

Tópico 7

Usar métodos de melhoria da qualidade para melhorar os cuidados

Guia Curricular de Segurança do Paciente
da Organização Mundial de Saúde

Edição Multiprofissional



Objetivos pedagógicos

- **Os objetivos deste tópico são:**
 - Descrever os princípios básicos da melhoria da qualidade
 - Apresentar aos estudantes os métodos e as ferramentas para melhorar a qualidade dos cuidados em saúde

Conhecimentos necessários

- A ciência da melhoria
- Conceitos de mudança
- Princípios da melhoria
- Papel da mensuração da melhoria

Desempenhos esperados

- Identificar as oportunidades para o uso da ciência da segurança para analisar erros
- Analisar a gama de métodos de melhoria disponíveis para reduzir o dano aos pacientes
- Aplicar pelo menos uma ferramenta de melhoria em um contexto clínico específico
- Participar de uma atividade de melhoria (se possível)

A ciência da melhoria

- Análise de um sistema
- Compreensão de variação
- Teoria do conhecimento
- Psicologia

Fonte: Langley GL

Conceitos de mudança ...

... são ideias gerais com mérito comprovado e fundamentação científica e lógica sólida que podem estimular ideias específicas para fazer mudanças que levem à melhoria.

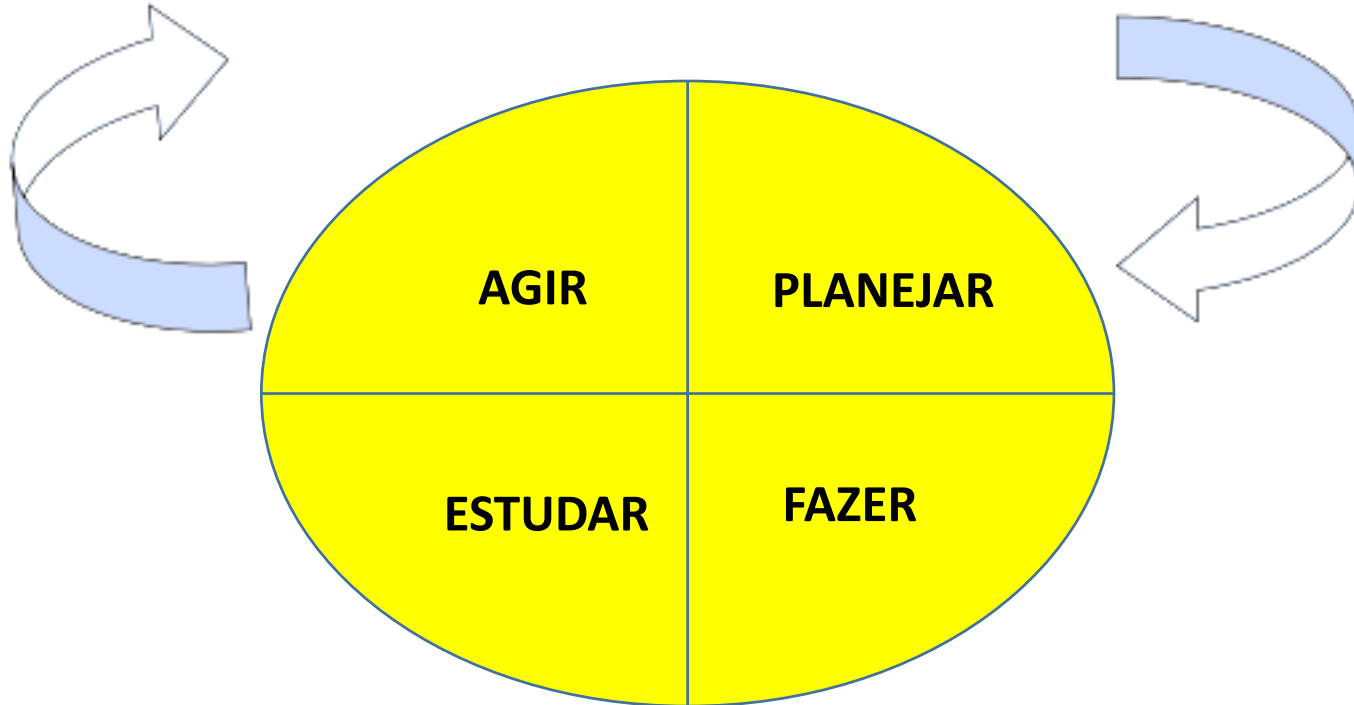
Fonte: Nolan TW, 1996

O modelo para melhoria

O que estamos tentando realizar?

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Que mudança podemos fazer que resulte em uma melhoria?



Fonte: Langley GL, Nolan, KM, Nolan, TW, Norman, CL & Provost, LP 1999

O modelo de melhoria da qualidade: o ciclo PDSA

- O que estamos tentando realizar?
- Como saberemos se a mudança representa uma melhoria?
- Que mudanças podemos implementar para que resulte em alguma melhoria?

