



Magnify^{TOOL}

*Design centrado no usuário: Uma
ferramenta de código aberto para
otimizar os cuidados paliativos
pediátricos*

**Global
Treehouse**

Para editar este documento, clique em "Arquivo" e selecione "Fazer uma cópia" para salvá-lo em seu próprio Google Drive.

Magnify Tool

Uma ferramenta customizável que permite aos prestadores e equipes de cuidados paliativos pediátricos explorar e usar dados e informações de serviço.

Esta ferramenta foi criada por diversos prestadores de cuidados paliativos pediátricos do mundo todo.

Informações essenciais para profissionais e equipes de cuidados paliativos pediátricos para compreender, melhorar e sustentar seus serviços.

1. Necessidades e feedback de crianças e familiares	6. Tecnologia em comunicação e prestação de serviços
2. Oferta de cuidados paliativos integrais	7. Consciência, percepção e engajamento da comunidade
3. Utilização de serviços e eficiência operacional	8. Finanças e captação de recursos
4. Bem-estar e capacitação da equipe	9. Impacto ambiental e estrutural
5. Envolvimento em educação e pesquisa	10. Estoque e insumos

O que é a Magnify Tool?

A Magnify Tool apoia profissionais e equipes de cuidados paliativos pediátricos (CPP) no uso eficaz de seus dados e informações de serviço. A ferramenta abrange dez áreas de foco, cada uma acompanhada de uma tabela com métricas e indicadores sugeridos.

Nossa expectativa é apoiar os profissionais de saúde na reflexão sobre quais informações e indicadores utilizar no futuro, permitindo evidenciar os pontos fortes e identificar oportunidades de melhoria nos serviços.

A Magnify Tool foi criada por diversos especialistas de CPP do mundo todo. Agradecemos a todos estes incríveis colaboradores. Se o seu trabalho envolve saúde infantil ou cuidados paliativos, esta ferramenta é para você!

Como utilizar a Magnify Tool?

O *Sumário* contém as dez áreas de foco, incluindo uma breve descrição de cada. Os links podem direcioná-lo à página correspondente. Em seguida, use o menu suspenso de cada indicador para registrar o que está indo bem, o que pode ser melhorado e as prioridades futuras para o serviço. As opções do menu suspenso também podem ser ajustadas.

Recomendamos revisar [nosso guia online](#), "Como usar a Magnify Tool para obter impacto", para mais informações sobre como utilizar esta ferramenta em equipe e integrar conceitos úteis de gestão de mudanças.

Considerando a diversidade de contextos que atendem crianças em todo o mundo, nossos co-designers elaboraram indicadores essenciais e aspiracionais. Incentivamos os usuários a focarem em sua realidade, comunidade e visão, de modo que possam priorizar as áreas e indicadores mais aplicáveis para seguir aprimorando suas práticas em benefício das crianças e suas famílias.



1. Necessidades e feedback de crianças e familiares		
Abrange áreas como resultados relatados por pacientes e familiares, pesquisas de usuário, feedback pontual e reclamações. Esses indicadores mostram o que crianças e familiares precisam e como se sentem em relação ao serviço.		
Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
1.1 Avaliar os resultados relatados por pacientes e familiares (ex.: sintomas, experiência da família e satisfação)	Para ser preenchido	
	☒ Para ser preenchido 1. Indo bem 2. Melhorar 3. Não iniciado 4. Para o futuro 5. Não se aplica	
1.2 Coletar dados de pesquisas com usuários (ex.: atendimento, instalações, alimentação e interação com a equipe)		
1.3 Coletar reclamações ou queixas de usuários para entender o que precisa ser melhorado		
1.4 Avaliar o acesso a serviços de apoio oferecidos pelo provedor (ex.: educação em saúde apropriada ao desenvolvimento, serviços de luto, serviços de apoio para irmãos, eventos e grupos de apoio)	Para ser preenchido	

Sumário

1. Necessidades e feedback de crianças e familiares

Abrange áreas como resultados relatados por pacientes e familiares, pesquisas de satisfação, feedback espontâneo e reclamações. Esses indicadores mostram o que crianças e familiares precisam e como se sentem em relação ao serviço prestado.

