímos atendimento às gestantes em práticas baseadas em evidência. Possuímos a maior parte dos partos em posição litotômica, com episiorafia de rotina, clisteler e enema de rotina.

3 JUSTIFICATIVA

Hoje cada gestante que chega na instituição é atendida de uma forma diferente. Cada uma recebe informações em determinada parte do atendimento e é encaminhada para um local diferente. O mapeamento de processos vai ajudar os profissionais que prestam assistência à parturiente a planejar, acompanhar e aperfeiçoar atendimento, tornando-o eficaz e resolutivo. Levando em conta as necessidades e expectativas dos nossos clientes internos e externos e Identificando problemas e as correspondentes ações para sua melhoria.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

O modo como desenvolvemos nossas atividades profissionais, o modo como realizamos nosso trabalho, qualquer que seja, é chamado de processo de trabalho. Dito de outra forma pode-se dizer que o trabalho, em geral, é o conjunto de procedimentos pelos quais os homens atuam, por intermédio dos meios de produção, sobre algum objeto para, transformando-o, obterem determinado produto que pretensamente tenham alguma utilidade (MERY, 2002).

O mapeamento de processos pode ser definido como sendo uma técnica de orientação para desenvolvimento, projeto ou avaliação dos processos existentes em um determinado setor, departamento ou, até mesmo, uma organização inteira (SILVA, et al. 2013). O mapeamento de processos ajuda equipes focadas na melhoria deste processo a ter ideias de como mudá-lo e melhorá-lo.

O mapeamento de processo se constitui em uma estratégia útil para compreender como um sistema e suas atividades operam ou como elas se relacionam.

O acolhimento na porta de entrada das maternidades assume perspectivas próprias às necessidades e demandas relacionadas ao processo gravídico puerperal e tem função de criar vínculo de confiança da mulher com os profissionais e serviços de saúde, favorecendo seu protagonismo no momento do parto (BRASIL, 2014).

O acolhimento favorece a construção de relação de confiança e compromisso entre as equipes e os serviços. O ato de acolher não deve se restringir a uma atitude

voluntária de “bondade” e “favor” por parte de alguns profissionais; não se reduz a uma reorganização espacial com adequação de recepções administrativas e outros ambientes, nem também a uma ação de triagem (administrativa, de enfermagem ou médica) com seleção daqueles que serão atendidos pelo serviço naquele momento (BRASIL, 2014).

Queixas comuns da gestação podem camuflar situações clínicas que demandam ação rápida, o que exige preparo das equipes, com escuta qualificada e ganho de habilidade para julgamento clínico criterioso. O acolhimento é decisivo não só no reconhecimento de condições clínicas urgentes como também na potencialização da vivência do parto e nascimento (BELO HORIZONTE, 2015).

O atendimento burocrático, por ordem de chegada, não permite que casos graves sejam devidamente identificados e priorizados. O acolhimento associado a ferramenta da Classificação de Risco visa reorganizar a porta de entrada e todo o atendimento nas maternidades e serviços que realizam partos, apoiando a tomada de decisões do profissional de saúde e equipe a partir de uma escuta qualificada, associada ao julgamento clínico embasado em protocolo fundamentado cientificamente (BELO HORIZONTE, 2015).

Segundo a Política Nacional de Humanização “acolhimento traduz-se em recepção do usuário nos serviços de saúde, desde a sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações. Implica prestar um atendimento com resolutividade e corresponsabilização, orientando, conforme o caso, o usuário e a família, garantindo a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessário” (BRASIL, 2006).

O Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) é um dispositivo técnico assistencial que permite, além da garantia de acesso, concretizar o princípio da equidade, pois possibilita a identificação das prioridades para atendimento, ou seja, atender segundo a necessidade de saúde/ gravidade/ risco ou vulnerabilidade de cada usuário. Avaliar riscos e vulnerabilidade implica em estar atento tanto ao grau de sofrimento físico quanto psíquico, pois muitas vezes o usuário que chega andando, sem sinais visíveis de problemas físicos, mas muito angustiado, pode estar mais necessitado de atendimento e com maior grau de risco e vulnerabilidade (BELO HORIZONTE, 2010).

5 OBJETIVOS

Objetivo Geral

- Implantar um mapeamento do processo de acolhimento, admissão e triagem às gestantes da Santa Casa de Misericórdia de Pompéu.

