

Melhoria da Comunicação de Enfermagem Obstétrica à Gestante com Barreira Idiomática e Cultural

**Área: Materno-Infantil
Setor: Maternidade**

Trabalho de Melhoria Contínua: PDCA

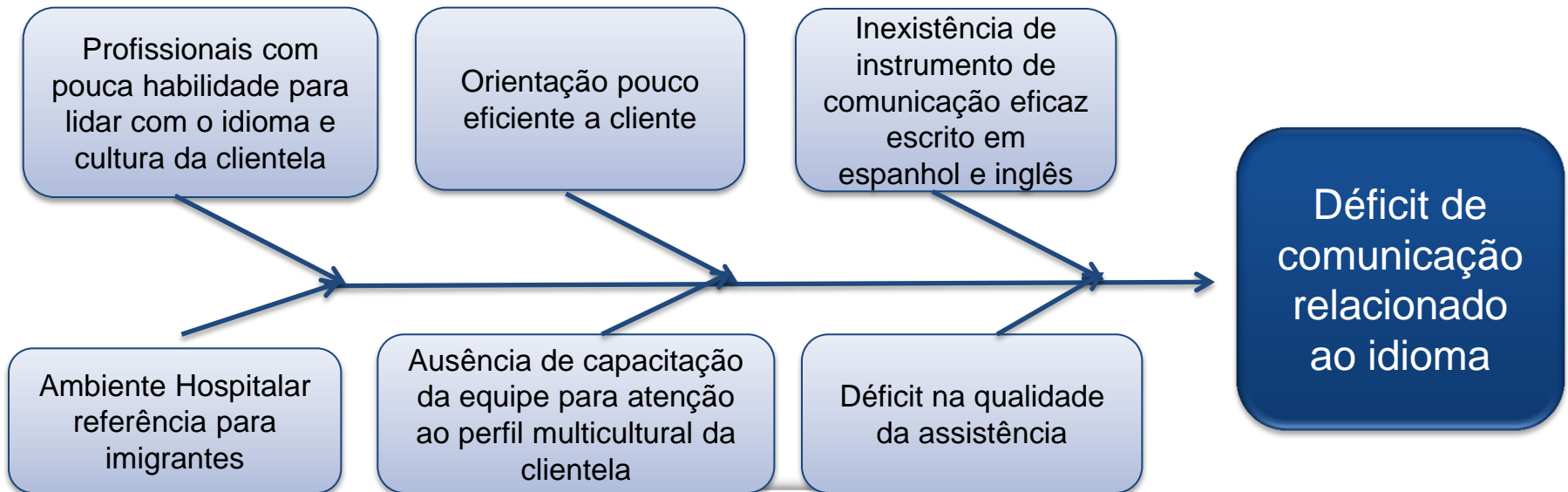


Fase 01 – Planejar

Identificação do problema

Déficit na comunicação com as gestantes estrangeiras devido barreira idiomática e cultural.

•Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa)



Fase 01A – Planejar

Plano de ação: ferramenta 5W2H

O que	Quem	Quando	Por que	Onde	Como	Custo
Realizado um curso de idioma espanhol	Enfermeira	Janeiro / 2015 a janeiro / 2016	Para Auxiliar a comunicação entre a gestante e a profissional	Brasil e Argentina	Em escola de espanhol e através de intercâmbio	R\$ 7820,00
Busca de entidades que prestassem assistência aos estrangeiros	Enfermeira	Dezembro / 2015 a março / 2016	Para conhecer a cultura das clientes de países andinos, árabes e haitianos	Centro de Apoio ao Migrante(CAMI), Blog Mulher das Arábias e Igreja Nossa Senhora da Paz (apoio aos haitianos)	Visitação às entidades e email	Horas trabalhadas. Não mensurado
Orientação sobre assistência à gestante imigrante no SUS	Enfermeira	Maio/2016	Orientar a gestante sobre o direito à assistência no SUS	CAMI e Jornal Nosotros (CAMI)	Palestra e informativo	Horas trabalhadas. Não mensurado

Fase 02 – Fazer

Executar o Plano de Ação elaborado: mencionar as ações implementadas

Ações	Recursos (humanos/materiais)	Responsáveis (cargos)	Prazo	Investimento/Despesas (R\$)
Realizado um curso de idioma espanhol	Professor / Apostila e livros do curso de espanhol	Enfermeira	13 meses	7820,00
Busca de entidades que prestassem assistência aos estrangeiros	Enfermeira / mídias eletrônicas	Enfermeira	4 meses	Horas trabalhadas. Não mensurado
Orientação sobre assistência à gestante imigrante no SUS	Enfermeira /audiovisual	Enfermeira	2 dias	Horas trabalhadas. Não mensurado

Fase 03 – Verificar

Assistência à família durante o trabalho de parto, parto e pós-parto

Parto Seguro - 2017



Parto Seguro - 2017

Fase 04 – Agir / Consolidar / Controlar

Ganho obtido:

- Houve satisfação da cliente estrangeira, percebido pela procura de outras pacientes de mesma nacionalidade neste hospital

O processo será mantido, e monitorado para levantamento de necessidades futuras como:

- Elaborar a Cartilha de Parto Humanizado e aleitamento materno em Inglês e Espanhol
- Capacitar a equipe multiprofissional para o uso da cartilha
- Criar e aplicar o indicador satisfação da cliente estrangeira

- **Referências:** Brasil. Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017. Migração. Diário Oficial da União. 25 Mai 2017. [Acesso em 13 ago 2017]. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13445.htm
- FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Censos Demográficos. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm> Acesso em 25 de mar. 2016.
- GRAEME, Hugo. Migrações internacionais não documentadas: uma tendência global crescente. Travessia: Revista do migrante, São Paulo, ano 11, n. 30, p. 11, jan./abr. 1998. WALDMAN, Tatiana C. *Movimentos migratórios sob a perspectiva do direito à saúde: imigrantes bolivianas em São Paulo*. Revista de direito sanitário, São Paulo, v.12, n.1, p.90-114. mar/jun 2011.
- GINDE, Adit A.; CLARK, Sunday; CAMARGO JÚNIOR., Carlos A. Language barriers among patients in Boston emergency departments: use of medical interpreters after passage of interpreter legislation. J Immigr Minor Health. dec; 11(6): 527–530. 2009
- ZANELLA, Vanessa Gomes. Imigrantes bolivianas em São Paulo: condições de vida e trabalho. Revista de Estudos Jurídicos UNESP, Franca, ano 19, n. 29, p. 1-20, jan.-jul., 2015. Disponível em: <http://seer.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/index>
- LISBOA TERESA Fluxos Migratórios de mulheres para o trabalho reprodutivo: a globalização da assistência <http://www.scielo.br/pdf/ref/v15n3/a17v15n3.pdf>