[Ir para a área 1](#)

2. Oferta de cuidados paliativos integrais

Inclui áreas como desfechos clínicos, manejo integral dos sintomas, segurança e adesão a diretrizes clínicas. Esses indicadores mostram a qualidade do atendimento clínico e o cumprimento dos padrões de segurança.

[Ir para a área 2](#)

3. Utilização de serviços e eficiência operacional

Abrange áreas como tempo de permanência, tempo de espera, consultas perdidas e utilização do serviço. Esses indicadores refletem a utilização do serviço, sua demanda e eficiência operacional.

[Ir para a área 3](#)

4. Bem-estar e capacitação da equipe

Inclui áreas como bem-estar da equipe (incluindo agentes comunitários e voluntários) e capacitação da equipe. Esses indicadores demonstram o nível de apoio recebido pela equipe para oferecer serviços de CPP.

[Ir para a área 4](#)

5. Envolvimento em educação e pesquisa

Abrange áreas como tempo reservado para educação da equipe, participação em estudos/publicações e atividades educacionais oferecidas pelo serviço. Esses indicadores evidenciam o envolvimento do serviço em educação continuada e pesquisa.

[Ir para a área 5](#)

6. Tecnologia em comunicação e prestação de serviços

Abrange áreas como interação com pacientes por diversos canais tecnológicos, uso de dispositivos médicos e de assistência domiciliar, confiabilidade do sistema e impacto da tecnologia na autonomia, socialização, tomada de decisão e qualidade de vida do paciente. Esses indicadores avaliam a eficácia do uso da tecnologia pela equipe.

[Ir para a área 6](#)

7. Consciência, percepção e engajamento da comunidade

Inclui áreas relativas a avaliações das necessidades da comunidade, quem utiliza o serviço e como o percebe. Esses indicadores demonstram a capacidade da equipe de alcançar potenciais usuários e fortalecer sua imagem.

[Ir para a área 7](#)

8. Finanças e captação de recursos

Inclui áreas como custo médio por paciente e receita. Esses indicadores analisam a sustentabilidade financeira do serviço e sua capacidade de captar recursos.

[Ir para a área 8](#)

9. Impacto ambiental e estrutural

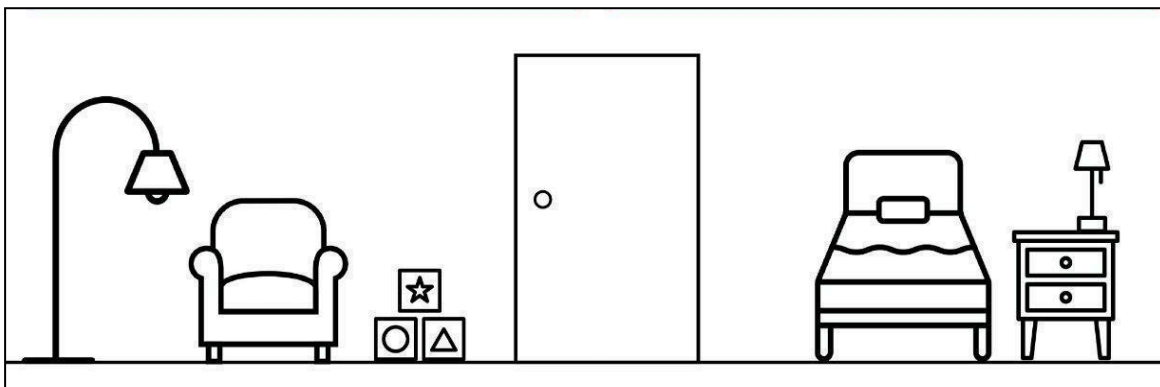
Inclui áreas como reciclagem, manutenção e consumo de energia. Esses indicadores mostram como o serviço gerencia suas instalações e o impacto ambiental.

[Ir para a área 9](#)

10. Estoque e insumos

Inclui áreas como monitoramento dos prazos de validade e sistemas automatizados de estoques. Esses indicadores avaliam a gestão da cadeia de suprimentos de equipamentos e medicamentos pela equipe.