Objetivos Específicos

- Criar um fluxograma de atendimento as gestantes admitidas em nossa instituição.
- Propor um protocolo de acolhimento.
- Criar um protocolo para atendimento da gestante com 36 semanas de gestação.
- Intervir no processo de atendimento às gestantes na admissão e triagem.

6 METAS E ROTEIRO

Metas	Estratégia	Quem	Quando	Como
Elaborar Fluxograma de atendimento da gestante na admissão e triagem.	Roda de conversa	Funcionários: Enfermeiras, Técnicos, Médicos.	Outubro de 2017	Foi realizado uma roda de conversa com os funcionários para definir e elaborar o fluxograma de atendimento (ANEXO 1).
Elaborar um protocolo de atendimento as gestantes na 36 ^a semana	Revisão bibliográfica	Enfermeira especializando Tatiane.	Outubro de 2017	Foi realizado uma revisão bibliográfica para criar o protocolo de atendimento as gestantes na 36 ^a semana (ANEXO 3) para analisar os exames do pré-natal e ou solicita-los se necessários, falar sobre plano de parto, incluir a família no pré-natal e sanar dúvidas da gestante e familiares.
Elaborar o Protocolo de atendimento as gestantes.	Revisão bibliográfica	Enfermeira Especializanda Tatiane.	Outubro de 2017	Foi realizado revisão bibliografia e criar o protocolo de atendimento para as gestantes de como será utilizado o fluxograma de atendimento.
Apresentação do projeto para a	Aula expositiva	Enfermeira	Dia 06 de novembro	Foi realizado uma reunião com a

direção com o fluxograma e protocolo.	mais discussão sobre gestões e alterações.	Especializanda Tatiane.	de 2017	direção para apresentar o protocolo e o fluxograma e abrir espaço para dúvidas, sugestões e possíveis alterações.
Treinamento	Aula Expositiva	Enfermeira Especializanda Tatiane	Novembro	Foi realizado um treinamento com toda a equipe do hospital. O treinamento acontecerá em duas fases, primeiro com a enfermagem e o segundo com toda a equipe do hospital: médicos, recepção, serviços gerais e demais funcionários.
Reunião com Atenção Básica.	Roda de conversa	Enfermeira Especializanda Tatiane e Enf Obstetra Tatianny.	Dezembro	Realizar reunião com as enfermeiras da Atenção Básica para discutir sobre a nova forma de atendimento às gestantes na Santa Casa de Pompéu.

7 PÚBLICO ALVO

Enfermeiras obstétricas, médicos obstetras, técnicos de enfermagem e enfermeiros.

8 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

8.1 RODAS DE CONVERSA:

Roda de Conversa baseia-se numa abordagem crítico-colaborativa na produção de conhecimento. Constitui-se então, como uma atividade sócio-histórico-cultural, voltada à constituição de um agir colaborativo-crítico que permite aos sujeitos assumirem-se como sujeitos dialógicos (Ryckebusch, 2011).

As rodas de conversa, também intituladas por Paulo Freire: “Círculos de Cultura”, proporcionam momentos de fala e de escuta. Ao escutar o outro, colocamo-nos no lugar de sujeitos aprendentes. Temos a possibilidade de exercitar o pensar certo defendido por Freire, ou seja, dialogar entre a prática e a teoria. Ao ouvir o outro, não nos anulamos e nem mesmo nos tornamos concordantes totais daquela fala, pois o ouvir nos proporciona colocarmo-nos no lugar do outro, a partir do seu contexto e com isso, dialogar com as diferentes experiências (Freire, 2015).

8.1.1 Realizar roda de conversa com a equipe técnica para avaliar e analisar a utilização dos protocolos. As rodas de conversa consistem em um método de participação coletiva de debates acerca de uma temática, através da criação de espaços de diálogo, nos quais os sujeitos podem se expressar e, sobretudo, escutar os outros e a si mesmo. Tem como principal objetivo motivar a construção da autonomia dos sujeitos por meio da problematização, da socialização de saberes e da reflexão voltada para a ação. Envolve, portanto, um conjunto de trocas de experiências, conversas, discussão e divulgação de conhecimentos entre os envolvidos nesta metodologia.

8.1.2 Na avaliação realizaremos roda de conversa com as puérperas, com perguntas estratégicas para avaliação da satisfação e aprovação da rotina do acolhimento.