O ciclo PDSA



Source: Langley GL, Nolan, KM, Nolan, TW, Norman, CL & Provost, LP 1999

Instituto de Melhoria dos Cuidados em Saúde (IH): diferentes mensurações

	Mensuração para pesquisa	Mensuração para melhoria da aprendizagem e do processo
Propósito	Para descobrir novos conhecimentos	Para trazer novos conhecimentos para a prática diária
Testes	Um grande teste às cegas	Sequência de diversos testes observáveis
Vieses	Controle do máximo de vieses possível	Estabilizar os vieses a cada teste
Dados	Reunir a maior quantidade possível de dados “caso necessário”	Reunir dados “necessários” para aprender e completar outro ciclo
Duração	Pode levar muito tempo para obter resultados	“Pequenos testes de mudanças significativas” podem acelerar a melhoria

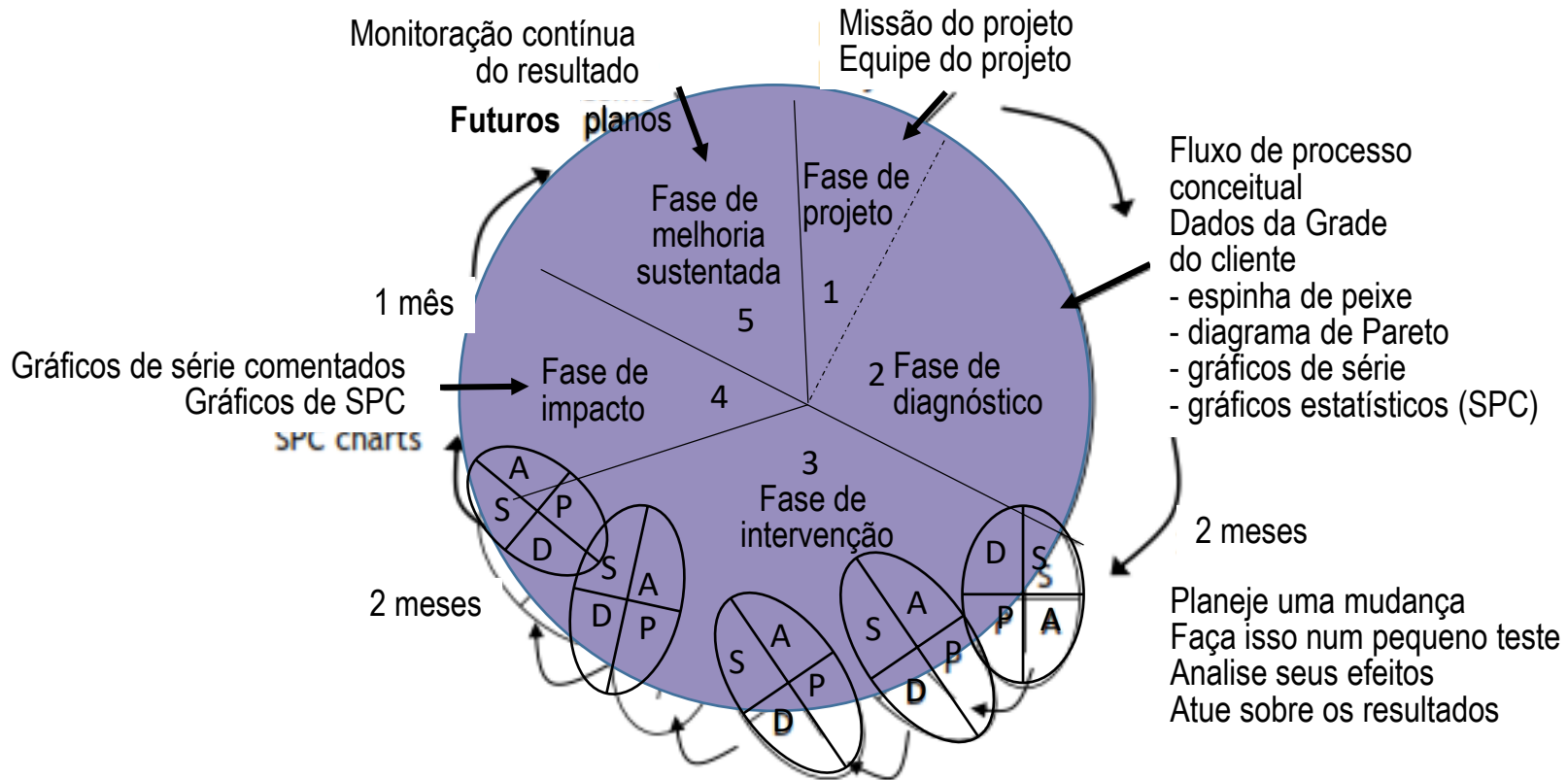
Três tipos de mensuração

- Medidas de resultados
- Medidas de processo
- Medidas de equilíbrio

Três exemplos de métodos de melhoria

- Metodologia de Melhoria da Prática Clínica (CPI)
- Análise de Causa Raiz (RCA)
- Análise de Falha de Modo e Efeito (FMEA)