[Ir para a área 10](#)



1. Necessidades e feedback de crianças e familiares

Abrange áreas como resultados relatados por pacientes e familiares, pesquisas de satisfação, feedback espontâneos e reclamações. Esses indicadores mostram o que crianças e familiares precisam e como se sentem em relação ao serviço prestado.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
1.1 Medir os resultados relatados por pacientes e familiares (ex.: sintomas, experiência da família e grau de satisfação)	Para ser preenchido	
1.2 Coleta de dados a partir de pesquisas com usuários (ex.: atendimento, instalações, alimentação e interação com a equipe)	Para ser preenchido	
1.3 Coleta de reclamações e queixas dos usuários para entender o que precisa ser aprimorado	Para ser preenchido	
1.4 Avaliar o acesso a serviços de apoio oferecidos pelo provedor (ex.: educação em saúde apropriada ao desenvolvimento, serviços de luto, serviços de apoio para irmãos, eventos e grupos de apoio)	Para ser preenchido	
1.5 Avaliar o acesso a serviços de suporte à saúde (ex.: terapias físicas, emocionais, psicossociais, espirituais e outras, como terapias do brincar, musicoterapia, arteterapia, teatro, aconselhamento, terapia ocupacional e fisioterapia)	Para ser preenchido	



1.6 Monitorar o acesso à educação para pacientes (ex.: ensino remoto, presencial, suporte de equipe escolar, conexões e comunicação)	Para ser preenchido	
1.7 Monitorar feedbacks qualitativos de pacientes e familiares (ex.: e-mails, cartões escritos à mão e mensagens)	Para ser preenchido	
1.8 Avaliar se a preferência do paciente pelo local onde deseja ser cuidado é respeitada (ex.: em casa ou no hospital)	Para ser preenchido	
1.9 Avaliar se a preferência pelo local de morte é respeitada (ex.: em casa ou no hospital)	Para ser preenchido	
1.10 Coletar o feedback dos familiares após o falecimento da criança	Para ser preenchido	

2. Oferta de cuidados paliativos integrais

Inclui áreas como desfechos clínicos, manejo integral dos sintomas, segurança e adesão a diretrizes clínicas. Esses indicadores mostram a qualidade do atendimento clínico e o cumprimento dos padrões de segurança.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
2.1 Monitorar os desfechos clínicos	Para ser preenchido	
2.2 Monitorar o manejo integral dos sintomas (ex.: aspectos psicológicos, sociais, espirituais e físicos)	Para ser preenchido	
2.3 Avaliar a segurança clínica (ex.: tipos e números de incidentes de segurança e o que foi melhorado)	Para ser preenchido	
2.4 Avaliar a adesão às diretrizes clínicas (ex.: uso de ferramentas validadas e auditoria de prontuários)	Para ser preenchido	
2.5 Monitorar dados demográficos dos pacientes	Para ser preenchido	
2.6 Monitorar os dados e tendências dos atendimentos aos pacientes (ex.: registros das visitas em prontuário)	Para ser preenchido	
2.7 Avaliar o acesso a medicamentos da lista de remédios essenciais (incluindo morfina)	Para ser preenchido	
2.8 Avaliar o uso de medicamentos da lista de remédios essenciais (incluindo morfina)	Para ser preenchido	



2.9 Avaliar o acesso dos pacientes a campanhas ou alarmes durante internações hospitalares	Para ser preenchido	
2.10 Monitorar as necessidades nutricionais e alimentares específicas dos pacientes	Para ser preenchido	
2.11 Avaliar o uso e a demanda por linhas de atendimento 24 horas para orientações relacionadas à saúde e dúvidas gerais de pacientes ambulatoriais (incluindo o motivo da ligação)	Para ser preenchido	
2.12 Avaliar a frequência com que planos avançados de cuidados são criados (ex.: discussões com pacientes e familiares, e documentação do planejamento avançado de cuidados)	Para ser preenchido	
2.13 Avaliar a frequência com que dados clínicos obtidos por sensores de monitoramento domiciliares são utilizados (ex.: dispositivos "wearables" de monitoramento de saúde e domiciliar)	Para ser preenchido	

