

Estudo de casos: Aula 10 – Gestão da prática em serviços de saúde

Situação 1: Um formador escuta casualmente os participantes que se encontram na sala de espera de um hospital a debater os casos vistos pela manhã. Vários utentes ainda esperam pelo atendimento e o pessoal da limpeza trabalha no local. A conversa refere o nome das utentes e seus comportamentos, sendo os respectivos casos descritos com detalhes. Um dos participantes está a reclamar porque uma utente se recusou que executasse o procedimento, visto que era "apenas um estudante". Como intervir nesta situação?

Situação 2: Um formador está na unidade de saúde a supervisionar seis alunos. Nos dois primeiros dias de prática em serviço, houve um número adequado de utentes, permitindo a todos os participantes praticarem competência de aconselhamento. Este é o terceiro dia e, de acordo com o plano de prática em serviço, os participantes devem iniciar a sessão de aconselhamento com pessoas mais "difíceis", resistentes à participação. No entanto, está um dia frio e chuvoso e poucas utentes vieram ao serviço e nenhuma delas aceitou participar do aconselhamento. O que fazer com os participantes, visto que não há utentes para aconselhar?

Situação 3: Este é o segundo dia de prática em serviço e os quatro participantes que estão sob supervisão têm muitas perguntas sobre as medidas de PCI em um procedimento cirúrgico, mas nenhuma utente será operada. Está prestes a iniciar uma reunião pós-prática sobre as medidas de PCI, conforme observadas no bloco operatório. Nesse momento, chega uma utente que se queixa de sangramento vaginal prolongado e será submetida a uma cesárea de urgência. Tinha planificado discutir um procedimento desta natureza na reunião pós-prática do dia seguinte. O que faria, como formador, nesta situação?

Situação 4: Como formador sobre aconselhamento em HIV/Sida está no primeiro dia de prática em uma clínica e os sete alunos que estão sob sua supervisão estão ansiosos para começar a trabalhar com os utentes. Terá que supervisionar as interações dos alunos com os utentes e suas competências de aconselhamento. Após um período calmo, de repente tem que apoiar simultaneamente quatro alunos: um está realizando aconselhamento básico; outro precisa aplicar uma injeção IM; outro deve efectuar um exame especular; e o quarto necessita de ajudar uma utente que voltou à clínica com queixas de prurido intenso na região vulvar, ardência ao urinar e desconforto ao ato sexual. O que você faria no lugar deste formador?

Situação 5: O formador-supervisor acompanha uma aluna que realiza a prevenção do câncer ginecológico. A utente sabe que o "prestador de serviços" é um estagiário e se mostra nervosa, mas concordou que o procedimento fosse realizado por ele. O estagiário executa as primeiras etapas do procedimento correctamente, mas tem alguma dificuldade em localizar o colo uterino. O que fazer? Como poderia interagir com o estagiário?

Discussão dos casos (Roteiro para o professor)

Situação 1

É importante que interfira, interrompendo a conversa imediatamente, em tom moderado. Solicita que o grupo o acompanhe até uma sala privada e pergunta se sabem por que o chamou para esta sala. Assim o formador identificará se o que ocorreu foi por desconhecimento ou por erro mesmo. Ressalta a importância da confidencialidade e da privacidade como direitos essenciais dos utentes e parte integrante do desempenho com qualidade. A reacção do participante ao ser rejeitado pelo utente também deve ser explorada. Salienta que esta é também uma parte importante dos direitos dos utentes e que não deve ser tomada pessoalmente. Talvez o utente tenha sofrido experiência negativa anterior com “estudante”.

Situação 2

A preparação prévia é essencial em momento como este. Deveria ter preparado antecipadamente certo número de actividades, incluindo casos práticos, dramatizações e outras tarefas que pudessem ser utilizadas quando não existirem utentes disponíveis. Deve então reunir os alunos em local que não interfira na rotina do serviço e dar início às actividades. Se não tiver nada preparado procurar lembrar de algo rapidamente. Os participantes não devem ficar sem actividades, nem ir para casa mais cedo porque o formador não estava preparado. Situações como esta ocorrem na maioria das práticas em serviço, sendo, portanto, muito importante prevê-las antecipadamente e estar preparado com actividades alternativas.

