

# Uso da Metodologia PDCA na Implantação de Sistema Informatizado para Notificação Voluntária de Incidentes em um Hospital em Minas Gerais

Carolina Castro\*<sup>1</sup>

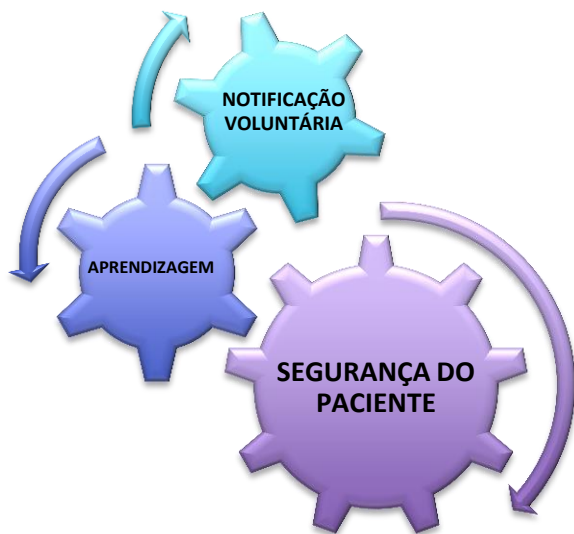
Maria Aparecida Gusso\*<sup>2</sup>

\*<sup>1</sup> Analista da Qualidade na Casa de Caridade de Muriaé – Hospital São Paulo. Especialista em Gestão da Qualidade em Saúde.

\*<sup>2</sup> Gerente Médica nos Hospitais Samaritano e Vitória, Barra da Tijuca – UHG Brasil.

## Introdução

A segurança do paciente é objetivo prioritário das instituições de saúde que buscam a melhoria contínua.



## Problema

Falta de adesão de funcionários à notificação de incidentes relacionados à Segurança do Paciente.

## Objetivo

Aumentar o número e melhorar a qualidade do registro de notificação de incidentes relacionados à assistência ao paciente.

## Metodologia e Desenvolvimento do Trabalho

### Ação

- Definição e padronização do novo fluxo de notificações

### Planejamento

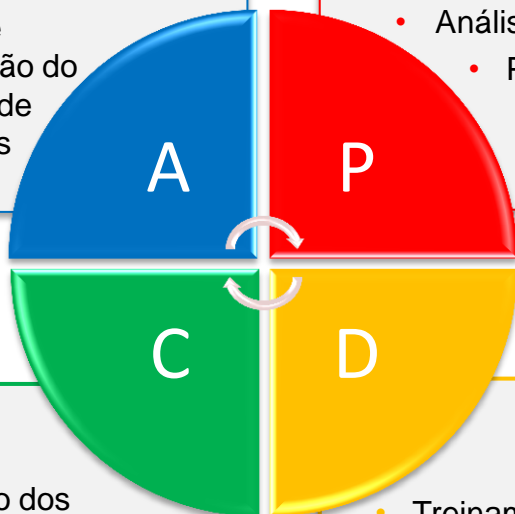
- Análise do Processo
- Plano de Ação
- Metas e Indicadores

### Análise

- Comparação dos resultados obtidos com a meta desejada

### Execução

- Treinamento
- Implantação do sistema



## Fase P

- Levantamento e análise das notificações manuais

### NOTIFICAÇÕES MANUSCRITAS

Percentual de Incidentes em Saúde	65,3% (845)
Percentual de registro de Não Conformidades	25% (324)
Percentual de Notificações Excluídas	9,7% (126)

(19 meses: Jan 2015 a Jul 2016)

- Ferramentas da Qualidade:
  - Brainstorming;
  - Diagrama de Ishikawa;
  - Matriz de Esforço x Impacto;
  - Plano de Ação;
  - Indicadores.

## Fase D

Foram realizadas todas as estratégias de melhorias planejadas que envolviam:

- Testes de eficiência do software;
- Treinamentos, desenvolvimento e disseminação da cultura de segurança do paciente;
- Transcrição dos dados para o sistema informatizado;
- Revisão da classificação de incidentes;
- Cadastros e implantação do sistema informatizado;
- Implantação de protocolos de Segurança do Paciente.



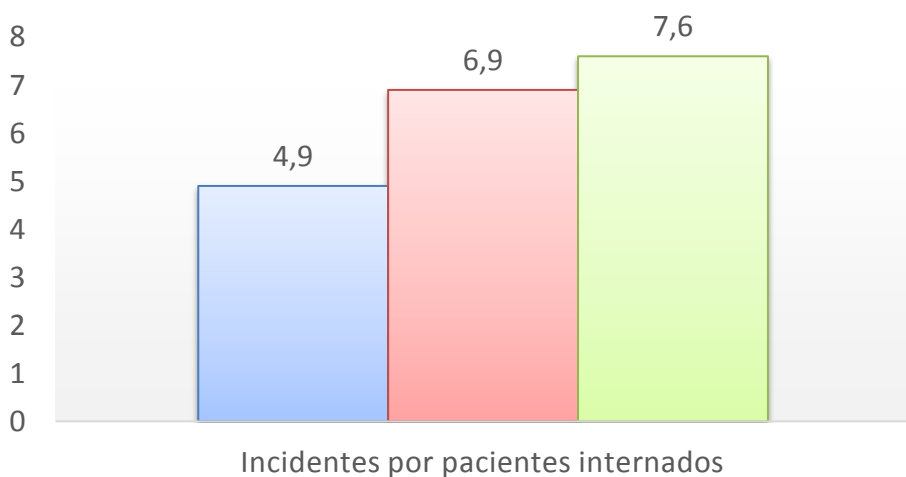
## Fase C

- Medições de melhorias

NOTIFICAÇÕES INFORMATIZADAS		Meta
Percentual de Incidentes em Saúde	91,5% (924)	100%
Percentual de registro de Não Conformidades	7,2% (73)	0%
Percentual de Notificações Excluídas	1,3% (13)	0%

(17 meses: Ago 2016 a Dez 2017)

### Percentual de Ocorrência de Incidentes por Pacientes Internados



■ Pré implantação do sistema 
 ■ Pós implantação do sistema 
 ■ Meta

## Fase A

### Classificação

- ✓ Validação
- ✓ Padronização

### Notificação

- ✓ Padronização do novo fluxograma de notificação

### Subnotificação

- ✗ Rodar o ciclo novamente

## Conclusões

### Efeitos da Mudança

- ↓ em 15,1% de NC
- Erradicação de notificações excluídas
- ↑ em 25% de notificações de incidentes em saúde
- ↑ Em 2% incidência de notificações por paciente internado

### Lições Aprendidas

A avaliação durante todo o processo é de extrema importância para mensurar o avanço em direção às metas.

Por meio da utilização das ferramentas, é possível delimitar os objetivos, definir metas, encontrar causas raiz e solucionar problemas. É possível padronizar processos, independente da cultura local ou instituição de saúde.

A implementação de uma Gestão da Qualidade eficiente, apoiados pela alta direção e suportados pela utilização do Ciclo PDCA e de outras ferramentas gerenciais e de qualidade, é de extrema importância, entretanto, é imprescindível que estejam atreladas ao envolvimento de funcionários para que uma instituição hospitalar possa alcançar excelência na prestação de serviços e seja reconhecida pela sociedade.

“ PENSADOR

Você é o único responsável pelos seus resultados!

Se não são satisfatórios

Repense, inove, faça diferente,

Se são satisfatórios,

Transforme-os em extraordinários!

Élida Pereira Jerônimo