3. Utilização de serviços e eficiência operacional

Abrange áreas como tempo de permanência, tempo de espera, consultas perdidas e utilização do serviço. Esses indicadores refletem a utilização do serviço, sua demanda e eficiência operacional.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
3.1 Avaliar o número de encaminhamentos recebidos e aceitos	Para ser preenchido	
3.2 Monitorar o momento em que os encaminhamentos ocorrem ao longo da trajetória da doença (ex.: no momento do diagnóstico, em estágios avançados da doença ou em fim de vida)	Para ser preenchido	
3.3 Avaliar os tempos de espera em diversas etapas da jornada terapêutica (ex.: tempo de espera de consultas ambulatoriais e para exames diagnósticos)	Para ser preenchido	
3.4 Monitorar o número de visitas ambulatoriais e/ou domiciliares (se aplicável)	Para ser preenchido	
3.5 Avaliar as taxas de consultas perdidas (incluindo os motivos da ausência)	Para ser preenchido	
3.6 Monitorar os tipos de admissões (ex.: emergenciais, planejadas, cuidados de respiro ou cuidados de transição) e suas taxas	Para ser preenchido	



3.7 Avaliar a taxa de ocupação e o índice de rotatividade de leitos nos departamentos de internação	Para ser preenchido	
3.8 Avaliar a duração da permanência para entender o tipo de cuidado mais frequente (ex.: cuidados complexos em pacientes de longa permanência versus de curta permanência)	Para ser preenchido	
3.9 Avaliar as taxas de consultas canceladas ou reagendadas por pacientes e por serviço	Para ser preenchido	
3.10 Avaliar a porcentagem de pacientes internados atendidos versus os ambulatoriais atendidos	Para ser preenchido	
3.11 Avaliar o tempo de deslocamento gasto pelos profissionais de saúde (para serviços com visitas domiciliares)	Para ser preenchido	
3.12 Avaliar a taxa de utilização de recursos, salas e equipamentos essenciais	Para ser preenchido	
3.13 Avaliar quais serviços estão sendo utilizados, com que frequência e por quem	Para ser preenchido	

4. Bem-estar e capacitação da equipe

Inclui áreas como bem-estar da equipe (incluindo agentes comunitários e voluntários) e capacitação da equipe. Esses indicadores demonstram o nível de apoio recebido pela equipe para oferecer serviços de CPP.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
4.1 Avaliar a satisfação e o bem-estar de funcionários e/ou voluntários (ex.: satisfação por compaixão e fadiga por compaixão)	Para ser preenchido	
4.2 Monitorar o uso de ferramentas e serviços de bem-estar por funcionários e/ou voluntários	Para ser preenchido	
4.3 Avaliar as proporções e composição da equipe (incluindo voluntários)	Para ser preenchido	
4.4 Monitorar reuniões multidisciplinares e garantir o alinhamento do trabalho com outras equipes, garantindo a continuidade do cuidado da criança e da família em todos os contextos	Para ser preenchido	
4.5 Monitorar a retenção e a taxa de rotatividade de funcionários	Para ser preenchido	
4.6 Monitorar entrevistas de desligamento de funcionários e/ou voluntários	Para ser preenchido	
4.7 Monitorar a taxa de absenteísmo e o risco de <i>burnout</i>	Para ser preenchido	
4.8 Monitorar horas extras e folgas (ex.: escalas flexíveis)	Para ser preenchido	



4.9 Avaliar a proporção de tempo dos profissionais clínicos dedicada à administração/burocracias	Para ser preenchido	
4.10 Monitorar dados de avaliações de desempenho de áreas comuns para melhoria da equipe	Para ser preenchido	

5. Envolvimento em educação e pesquisa

Abrange áreas como tempo reservado para educação da equipe, participação em estudos/publicações e atividades educacionais oferecidas pelo serviço. Esses indicadores evidenciam o envolvimento do serviço em educação continuada e pesquisa.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
Educação		
5.1 Monitorar as horas de ensino ministradas e recebidas pelos funcionários, bem como o impacto dessa educação por meio de avaliações pós-treinamento	Para ser preenchido	
5.2 Monitorar o número de horas reservadas para educação ou pesquisa (ex.: tempo garantido fora das atividades clínicas)	Para ser preenchido	
5.3 Monitorar as atividades educacionais realizadas pelo serviço para outros	Para ser preenchido	
5.4 Monitorar o desenvolvimento profissional de funcionários e/ou voluntários (ex.: treinamentos específicos, qualificações, competências e desenvolvimento de habilidades de liderança)	Para ser preenchido	
5.5 Avaliar a adesão ao desenvolvimento profissional continuado por meio de treinamentos	Para ser preenchido	
5.6 Monitorar o número de profissionais de saúde treinados pelo serviço	Para ser preenchido	

