

Márcia Amaral Dal Sasso; Gabriela de Oliveira Silva; Leili Mara Mateus da Cunha;
Tâmela Beatriz Matinada da Silva; Bruna Mafra Guedes

Protocolo: 397 Eixo Temático: Gestão em Saúde

Palavras-chave: Segurança do Paciente; Gestão da Qualidade; Avaliação de Resultados em Cuidados de Saúde.

INTRODUÇÃO

Estratégias para desenvolvimento de ciclos de melhoria em uma rede de hospitais públicos brasileiros gestão da qualidade em saúde, melhoria contínua da qualidade a implementação de um programa de qualidade busca definir o conjunto de elementos estruturais e de processos para a melhoria contínua. Suas três principais atividades são o planejamento da qualidade, o monitoramento e os ciclos de melhoria. Uma rede de hospitais públicos implantou um programa de qualidade em 2018. Em 2019 e 2020 realizou avaliação interna da qualidade e, após essa etapa, buscou o aperfeiçoamento por meio de ciclos de melhoria. O objetivo desse estudo é apresentar a estratégia implementada por uma rede de 39 hospitais públicos para o desenvolvimento de ciclos de melhoria da qualidade.

MÉTODO

Estudo descritivo, do tipo relato de experiência, no formato de estrutura narrativa a partir da avaliação interna da qualidade de 983 requisitos, sendo 545 considerados essenciais por serem baseados em legislação e normas, cada hospital priorizou seus problemas, utilizando estratégia unificada.

RESULTADOS

A primeira etapa consistiu na identificação dos requisitos essenciais considerados não conformes durante a avaliação. Em seguida, esses requisitos foram distribuídos de acordo com eixos temáticos: processos de ensino, assistência, gestão e apoio. Na terceira etapa foi aplicada uma matriz de priorização, a matriz básico, que leva em consideração seis critérios: benefícios para a organização; abrangência dos resultados; satisfação do cliente interno;

investimento requerido; cliente externo satisfeito (grau de impacto) e operacionalidade simples (grau de facilidade). Todas essas etapas foram registradas em planilha Excel padrão, desenvolvida pela sede da rede. A próxima etapa foi a comparação dos requisitos que apresentaram maior pontuação na matriz com o plano diretor estratégico do hospital. De acordo com a priorização final, para os dez primeiros requisitos, elaborou-se um plano de ação, baseado na ferramenta 5W2H dois dos requisitos com maior frequência de priorização pelos hospitais foram: implantação de um plano de alta (n=7) e presença de política de gestão da qualidade (n=6). Os ciclos de melhoria estão em desenvolvimento pelos hospitais, sendo acompanhados pela sede por meio de relatórios e reuniões para capacitações e troca de experiências.



Fonte: Canva, 2021

REFERÊNCIAS

- Ebserh, Guia de Avaliação do Selo Ebserh da Qualidade, 2019.
- Saturno Hernández, Pedro Jesus. Planejamento de intervenções de melhoria da qualidade e análise dos efeitos: módulo III [recurso eletrônico] / Pedro Jesus Saturno Hernández e Zenewton André da Silva Gama; Zenewton André da Silva Gama; (tradutor); Pedro Jesus Saturno Hernández (organizador). – Natal: SEDIS-UFRN, 2017.