

BUSCANDO A CERTIFICAÇÃO EM CUIDADOS PALIATIVOS NA ATENÇÃO DOMICILIAR: RELATO DE EXPERIÊNCIA.

Leite, Roberto Corrêa; Castro, J; de Assis, P.F; Martins, R; Paixão, A.R; Ferreira, R; Ramalho, A.S; Leite, A.C.A.M; Valderrama, R.D; Venancio, W.F; Grupo Vidas, São Paulo - SP

OBJETIVOS: relatar o processo de certificação internacional em Cuidados Paliativos em uma empresa de atenção domiciliar privada situada em São Paulo, com filiais em diversos estados do Brasil. A referida empresa presta atendimento domiciliar desde 2005 à pacientes de diversas faixas etárias e complexidades nas modalidades de assistência e internação domiciliar, que majoritariamente possuem doenças crônicas ou têm indicação de Cuidados Paliativos.

MÉTODOS: buscou-se a certificação por meio de uma instituição localizada na Espanha que possui uma metodologia específica para obtenção do selo de qualidade em Cuidados Paliativos. O processo de certificação da empresa de atenção domiciliar ocorreu nas unidades de São Paulo e Belo Horizonte em duas etapas, sendo a primeira entre novembro de 2020 a junho de 2021. Já a segunda etapa, iniciou-se a partir de julho desse ano, com a finalização prevista até abril de 2022. Durante a primeira etapa, o enfermeiro e psicólogo responsáveis pela implantação do processo, reuniram-se semanalmente com o auditor da empresa certificadora por meio de videoconferências para elaboração do manual que fundamenta as fases do Programa de Cuidados Paliativos, sendo representadas por uma breve definição da organização, objetivos, estrutura, provisão de infraestrutura, recursos materiais e humanos, modelo de gestão de atividades, protocolos, indicadores e escalas preditivas. Findada a primeira etapa em junho de 2021, a empresa foi auditada presencialmente em dias distintos, nas respectivas unidades de implantação. Objetivou-se nessa auditoria, avaliar o nível de integridade e conformidade do manual em relação aos critérios da metodologia de certificação para obtenção do parecer favorável.

RESULTADOS: durante o processo de auditoria, foram levantadas 22 observações de melhoria, 29 pontos fortes e apenas uma não conformidade. Como resultado final, a empresa obteve o parecer favorável da entidade certificadora para iniciar a implantação de pacientes, conforme preconiza a metodologia, avançando para a segunda etapa do processo que deverá ser concluída até abril de 2022. Até lá, está prevista mais uma auditoria presencial para determinar se os atendimentos aos pacientes e suas famílias ocorreram em conformidade com o manual elaborado e objetivos da metodologia. Assim como, conceder o selo de certificação em Cuidados Paliativos, o qual deverá ser revisado anualmente.

CONCLUSÕES: o processo de certificação contribuiu para eliminar o conceito de qualidade vinculada a subjetividade, pois possibilitou a aplicação de regras, padrões, e evidências científicas baseadas em boas práticas previamente definidas, que validaram a qualificação específica em Cuidados Paliativos. Sendo assim, todos poderão ser influenciados de forma positiva com a consolidação desse processo, incluindo a organização e seus colaboradores, as operadoras de saúde, e sobretudo, os pacientes e suas famílias que vivenciam grande sofrimento perante a morte e o morrer.

Juiziana L.

Angela Rosa D. Paixão

Roberto Corrêa Leite
Ana Salim Ramalho

Anna Claudia de Aguiar M. Leite

W.F. Venancio
Waldemar Venancio

24/10/2021