Pesquisa		
5.7 Avaliar a participação de pacientes e familiares em pesquisas	Para ser preenchido	
5.8 Avaliar quão acessível é para pacientes e familiares participarem	Para ser preenchido	
5.9 Monitorar a participação da equipe ou do serviço em pesquisas (incluindo o tempo dedicado pelos funcionários)	Para ser preenchido	
5.10 Avaliar o número de pacientes ou familiares recrutados para participar em estudos clínicos	Para ser preenchido	
5.11 Monitorar o número de artigos ou relatórios publicados pela equipe ou por profissionais individuais	Para ser preenchido	

6. Tecnologia em comunicação e prestação de serviços

Abrange áreas como interação com pacientes por diversos canais tecnológicos, uso de dispositivos médicos e de assistência domiciliar, confiabilidade do sistema e impacto da tecnologia na autonomia, socialização, tomada de decisão e qualidade de vida do paciente. Esses indicadores avaliam a eficácia do uso da tecnologia pela equipe.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
6.1 Avaliar a proporção de interações e comunicações com pacientes por meio de diversos canais (ex.: presencial, chamadas, mensagens de texto e e-mails)	Para ser preenchido	
6.2 Avaliar o uso de tecnologia para melhorar a comunicação com pacientes, familiares e equipe	Para ser preenchido	
6.3 Monitorar a adoção de prontuários eletrônicos de saúde, incluindo o registro adequado das informações	Para ser preenchido	
6.4 Monitorar ameaças cibernéticas relatadas	Para ser preenchido	
6.5 Monitorar os tempos de resposta da equipe de Tecnologia da Informação	Para ser preenchido	
6.6 Monitorar o tempo de inatividade do sistema	Para ser preenchido	
6.7 Avaliar o uso de dispositivos médicos por crianças e familiares nas dependências hospitalares ou domiciliares	Para ser preenchido	



6.8 Avaliar o uso de dispositivos de tecnologia assistiva durante os cuidados (ex.: dispositivos de texto para fala) e se são fornecidos pela família ou pelo serviço	Para ser preenchido	
6.9 Avaliar o uso de tecnologia para facilitar interações entre pacientes, familiares e equipe	Para ser preenchido	
6.10 Monitorar o desempenho da internet para funcionários, bem como para crianças e familiares	Para ser preenchido	
6.11 Monitorar o uso e as avaliações de quaisquer canais ou aplicativos móveis fornecidos pelo serviço	Para ser preenchido	

7. Consciência, percepção e engajamento da comunidade

Inclui áreas relativas a avaliações das necessidades da comunidade, quem utiliza o serviço e como o percebe. Esses indicadores demonstram a capacidade da equipe de alcançar potenciais usuários e fortalecer sua imagem.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
7.1 Avaliar como as pessoas obtêm informações ou conhecem os serviços de CPP na região (ex.: fontes de encaminhamentos recebidos para entender a origem dos pacientes encaminhados)	Para ser preenchido	
7.2 Avaliar o destino dos encaminhamentos enviados para colaboração com parceiros e serviços mais amplos	Para ser preenchido	
7.3 Avaliar quantas crianças estimadas na região precisam (ou poderiam se beneficiar) dos serviços (incluindo uma avaliação de necessidades e a porcentagem da demanda atendida pelo serviço)	Para ser preenchido	
7.4 Avaliar de quantos eventos e palestras de engajamento comunitário a equipe participa para aumentar a conscientização da comunidade sobre os serviços (ex.: pacientes e familiares, engajamento com o governo regional e nacional e departamentos de saúde)	Para ser preenchido	



7.5 Avaliar o tráfego do site e o engajamento nas redes sociais	Para ser preenchido	
7.6 Monitorar avaliações online (ex.: menções na mídia e buscas online por feedback sobre o serviço)	Para ser preenchido	
7.7 Coletar pesquisas dos parceiros por encaminhamento (outros provedores) para orientar melhorias futuras na forma como a equipe trabalha com outros	Para ser preenchido	
7.8 Monitorar reuniões externas (ex.: com que frequência e quanto tempo é gasto com organizações fora do seu serviço)	Para ser preenchido	

