

FERRAMENTA DE AUTO AVALIAÇÃO

Autoavaliação de boas práticas em alguns
centros europeus de ARVBC



Funded by the



Co-funded by
the Health Programme
of the European Union

A autoavaliação será organizada e conduzida por uma pessoa nomeada “gestora de qualidade”. O gestor de qualidade irá formar um grupo focal para avaliar se as boas práticas, tal como indicadas no guia de autoavaliação (disponível mais abaixo), estão a ser seguidas corretamente.

A autoavaliação foi desenhada para ser trabalhada coletivamente, por membros da equipa envolvidos no programa a vários níveis: funcionários, pares, voluntários, parceiros profissionais e da comunidade, coordenadores, bem como utilizadores do serviço em representação de cada uma das comunidades a que este se destina.

Cada equipa é responsável pela escolha dos participantes convidados a integrar o grupo focal. A seleção de diferentes atores irá ampliar a troca de ideias e ajudar a atingir resultados mais objetivos.

→ **Como incentivar a participação na autoavaliação?**

É importante definir objetivos claros para as pessoas que irão participar no grupo focal. O objetivo é dar destaque a todas as ideias de todos os diferentes atores envolvidos no projeto.

Cada participante poderá identificar diferentes vantagens no processo de autoavaliação. Todas as perspetivas são importantes e o objetivo é encorajar a participação.

Por exemplo:

Entre coordenadores:

- Reforçar a imagem do projeto diante de parceiros e financiadores;
- Assegurar os financiadores sobre a qualidade do nosso serviço;
- Etc.

Entre as equipas de terreno do serviço de ARVBC:

- Melhorar os serviços e o trabalho em equipa;
- Melhorar as condições de trabalho;
- Etc.

Entre as comunidades e utilizadores do serviço:

- Melhorar os serviços que lhes são dirigidos;
- Identificar novas respostas a novas necessidades;
- Melhorar a imagem que os parceiros/apoiantes têm da sua comunidade;
- Etc.

→ **Preparar os materiais**

Antes de se dar início ao trabalho dos grupos de autoavaliação, é útil reunir todos os materiais e documentos necessários. Estes serão usados como registos e fontes de informação em discussões

futuras (documentos sobre o desenvolvimento do projeto, materiais de relações públicas, relatórios de reuniões, avaliações, inquéritos, etc.). Antes de a reunião do grupo focal, cada participante deve receber uma fotocópia do formulário de autoavaliação.

→ **Alocar tarefas entre os organizadores do grupo focal**

Para melhores resultados, é importante antecipar as diferentes tarefas que deverão ser desempenhadas e decidir quem será responsável pelas mesmas. As principais tarefas são:

- Facilitar a comunicação (trocas de informação);
- Tomar notas e registar todas as comunicações.

→ **Durante o grupo focal**

Gostaríamos de sugerir alguns passos.

- Dar as boas-vindas aos participantes e apresentar as orientações para o processo de autoavaliação;
- Explicar os objetivos do grupo focal e o que é esperado de cada um dos participantes;
- Introduzir o facilitador e explicar o seu papel (tomar notas, etc.). Se se estiver a considerar gravar a sessão, será necessário obter o consentimento de cada um dos participantes;
- Apresentar os documentos de avaliação e explicar as orientações, de forma a ajudar os participantes no preenchimento dos mesmos;
- Dar aos participantes tempo suficiente para preencherem as grelhas de avaliação;
- Pedir a cada um dos participantes que expliquem cada uma das suas avaliações;
- Permitir a discussão em grupo. Garantir que é feita a interpretação correta das observações, pontos fortes e áreas a melhorar, de forma a chegar-se a um consenso final;
- Uma vez definidos os critérios, dar início a uma discussão aberta sobre pontos a melhorar;
- Introduzir um resumo final da discussão, com foco nas observações positivas e sugestões de pontos a melhorar;
- Por último, perguntar aos participantes como se sentiram e o que acharam das discussões em grupo.

→ **Preencher as grelhas de autoavaliação**

Embora seja possível começar pelo trabalho em grupo, poderá ser útil permitir aos participantes que preencham as grelhas individualmente, antes de partilharem as suas avaliações.