O processo de melhoria



Source: NSW Department of Health (2002). *Easy Guide to Clinical Practice Improvement* (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)
SPC – statistical process control

Fase de intervenções

Identificação de intervenções apropriadas

Implementação de mudanças identificadas na fase de diagnóstica

Empreenda um ou mais ciclos de PDSA



Fase de intervenções

Decida sobre intervenções

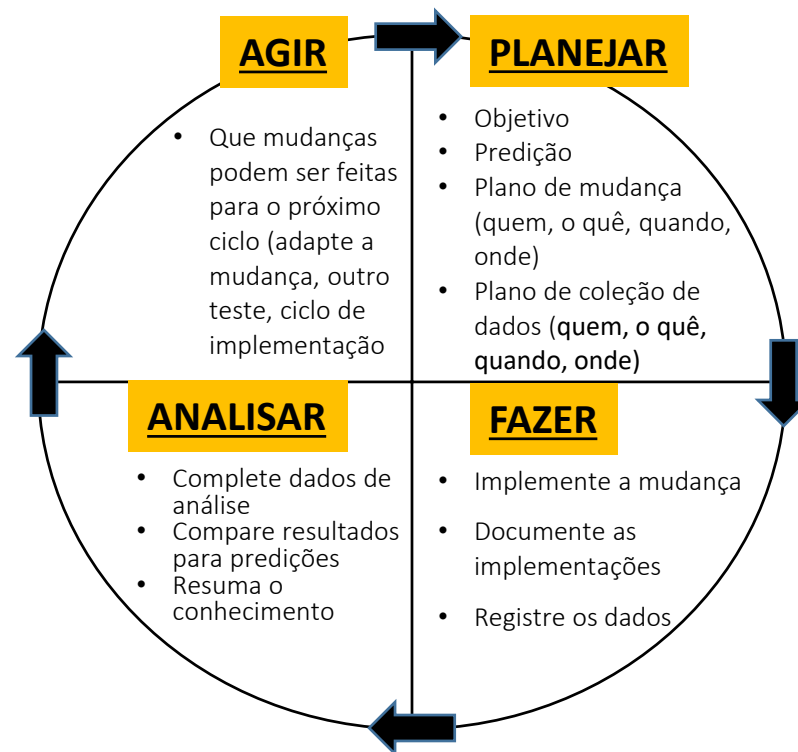


Empreenda um ou mais
Ciclos de PDSA

Fonte: NSW Department of Health (2002). Easy Guide to Clinical Practice Improvement (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)

