

# PROJETO AVALIADORES INTERNOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

**Autor: Bianca Sanctis Co-autores: Cintia F.O. Cardacci, Danilo F. Alcantara**

Protocolo: 179 - Eixo Temático: Avaliação em Saúde e Qualidade  
Palavras Chave: Melhoria da Qualidade, Qualidade.

## Introdução

A fim de garantir a qualidade e segurança do paciente demonstrando eficácia e eficiência nos processos institucionalizados na assistência cirúrgica e clínica aos pacientes, foi-se emoldurado o projeto de avaliadores internos para disseminar o conhecimento e olhar crítico do setor da qualidade quanto aos critérios de excelência dos padrões ouros aos demais profissionais. O próprio setor da qualidade estruturou com alta gestão o projeto de avaliadores internos, a posterior selecionados profissionais por suas lideranças e instruídos através de tutoriais online-intuitivo guiados.

## Método

Extraídos dados de prontuários fechados no período de junho 2019 a junho 2020 para permear uma série histórica de internações de caráter clínico e cirúrgico; para confiabilidade amostral e dos dados, foram realizadas análises estatísticas prévias a execução da pesquisa. Os especialistas da qualidade realizaram quatro dias de treinamento online relacionado ao escopo/atividade em si aos avaliadores internos assistências; criaram formas de comunicação direta em grupos online e aplicativo para dúvidas, como também, estruturam um cronograma de reuniões semanais para sanar dúvidas e melhorar se necessário a plataforma de dados. Inserido questionário com respostas objetivas, com opções conforme e não conforme e sim e não, utilizando lista de verificação eletrônica em plataforma informatizada de pesquisa. O período de acompanhamento e aplicação da ferramenta ocorreram entre os dias 06.11.2020 a 11.12.2020.

## Resultado

Após a aplicação do instrumento de coleta de dados, foram realizados feedbacks com os líderes da equipe, reforçando todas as fragilidades até o momento encontradas de forma sistêmica e reforçando orientações institucionalizadas.

Leia alguns relatos dos avaliadores que participaram do Projeto Piloto – Avaliadores Internos Assistenciais 2020:

*"Foi uma experiência nova e desafiadora que nos proporcionou uma visão do processo como um todo e percebemos a importância do registro adequado do prontuário e o quanto uma informação incompleta impacta na assistência" M.H.D*

*"Participar do projeto me fez enxergar a assistência prestada aos pacientes de forma crítica e de acordo com as resoluções, e assim entender que a documentação realizada se faz necessária para uma assistência completa e segura tanto para o paciente como para nós profissionais, hoje eu entendo a importância de cada documento realizado." L.D.B.S*

## Conclusão

A posterior foram implantadas nove ações relacionadas aos macrotemas: checagem e administração de medicamentos; SLA de liberação de prescrição médica pela enfermagem, validação de prescrição médica pela farmácia e melhorias na adesão as avaliação de riscos assistenciais.

## Referências

1. Teoria do Erro A importância do fator humano na Segurança do Paciente. Publicado em 2011.
2. Squire-statement. Publicado em 2016.