No final da discussão, será preenchida a grelha final. Os participantes chegarão a um acordo sobre a avaliação e explicarão os motivos que os levaram à mesma.

→ Resultados da autoavaliação

Uma vez terminada a autoavaliação, o gestor de qualidade fará um “relatório síntese”. Este relatório poderá resumir todos os pontos fortes e sugestões para melhoria identificados no grupo focal. O relatório será depois distribuído a todos os participantes. O documento destacará também os passos necessários para ações futuras. Deve-se abordar cada uma das sugestões para melhoria. O plano atribuirá tarefas a diferentes pessoas e definir um prazo para as mesmas. O gestor de qualidade será responsável pela supervisão do correto desenvolvimento e implementação do plano.

Critério de qualidade

Expressão de uma dimensão de qualidade relacionada com o guia

O nosso projeto forma parcerias para garantir uma resposta abrangente às necessidades das populações alvo em termos de saúde sexual.

- - + ++

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Como é que envolvermos as comunidades, profissionais, políticos, etc.? E como integramos os seus contributos?
- A nossa organização comunica com os parceiros que trabalham na mesma área? É importante partilhar as nossas práticas e projetos destinados às mesmas populações e sobre os mesmos assuntos.
- Os membros da nossa organização partilham os mesmos objetivos, métodos e valores (compromisso com o projeto)?
- Temos acordos de parceria, um documento comum?

Escala de autoavaliação:
 -- Não cumpre este critério;
 - Não cumpre o suficiente este critério;
 + Cumpre o suficiente este critério;
 ++ Cumpre perfeitamente este critério

Alguns exemplos de questões:
 Para ajudar nas respostas e para incentivar a troca de opiniões no grupo de autoavaliação.

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

Em relação ao seu trabalho...

Quais são os nossos pontos fortes?

Que ações devem ser tomadas para melhorar?

Identifique os pontos fortes e a forma de melhorar a qualidade neste tópico.

Compreender o contexto da intervenção

Prestar atenção ao contexto de intervenção também ajudará a informar o modo como nos podemos organizar, desenvolver e ampliar o nosso leque de serviços. As diferentes comunidades poderão necessitar de diferentes ações, tal como um maior leque de testes, contraceptivos, testes de gravidez, PrEP ou mesmo intervenções de redução de riscos relacionadas com o consumo de produtos psicoativos.

É muito importante conhecer as necessidades específicas das populações que servimos. Devemos conseguir adaptar-nos aos ambientes reais.

1. O projeto de ARVBC baseia-se numa análise participativa do contexto, problemas de saúde e necessidades da população alvo.



Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- O nosso relatório de análise situacional tem em consideração os recursos disponíveis (comunitários ou não comunitários) em relação à saúde sexual (por exemplo, vacinação e rastreio para as hepatites ou outras IST, contraceção, violência doméstica, discriminação, prevenção positiva, etc.)? Podemos garantir que a nossa oferta é complementar e subsidiária aos serviços existentes?
- Envolveram certos membros da comunidade no processo de análise e implementação?
- Como temos utilizado os dados epidemiológicos?
- Foram identificadas as características da população chave? Por exemplo, hábitos culturais, estilos de vida, regras sociais, representações, etc.
- O nosso relatório de análise situacional tem em conta as diferenças existentes entre a comunidade? Por exemplo, género, grupo etário, estatuto social, história de imigração, consumo de drogas, cadastro, etc.
- Que métodos foram usados para recolher informação sobre as necessidades da população?
- Avons-nous prévu de mettre à jour notre analyse, et comment ?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

Em relação ao seu trabalho...

Quais são os seus pontos fortes?	Quais são as suas sugestões para melhoria?
Que ações devem ser implementadas para melhorar a qualidade?	Quem deve implementá-las?
Em que momento?	

Métodos, trabalho e estratégias

Os principais princípios do trabalho em torno de projetos de rastreio de base comunitária são já identificados pela maioria das políticas de saúde, sobretudo as estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde.