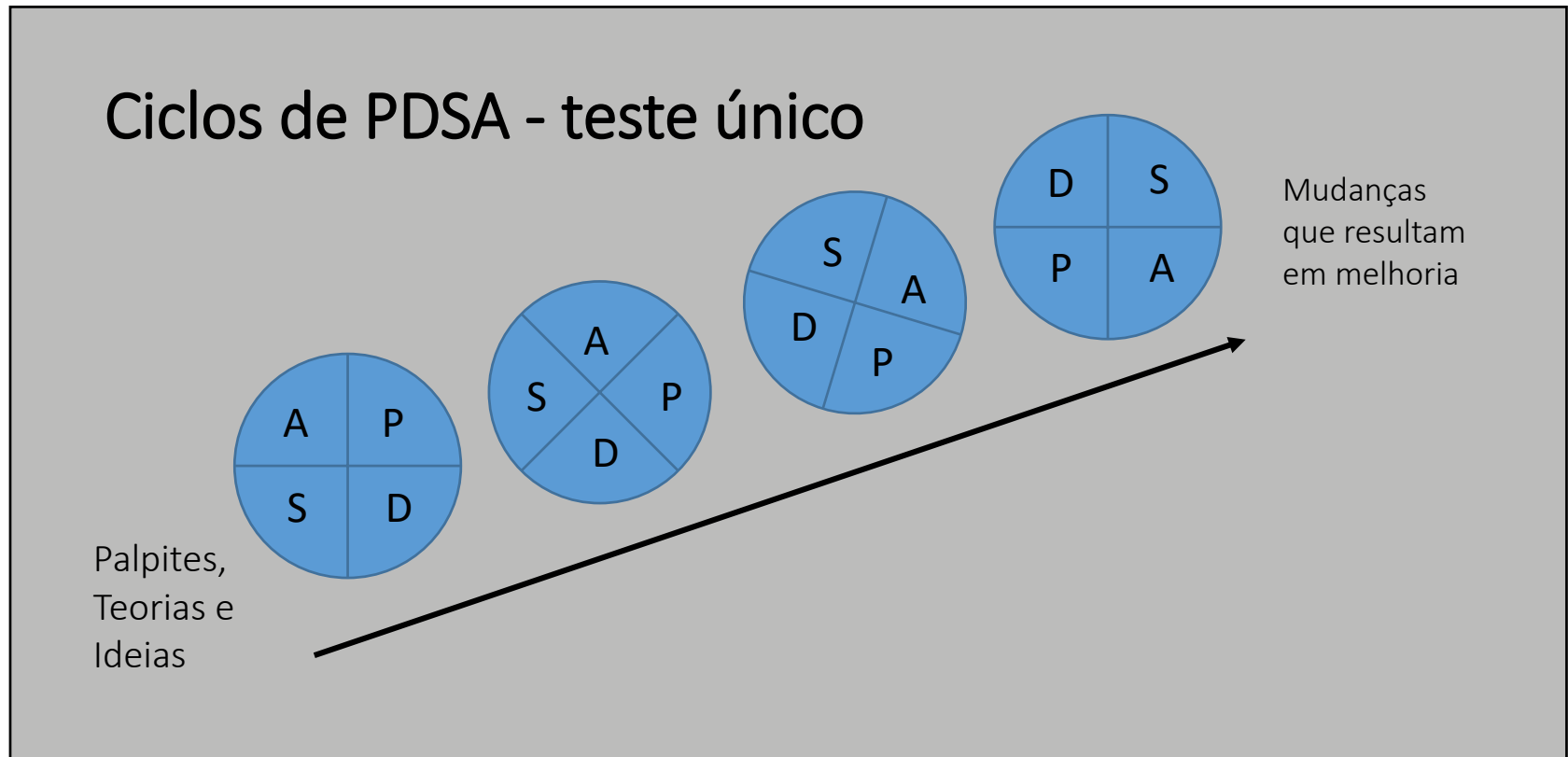
Como usar o ciclo do PDSA

- Use ciclos de 'planejar-fazer-analisar-agir para conduzir testes de pequena escala para mudar
 - Planeje uma mudança
 - Faça um pequeno teste
 - Analise seus efeitos
 - Atue de acordo com o que aprendeu
- Equipe usa e associa pequenos ciclos de PDSA para implementação mais ampla



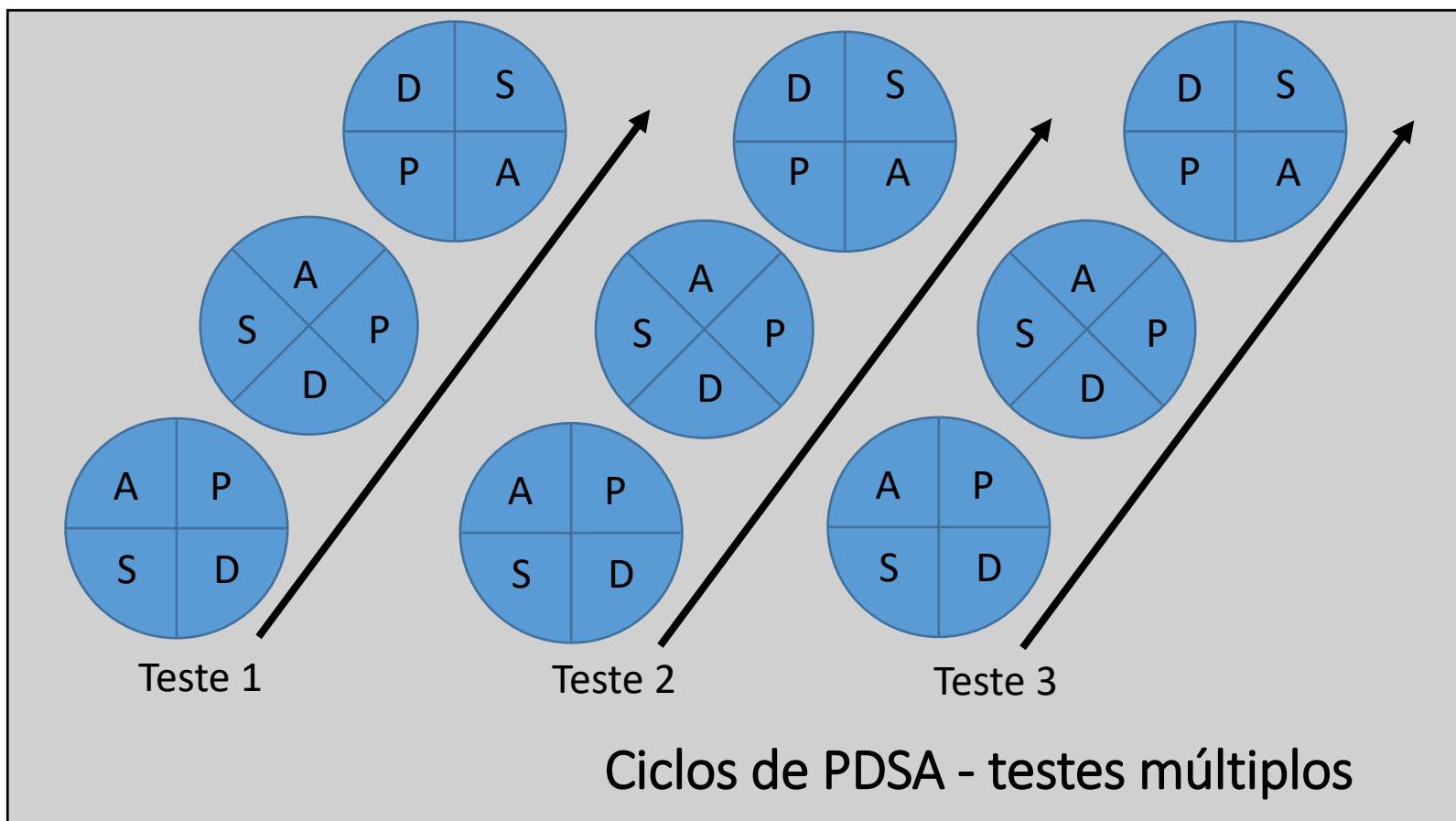
NSW Department of Health (2002). Easy Guide to Clinical Practice Improvement (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)