8. Finanças e captação de recursos

Inclui áreas como custo médio por paciente e receita. Esses indicadores analisam a sustentabilidade financeira do serviço e sua capacidade de captar recursos.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
8.1 Avaliar o custo médio por paciente	Para ser preenchido	
8.2 Avaliar os gastos diretos dos familiares (importante para entender como os serviços são acessados e para que a equipe saiba como oferecer o melhor suporte)	Para ser preenchido	
8.3 Avaliar a proporção de gastos em diferentes áreas do serviço (ex.: equipamentos, medicamentos e salários da equipe)	Para ser preenchido	
8.4 Avaliar a proporção da receita por fonte (ex.: pública, governamental, privada, doações e filantrópicas)	Para ser preenchido	
8.5 Monitorar quantos pedidos de subsídios foram feitos e a taxa de sucesso	Para ser preenchido	
8.6 Monitorar os processos de faturamento (se relevante)	Para ser preenchido	

9. Impacto ambiental e estrutural

Inclui áreas como reciclagem, manutenção e consumo de energia. Esses indicadores mostram como o serviço gerencia suas instalações e o impacto ambiental.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
9.1 Avaliar a qualidade, o uso e o acesso a espaços externos pelos pacientes	Para ser preenchido	
9.2 Monitorar a qualidade, o uso e o acesso a espaços adaptados para pessoas com deficiência (ex.: banheiros, rampas e elevadores)	Para ser preenchido	
9.3 Avaliar a qualidade, o uso e o acesso a áreas para visitantes (ex.: recepção, sala de espera, área de recreação/brinquedoteca e áreas compartilhadas)	Para ser preenchido	
9.4 Avaliar o consumo e a geração de energia pelo serviço	Para ser preenchido	
9.5 Avaliar o uso de água	Para ser preenchido	
9.6 Monitorar solicitações de manutenção predial	Para ser preenchido	
9.7 Avaliar a qualidade do ar, incluindo o desempenho de aquecedores, ventiladores e do ar-condicionado, temperatura adequada e poluição interna	Para ser preenchido	



9.8 Avaliar a taxa de reciclagem e o descarte de resíduos hospitalares	Para ser preenchido	
9.9 Monitorar os gastos anuais para manutenção das instalações (ex.: reformas, reparos, contas de água e energia, mobiliário e limpeza)	Para ser preenchido	
9.10 Avaliar os níveis de iluminação e o acesso à luz natural para os pacientes	Para ser preenchido	
9.11 Avaliar a taxa de emissão de carbono do serviço	Para ser preenchido	
9.12 Avaliar os níveis de ruído	Para ser preenchido	

10. Estoques e insumos

Inclui áreas como monitoramento dos prazos de validade e sistemas automatizados de estoque. Esses indicadores avaliam a gestão da cadeia de suprimentos de equipamentos e medicamentos pela equipe.

Métricas que as equipes podem coletar:	Status:	Notas e plano de ação:
10.1 Monitorar os prazos de validade do inventário (ex.: medicamentos e suprimentos médicos)	Para ser preenchido	
10.2 Monitorar o estoque (ex.: sistemas automatizados de controle de estoque)	Para ser preenchido	
10.3 Monitorar o recebimento de insumos	Para ser preenchido	
10.4 Monitorar faltas de estoque e reposições (ex.: capacidade de rastrear o estoque com precisão e reabastecer quando necessário)	Para ser preenchido	
10.5 Monitorar os prazos dos fornecedores e a precisão dos pedidos	Para ser preenchido	
10.6 Monitorar insumos e doações em espécie	Para ser preenchido	

Agradecemos a todos que apoiaram o desenvolvimento da Ferramenta Magnify, especialmente nesta tradução.

A [Global Treehouse](#) também agradece à Fundação Isabella Seràgnoli e ao Centro de Pesquisa Mais pelo generoso apoio a este projeto.

Visite este [link em português](#) ou este [site](#) em inglês para ver os [colaboradores individuais](#) e as organizações originais que representam mais de 20 países.

Somos extremamente gratos a todos que tornaram possível esta tradução para o português. Agradecemos aos nossos incríveis voluntários da nossa parceira [Casa Arara Azul](#): Thayná Leones, Cintia Cruz, Paula Toledo e Luiza Testa.

Ícones criados por iconsparks (luminária), colurcreatype (brinquedo infantil), Payunghead (mesa de cabeceira), Nikita Kozin (poltrona), Ehtisham Abid (cama) e Icon geek 26 (abajur) através do Noun Project.