Situação 3

Este não é o momento de se manter fiel ao plano da prática. A oportunidade deve ser aproveitada. Provavelmente não será possível que os quatro alunos interajam com a utente devido ao risco de sobrecarregarem. Terá que negociar para que dois participantes se beneficiem com o caso. Deverá anotar quem realizou esta prática para que, da próxima vez que aparecer uma utente “rara”, sejam outros participantes a terem a oportunidade. Deverá supervisionar a interacção utente/aluno. Na reunião pós-prática, os dois alunos devem partilhar a experiência com os demais. A reunião poderá ficar para o dia seguinte, bem como a discussão sobre PCI.

Situação 4

Uma das opções é pedir ao pessoal de serviço que supervisione três dos participantes enquanto o formador supervisiona o outro. Para estar à vontade nesta situação, deverá conhecer as competências do pessoal. Isto só pode ser feito trabalhando e comunicando com eles antes do estágio. Com base na sua avaliação das competências, poderá decidir qual dos participantes será supervisionado por si. Por exemplo, poderá querer supervisionar o participante que vai realizar o exame pélvico, sendo esta uma competência mais avançada, especialmente se tiver dúvidas quanto às competências do pessoal nesta área. Ou poderá decidir acompanhar o participante que vai atender ao caso de queixas ginecológicas, caso este seja um tipo de atendimento novo sobre o qual o participante teria dificuldades e limitações.

Se não puder utilizar o pessoal de serviço para supervisionar alguns dos participantes, terá pela frente um período de prática bastante sobrecarregado. Terá de definir prioridades para os tipos de competências que exigem supervisão. Se os participantes tiverem uma prática anterior considerável em uma ou duas das áreas em questão, estas não serão prioritárias. Poderá ser necessário que o pessoal comece desde logo a trabalhar com estas utentes para evitar que esperem demasiado tempo, enquanto o formador supervisiona outros participantes e utentes. Poderá também definir as prioridades em função do tempo necessário para as actividades. A injeção, por exemplo, leva apenas alguns minutos a ser dada, pelo que deverá supervisionar

primeiro a respectiva execução e, em seguida, passar para os outros participantes. No entanto, esta realidade será uma constante em toda a prática em serviço caso não possa contar com o pessoal de serviço para o ajudarem a supervisionar. Vale a pena investir algum tempo em conhecer bem suas respectivas competências e até mesmo ajudar a melhorá-las, de forma a poder obter alguma ajuda no serviço, quando o formador estará a fazer a integração ensino-serviço.

Situação 5

Deve dar a conhecer ao aluno que está bem na execução do procedimento. Comentários como "muito bem", ditos em tom de voz moderado são adequados. Estes comentários não são necessários em cada uma das etapas do procedimento, mas devem ser feitos em número suficiente para que a participante saiba que está procedendo bem. Quando a participante chega a uma etapa em que existe uma dificuldade como, neste caso, da localização do colo do útero, o formador poderá dizer calmamente algumas frases de apoio ao participante que indiquem como ultrapassar a dificuldade: "Tente fechar e afastar um pouquinho o espéculo para trás". Não permita que o participante tente resolver o problema sozinho e se continuar a ter dificuldades, prepare-se para intervir e assumir a execução do procedimento. Embora esta não seja uma etapa que envolva risco de vida para a utente, é desconfortável e indesejável prolongar o procedimento. Uma vez concluído o procedimento e depois de a utente deixar o serviço, encontre um local calmo para fornecer retro alimentação ao participante, incluindo informações mais pormenorizadas sobre quais as dificuldades que enfrentou e a forma de os ultrapassar.