Ciclo do PDSA - teste único



Fonte: NSW Department of Health (2002). *Easy Guide to Clinical Practice Improvement* (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)

Ciclo do PDSA - testes múltiplos

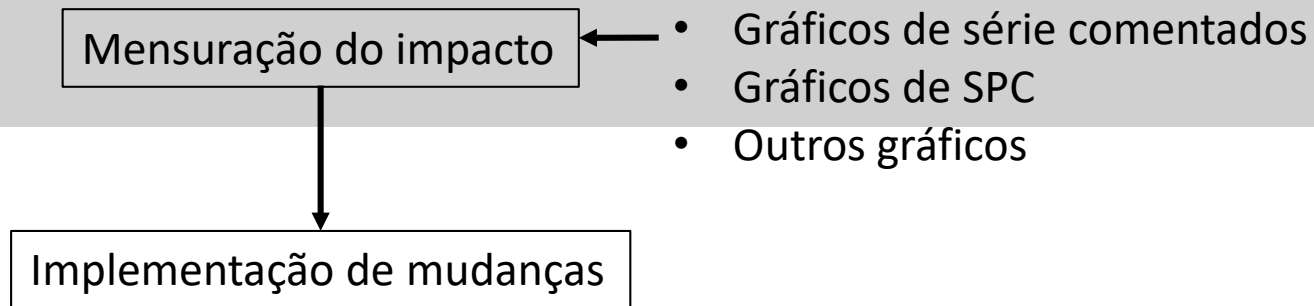


Fonte: NSW Department of Health (2002). *Easy Guide to Clinical Practice Improvement* (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)

Fases de impacto e de implementação

1. Mensuração do impacto de mudanças/intervenções
2. Registro dos resultados
3. Revisão das intervenções
4. Monitoração o impacto

Fase de impacto e implementação

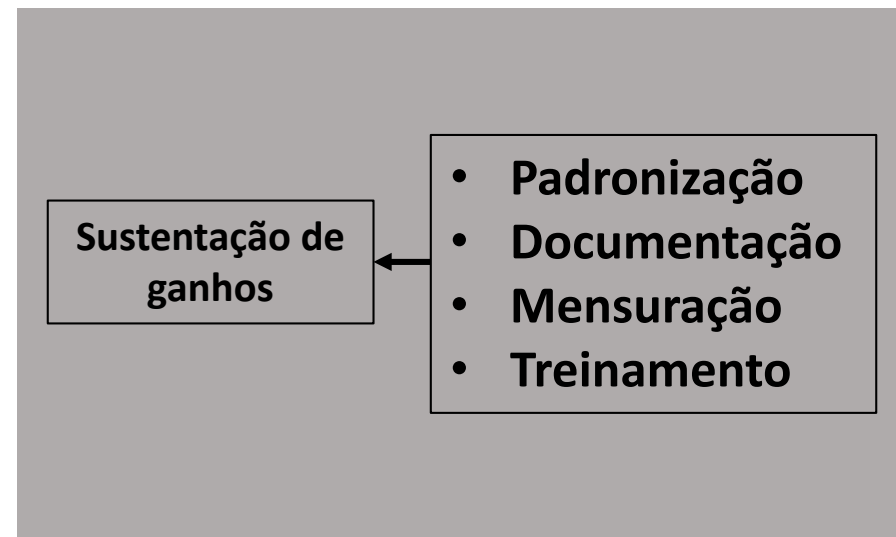


Fonte: NSW Department of Health (2002). *Easy Guide to Clinical Practice Improvement* (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)

Fase de sustentação e de melhoria

- Se uma intervenção foi apresentada, a intervenção e qualquer melhoria precisam ser sustentáveis
- Pode envolver:
 - **Padronização** dos sistemas e processos existentes
 - Documentação das políticas, procedimentos, protocolos e diretrizes
 - **Mensuração** e revisão das intervenções para garantir que a mudança se torne o passado da prática padrão
 - **Treinamento** e educação de pessoal

Fase de melhoria sustentável



Fonte: NSW Department of Health (2002). *Easy Guide to Clinical Practice Improvement* (www.health.nsw.gov.au/quality/pdf/cpi_easyguide.pdf)

Fluxograma de processo

*Example of a flow chart for a project titled: Accelerated Recovery Colectomy Surgery (ARCS)
North Coast Area Health Service
Australia*