Neste capítulo, iremos analisar os critérios que devem ser respeitados e seguidos por todos os serviços de rastreio. Podem ser encontrados nas práticas identificadas no documento "Um guia para trabalhar melhor nos nossos centros de rastreio de base comunitária" e sobretudo nos cinco componentes definidos pela OMS. Esses cinco componentes são: consentimento, confidencialidade, aconselhamento, resultados corretos e ligação à prevenção e tratamento.

2. Os serviços de saúde que estão a ser disponibilizados estão adaptados ao estilo de vida da população alvo (horário de funcionamento, localização, neutralidade).



Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- As nossas atividades ou serviços podem mudar de horário ou localização, de acordo com as circunstâncias e necessidades da comunidade alvo?
- Temos a possibilidade de adaptar o horário e localização dos nossos serviços, projetos ou atividades, de acordo com as necessidades da comunidade alvo?
- O nosso projeto promove atividades de consciencialização de forma a interagir com as populações que são ou difíceis de alcançar, que não podem frequentar o centro ou que receiam o estigma?
- A organização das nossas atividades é informada por uma análise de contexto? E sobretudo às necessidades específicas dos utentes?
- Como e com que meios podemos obter feedback dos utilizadores sobre a organização dos nossos serviços?
- Se for necessário, o projeto é capaz de ajudar pessoas sem marcação?
- A duração da entrevista é adaptada às necessidades dos utentes?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

3. A confidencialidade é respeitada para ajudar a proteger a privacidade das pessoas e garantir os seus direitos.

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Os nossos métodos de trabalho e ferramentas (por exemplo, forma de localização, comunicação entre profissionais, relatórios, etc.) respeita a confidencialidade dos utentes?
- As instalações e espaço à volta do centro está organizado de forma a garantir a confidencialidade (por exemplo, localização, sinalética, espaço para receber aconselhamento e resultados)?
- Os utentes do serviço conhecem a nossa política de confidencialidade?
- Como garantimos a privacidade e segurança dos utentes dos serviços de rastreio e aconselhamento para a infeção pelo VIH?
- A quem damos os resultados do teste?
- Que informação disponibilizamos em conjunto com o resultado?
- Disponibilizamos informação e aconselhamento independentemente do resultado do teste?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

4. Os funcionários do centro salientam a importância do consentimento informado. O aconselhamento deve ser adaptado às necessidades das populações e as escolhas de vida das pessoas devem ser respeitadas, sem quaisquer julgamentos ou ameaças.

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- O consentimento informado inclui informação sobre os direitos do utente e antecipação dos resultados (como será gerido um resultado positivo ou negativo)?
- O aconselhamento é oferecido a todos os utentes do serviço?
- Em que métodos e abordagens se baseia o nosso apoio?
- O nosso apoio foca-se no utente e tem por objetivo ajudá-lo a desenvolver a sua própria estratégia de redução de riscos?
- Os nossos utentes podem recusar a sessão de aconselhamento que lhes foi oferecida?
- Como avaliamos as nossas práticas de aconselhamento?
- Como atualizamos a informação que disponibilizamos aos utentes do nosso serviço (informação "baseada na evidência")?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

5. Após a divulgação dos resultados, a ligação aos cuidados de saúde é feita o mais depressa possível.



Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- O que é que o centro faz para garantir a ligação aos cuidados de saúde? Por exemplo, testes de confirmação feitos no centro ou numa clínica, marcação da consulta ou acompanhar o utente à mesma, etc.
- Na sua experiência, quão eficazes são estas ações?
- Que recursos estão disponíveis na comunidade para ajudar a apoiar as pessoas com um diagnóstico positivo (grupos de apoio, grupos de apoio compostos por pares, ONG, parceiros, etc.)?
- A ligação aos cuidados de saúde foca-se nas necessidades específicas das comunidades (por exemplo: uso de substâncias, violência doméstica ou homofóbica, grupos etários, migrantes em situação irregular, etc.)? Existe algum procedimento para garantir o acesso aos cuidados de saúde por pessoas migrantes, caso este acesso seja restrito no seu país? Sabe para quando está marcada a primeira visita ao hospital? Sabe se a pessoa marcou presença na primeira consulta médica? Sabe por que motivo não foi encaminhada para tratamento? Conhecia a contagem CD4 e carga viral no momento do diagnóstico? Sabe dizer-nos se foi recentemente infetado com VIH?
- Perdeu o contacto com a pessoa seropositiva para a infeção pelo VIH?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

6. São usadas ferramentas estruturadas para garantir que o teste é feito da forma correta, que os resultados são exatos e que são identificados e corrigidos erros, de forma a evitar resultados falsos (programa de garantia de qualidade).

