

1ª Questão:

--	--

Resposta

Conduta: instalação do acolhimento na unidade em que a enfermeira identifica o risco dos usuários, podendo dessa forma oferecer uma resposta mais rápida para Filomena/associada à reserva de algumas vagas para atendimento dessa natureza.

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde, de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e dar respostas mais adequadas aos usuários. Implica prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde, para continuidade da assistência, estabelecendo articulações com esses serviços, para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

2ª Questão:

--	--

Resposta

Foram priorizados aspectos relativos ao crescimento, desenvolvimento da criança, com destaque para sinais e sintomas de doenças relativos à primeira infância. Aspectos relativos à dinâmica e manejo da mãe, adolescente e dos medos de cuidado com o primeiro filho foram esquecidos, por parte do profissional que, no entanto, constituía a principal queixa da mãe na unidade. É comum esse tipo de conduta pela ausência do reconhecimento de ferramentas que englobem o vínculo com o usuário e a produção de cuidado fora da dinâmica da doença.

3ª Questão:

--	--

Resposta

Estrutura:

- O SE tem responsável técnico habilitado.
- Existe supervisão contínua e sistematizada por profissional habilitado, nas diferentes áreas.
- A chefia do serviço de Enfermagem coordena a seleção e dimensionamento da equipe de Enfermagem.
- O número de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem é adequado às necessidades de serviço.
- A escala da equipe de enfermagem assegura a cobertura da assistência prestada e a disponibilidade de pessoal nas 24 horas em atividades descontinuadas.
- Há registros em prontuário dos procedimentos relativos à assistência de enfermagem, prescrição médica e a controles pertinentes.
- Os registros de Enfermagem no prontuário do cliente/paciente são completos, legíveis e assinados.

Processo:

- O(s) manual(is) de normas, rotinas e procedimentos do SE são documentado(s), atualizado(s) e disponível(is).
- Os Programas de Educação Permanente e Treinamento continuado são realizados.

Gabarito

- Existem grupos de trabalho para a melhoria de processos, integração institucional, análise crítica dos casos atendidos, melhoria da técnica, controle de problemas, minimização de riscos e efeitos indesejáveis.
- Existem procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e para o seguimento de casos.

Resultado:

- Avaliação de procedimentos de Enfermagem e de seus resultados.
- Os indicadores epidemiológicos são utilizados no planejamento e na definição do modelo assistencial.
- É realizada a comparação de resultados com referenciais adequados e análise do impacto gerado junto à comunidade.
- Existem sistemas de aferição da satisfação dos clientes internos e externos.