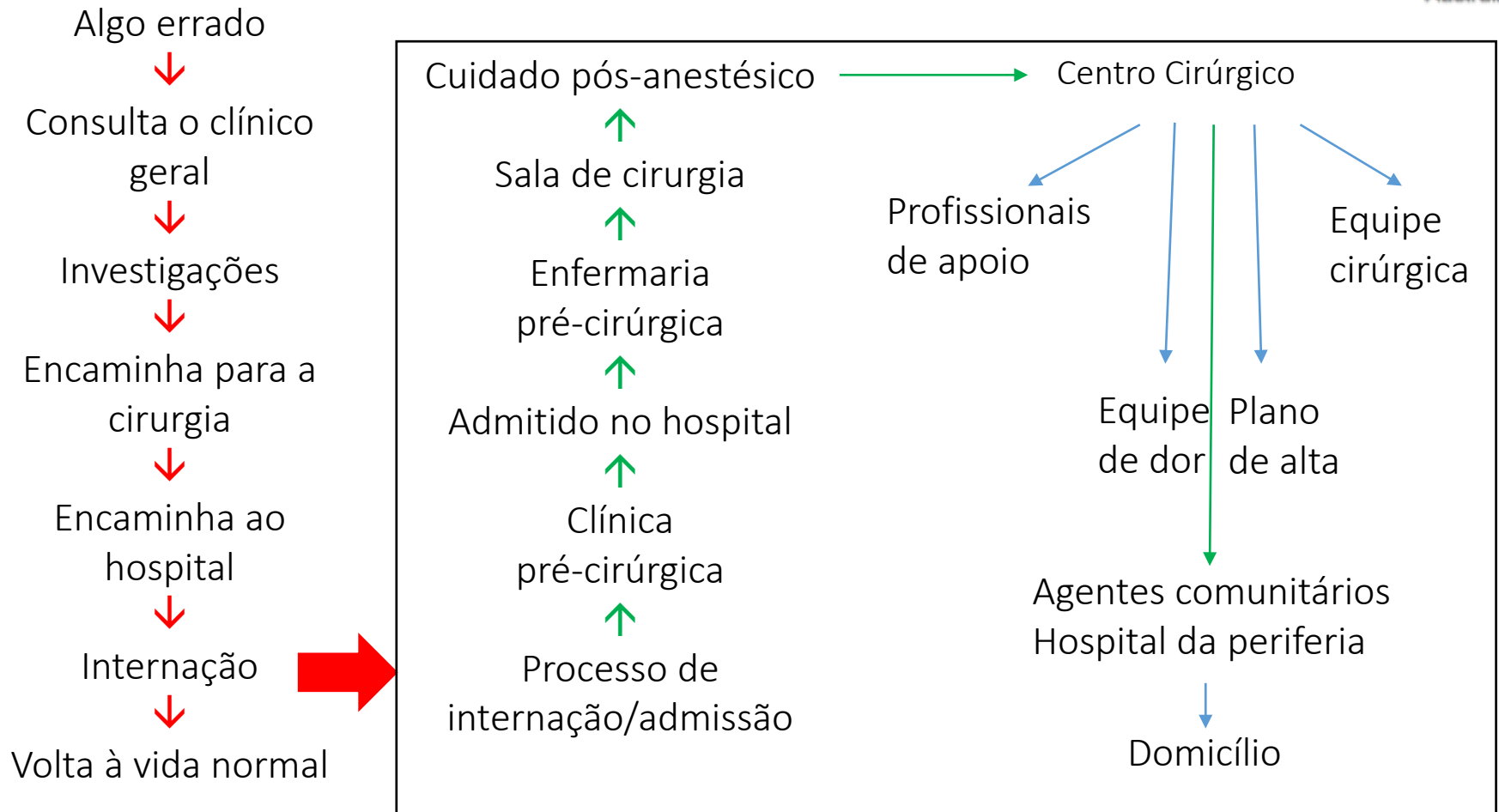
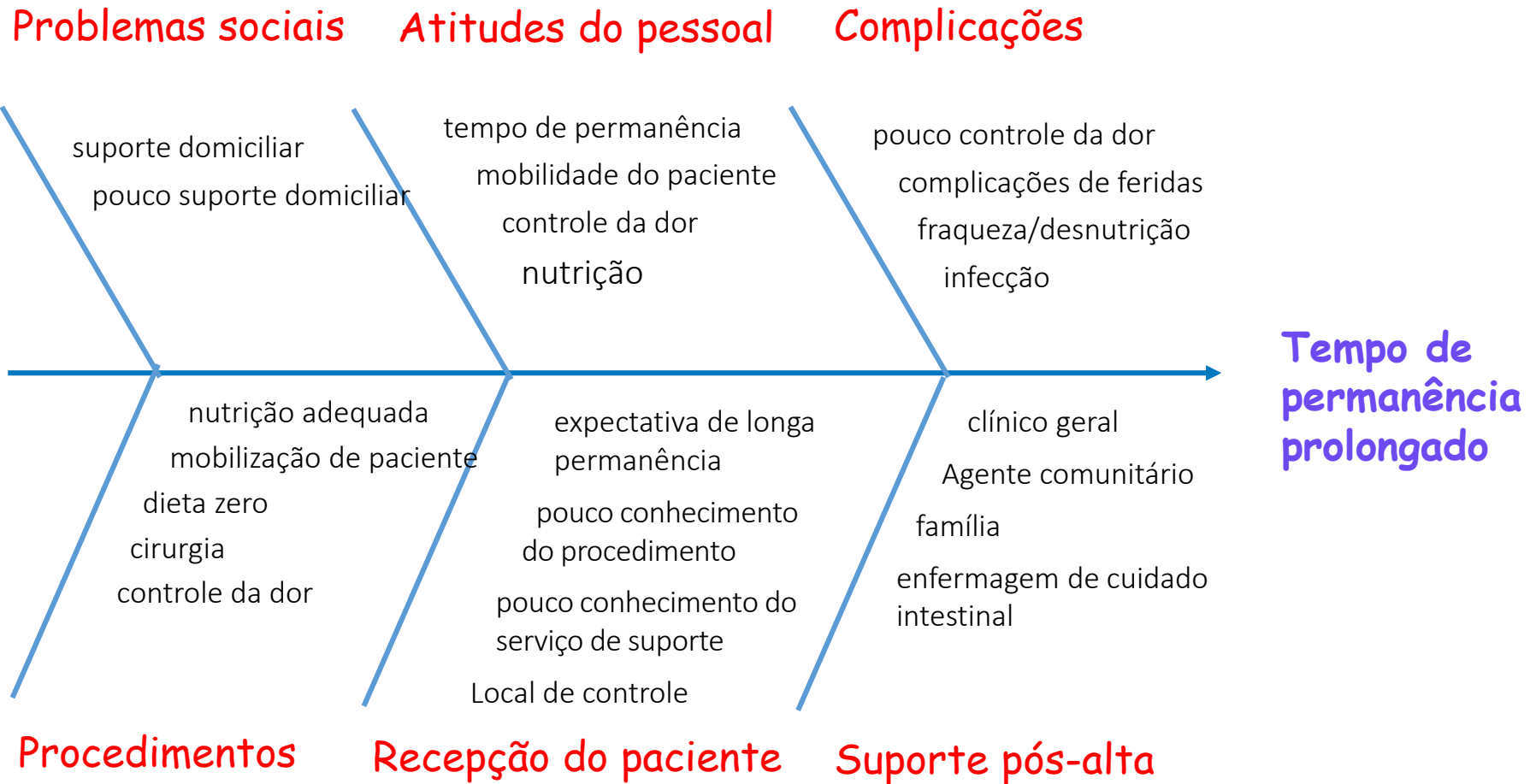