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- O nosso serviço de rastreio segue orientações escritas em relação a:
 - Todo o processo (da receção ao aconselhamento pós rastreio, bem como ao aconselhamento baseado nos resultados)?
 - À forma como o teste deve ser tratado?
 - Como ler o resultado do teste?
 - À existência de um teste com um resultado inválido ou inconclusivo?
 - Gestão de risco e resíduos?
- Em que recomendações se baseiam essas orientações (normas nacionais, OMS, etc.)?
- Como garantimos que as orientações são seguidas por membros da equipa?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

7. As estratégias de comunicação para alcançar as populações alvo estão claramente definidas.



Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- A nossa comunicação partilha informação sobre as vantagens individuais e coletivas do rastreio à infeção pelo VIH?
- As nossas ferramentas de comunicação fornecem informações sobre os serviços disponibilizados, sobre como aceder aos mesmos, horário de funcionamento e localização?
- As ferramentas de comunicação estão adaptadas ao estilo de vida das pessoas, às línguas que dominam, etc.?
- Os media comunitários (sites, revistas, etc.) disponíveis são usados como meio de comunicação?
- Como encorajamos as diferentes comunidades (e os seus líderes e membros) a disseminar informação acerca do serviço que disponibilizamos?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

Em relação ao seu trabalho...

Quais são os seus pontos fortes?

Quais são as suas sugestões para melhoria?

--	--

Coordenação e execução de um projeto de ARVBC

Coordenar e executar um projeto de ARVBC depende dos métodos, competências e responsabilidades definidas, que irão permitir o melhor desempenho do projeto (INPES, França).

8. O nosso projeto tem disponível uma equipa competente e multidisciplinar, que ajuda a garantir a diversidade e complementaridade das nossas competências.

-- - + ++

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Alguns dos membros da nossa equipa também são membros da população alvo?
- A nossa equipa tem as competências necessárias para disponibilizar apoio pré e pós rastreio, para conduzir o rastreio (garantir a qualidade) e garantir ligações a organizações na área da saúde?
- Como prestamos apoio às equipas? Por exemplo, prevenindo o *burn-out*, demasiada exposição a informação, etc. Como é que atualizamos (de forma regular) as nossas competências e conhecimentos?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

9. O nosso projeto forma parcerias para ajudar a garantir uma resposta abrangente às necessidades das populações em relação à saúde sexual.

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Como é que envolvemos as comunidades, profissionais, políticos, etc.? E como é que reconhecemos os seus pontos de vista?
- A nossa organização comunica com parceiros que trabalhem na mesma área? É importante partilhar o nosso trabalho e projetos direcionados à mesma população ou sobre o mesmo assunto.
- Os membros da nossa organização partilham os mesmos objetivos, métodos e valores (compromisso com o projeto)?
- Assinámos acordos com os nossos parceiros? Partilhamos documentos comuns ?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

10. A avaliação segue uma estrutura e plano específicos e os resultados são reportados.



Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Foi conduzido um inquérito de satisfação?
- Usámos os "Indicadores base para monitorização de serviços de Aconselhamento e Rastreio Voluntário de Base Comunitária" no nosso follow-up e avaliação?
- Como comunicamos os resultados a todos os participantes?
- Como devemos organizar recursos, como por exemplo o tempo de trabalho e apoio logístico, de forma a recolher dados e efetuar avaliações?

Em que baseamos os nossos critérios de avaliação?

Au regard de vos pratiques...

Quels sont vos points forts?

Quels sont vos points forts?

Desenvolver uma política sustentável com visão a longo prazo

São necessários apoio político, uso de recursos, integração de novos serviços para apoiar novas ferramentas de prevenção e desenvolvimento tecnológico e institucional para ajudar a garantir a continuação dos projeto

11. O rastreio e aconselhamento para a infeção pelo VIH não são intervenções isoladas. São um contínuo de atividades em articulação com outros serviços externos ou programas.



Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Como garantimos a existência de uma complementaridade com outros serviços (serviços de saúde tradicionais, serviços comunitários, etc.)?
- Como garantimos a complementaridade com outros programas de base comunitária, como programas de redução de riscos para utilizadores de substâncias, acessibilidade para migrantes ou trabalhadores do sexo, manutenção de cuidados de saúde para pessoas que vivem com VIH, etc., ou com outros serviços de ARVBC?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

-- - + ++

12. A nossa organização/projeto está a desenvolver a sua capacidade de antecipar e integrar novas ferramentas de prevenção nos seus serviços.

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- A sua estrutura está envolvida ou desenvolve consultas à comunidade sobre novas ferramentas de prevenção e a sua eficácia?
- Como lidamos com a informação e garantimos o consenso entre os membros da equipa em relação a novas ferramentas de prevenção?
- Como discutimos as questões que envolver novas ferramentas ou tecnologias de prevenção no âmbito da nossa estrutura e com os nossos parceiros?
- Como antecipamos o impacto da integração de novas ferramentas nas nossas atividades?
 - O uso dos nossos serviços por novas populações com novas necessidades?
 - A complementaridade com serviços ou ferramentas existentes no nosso projeto de ARVBC?
 - A formação de que a nossa equipa necessita?
 - O ajustar da nossa estratégia de comunicação?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

-- - + ++

13. Compreendemos perfeitamente o contexto social, político e legal que envolve o projeto e promovemos ações que vão no sentido de uma transformação social positiva.

Algumas questões poderão ajudá-lo a avaliar este critério:

- Como identificámos as áreas de interesse e conflito no âmbito do nosso projeto e como é que as identificámos?
- Com que obstáculos ou desafios políticos o nosso projeto se depara?
- Que passos foram dados para lidar com essas barreiras (advocacia, etc.)?

Em que baseamos a nossa avaliação dos critérios?

Em relação ao seu trabalho...

Quais são os nossos pontos fortes?

Quais são as suas sugestões para melhoria?

Critérios	Melhorias sugeridas	Quem será envolvido?	Quando?	Que recursos são necessários?
<p>O projeto de ARVBC baseia-se numa análise participativa do contexto, problemas de saúde e necessidades da população alvo.</p>				
<p>A organização dos nossos serviços está adaptada ao estilo de vida da população alvo (horário de funcionamento, localização e neutralidade).</p>				
<p>Os membros da equipa respeitam os princípios de consentimento informado e confidencialidade dos utentes, que protegem a sua privacidade e garantia dos seus direitos.</p>				
<p>O aconselhamento é adaptado às necessidades da população. As escolhas de vida das pessoas devem ser respeitadas e abordadas sem julgamentos ou ameaças. É necessário consentimento informado.</p>				

<p>Após a divulgação dos resultados, há o mais depressa possível uma ligação entre as organizações comunitárias e as entidades de saúde.</p>				
<p>São usadas ferramentas estruturadas para garantir que os testes são feitos corretamente, que os resultados são exatos e que os erros são identificados e corrigidos para evitar falsos resultados (programa de garantia de qualidade).</p>				
<p>As estratégias de comunicação para alcançar as populações alvo estão claramente definidas.</p>				
<p>O nosso projeto tem disponível uma equipa competente e multidisciplinar, que ajuda a garantir a diversidade e complementaridade das nossas competências.</p>				

<p>O nosso projeto forma parcerias para ajudar a garantir uma resposta abrangente às necessidades das populações em relação à saúde sexual.</p>				
<p>A avaliação segue uma estrutura específica e os planos e resultados são reportados.</p>				
<p>O rastreio e aconselhamento para a infeção pelo VIH não são intervenções isoladas. São um contínuo de atividades em articulação com outros serviços externos ou programas.</p>				
<p>A nossa organização/projeto está a desenvolver a sua capacidade de antecipar e integrar novas ferramentas de prevenção nos seus serviços.</p>				

Compreendemos perfeitamente o contexto social, político e legal que envolve o projeto e promovemos ações que vão no sentido de uma transformação social positiva.					