8.2 FLUXOGRAMA:

Os fluxogramas, por meio de símbolos convencionais, representa de forma ativa o fluxo ou o conjunto normal de atividade. O fluxograma mostra como faz se o trabalho e adentra em problemas cujas soluções interessam, diretamente, ao exercício de uma administração coerente, nas organizações como um todo, despontando a circulação de papéis e formulários entre as diversas unidades organizacionais da empresa ou entre pessoas, funcionários ou colaboradores na atribuição de responsabilidade e em outros aspectos do funcionamento do processo administrativo (Grimas, 2008).

8.2.1 Elaborar o fluxograma de atendimento das gestantes. (ANEXO 1)

8.2.2 Realizar folders e banner mostrando o fluxograma. O fôlder ou prospecto é o nome que designa um tipo de impresso parecido com o fliyer, só que com dobras, que tem como objetivo informar ou orientar sobre determinado tema ou regras. O banner será anexado na portaria da instituição e os folders distribuídos na recepção nos horários de maior movimento.

8.3 PROTOCOLOS

8.3.1 Realizar protocolos de atendimento a gestantes na admissão. (ANEXO 2)

8.3.2 Realizar protocolos de atendimento a gestante na 36ª semana. (ANEXO 3)

8.4 TREINAMENTO:

A meta estabelece 15 dias para treinamento da equipe e apresentação do fluxograma, 90 dias para elaboração e implementação do protocolo e 90 dias para realizar avaliação da aplicação do mesmo.

9 ACOMPANHAMENTO AVALIATIVO DO PROJETO

- Realizar treinamentos.
- Acompanhar os protocolos implantados.
- Realizar roda de conversa com as puérperas e com os técnicos de enfermagem.
- Criar um instrumento para acompanhar o atendimento das enfermeiras com as gestantes;

10 ACOMPANHAMENTO DO PROJETO:

Metas	Concluído ou pendente
Fluxograma de atendimento.	Concluído
Protocolo de atendimento a gestante na 36 ^a semana.	Concluído
Protocolo de atendimento na admissão.	Concluído
Reunião com a direção da instituição.	Concluído
Treinamento com as enfermeiras da instituição.	Concluído
Reunião com a Atenção Básica	Pendente
Instrumento de acompanhamento de produção das enfermeiras.	Pendente

11 ORÇAMENTO

ORÇAMENTO			
RECURSOS MATERIAIS			
MATERIAL PERMANENTE: (equipamentos, livros, máquina fotográfica e gravadores, softwares, equipamentos de informática, etc.)			
Descrição do Material	Quantidade	Valor (unidade - em reais)	Total R\$
FOLHA A4	30	R\$ 0,15	R\$15,00
Banner	01	R\$ 50,00	R\$50,00
Subtotal			R\$ 65,00
MATERIAL DE CONSUMO: (papéis para impressões, cartuchos de tinta para impressora, materiais de escritório, entre outros.)			
Descrição do Material	Quantidade	Valor (unidade - em reais)	Total R\$
Subtotal			
SERVIÇOS: (cópias, encadernações, impressos gráficos, despesas com transporte, alimentação, entre outros.)			
Descrição do Material	Quantidade	Valor (unidade - em reais)	Total R\$
Subtotal			
Outros			
Subtotal			

12 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Rede Cegonha. Manual de acolhimento e classificação de risco em obstetrícia. 1ª edição, 2014.

BELO HORIZONTE. Protocolo do acolhimento com classificação de risco em obstetrícia e principais urgências obstétricas. 2010

BELO HORIZONTE. Assistência ao Parto Normal: Diretrizes para o cuidado multidisciplinar. 2015

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006, 44 p.- (Série B. Textos Básicos de Saúde).

SILVA, G.B.; VILENA, G.R.C.; MUNIZ, J.C.A.; Aplicação de Mapeamento de Processos em uma empresa de pequeno porte: um estudo de caso visando melhoria contínua no sistema de gestão de qualidade. São Paulo, 2013.

MERY, E.E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo. HUCITEC; 2002. 189p.

RYCKEBUSCH, C. G. A Roda de Conversa na Educação Infantil: uma abordagem críticocolaborativa na produção de conhecimento. 2011. 238 f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011.

FREIRE Paulo. Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2015.

GRIMAS, Prof. Washington, Disponível em:

<http://engenhariasao Marcos.files.wordpress.com/2008/03/fluxogramas1.pdf>.

Acessado em 10/12/2017 às 15:00.

13 ANEXO