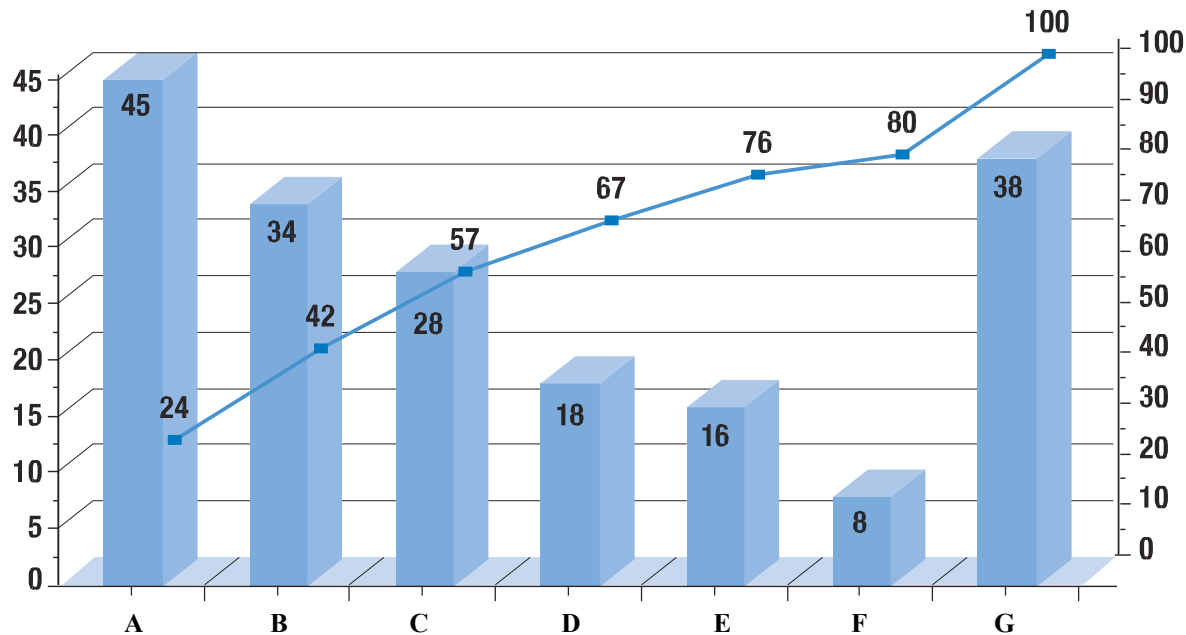


Diagrama de causa e efeito



Accelerated Recovery Colectomy Surgery (ARCS), North Coast Area Health Service, Australia

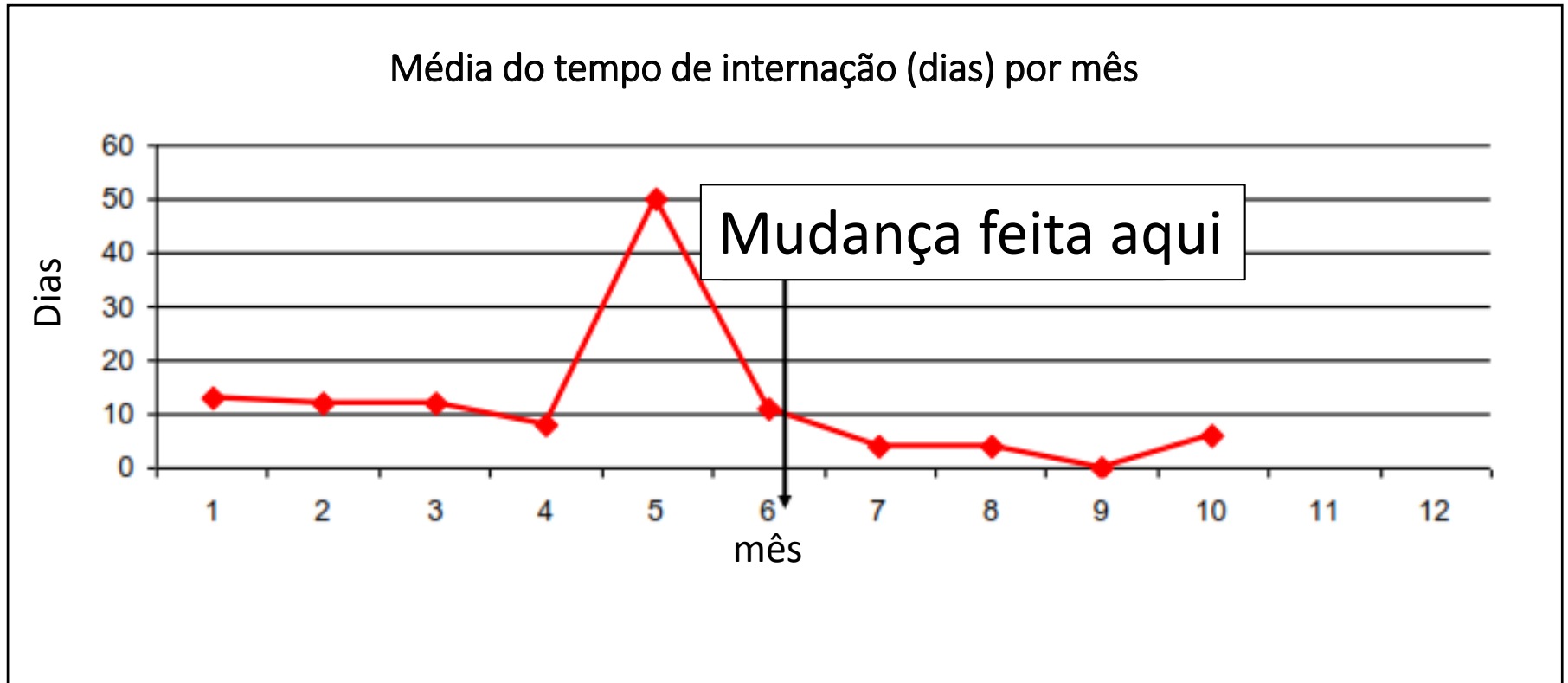
Diagrama de Pareto



- A. Pouco conhecimento sobre o paciente
- B. Controle de dor não padronizado
- C. Atitudes arraigadas de pessoal
- D. Processo de alta mal coordenado
- E. Mobilização lenta
- F. Lentidão no tratamento de pacientes subnutridos
- G. Etc.

Fontee: Langley GJ, Nolan KM, Norman CL, Provost LP, Nolan TW. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*. 1996

Gráfico de série temporal



Estratégias para a melhoria sustentável

- Documento e notificação do tempo de permanência hospitalar de cada paciente (LOS)
- Medição e cálculo de permanência hospitalar mensal
- Colocação em gráfico no centro cirúrgico, com atualização mensal
- Reuniões bimensais da equipe para mostrar os resultados positivos e negativos
- Aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos clínicos
- Relato dos resultados à unidade de coordenação clínica
- Divulgação
 - Todos os cirurgiões
 - Todos os cirurgiões de hemi-colectomia
 - Todos os cirurgiões de colectomia
 - Órgãos oficiais de notificação