



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



PLANO DE SEGURANÇA DO PACIENTE NO HCPA

*Helena Barreto dos Santos
Programa QUALIS*



01

O HCPA

EMPRESA
PÚBLICA DE
DIREITO PRIVADO
CRIADA EM 2 DE
SETEMBRO DE
1970, PELA LEI
5.604.

UNIÃO
FEDERAL COMO
ACIONISTA
CONTROLADORA.



PROPÓSITO:
VIDAS FAZENDO
MAIS PELA
VIDA.

VISÃO:
SER PROTAGONISTA
NA TRANSFORMAÇÃO
DE RESILIÊNCIAS
EM SAÚDE.

MISSÃO:
PRESTAR ASSISTÊNCIA
HUMANIZADA
E DE EXCELÊNCIA,
GERAR CONHECIMENTO
E INOVAÇÃO E
FORMAR PESSOAS
COMPROMETIDAS
COM NOSSOS
VALORES.





AMPLIAÇÃO

Três blocos principais, UBS e unidades de apoio



ENSINO (2021)

18 cursos de graduação
Especialização, Mestrado,
Doutorado
Residência médica e
multiprofissional



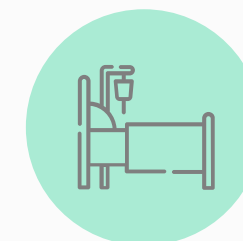
ASSISTÊNCIA

Hospital geral, alta complexidade, internação (**860 leitos**) e assistência ambulatorial



PESQUISA (2021)

Cerca de 1300 projetos de pesquisa ativos



ASSISTÊNCIA (2021)

GERAL

- 35.952 procedimentos cirúrgicos.
- 395.826 consultas presenciais.
- 67.346 teleconsultas.
- 3.337.854 exames.
- 28.780 internações.
- 2.512 partos.
- 259 transplantes.

COVID-19

- Emergência, internações, terapia intensiva, UBS, Medicina Ocupacional

Qualidade assistencial e segurança do paciente no HCPA

A qualidade assistencial é um compromisso de todos

Modelo de Melhoria Continuada

Monitoramento de Indicadores de Qualidade

Protocolos

FOTOGRAFIA



Qualidade assistencial e segurança do paciente no HCPA



Rede de Hospitais Sentinela - 2002

- ❖ Farmacovigilância,
Hemovigilância,
Tecnovigilância, Controle de
Infecção

Primeiro desafio global: uma assistência limpa
é uma assistência segura - 2007



Programa Brasileiro de
Acreditação Hospitalar
- MS - 1999



Qualidade assistencial e segurança do paciente no HCPA

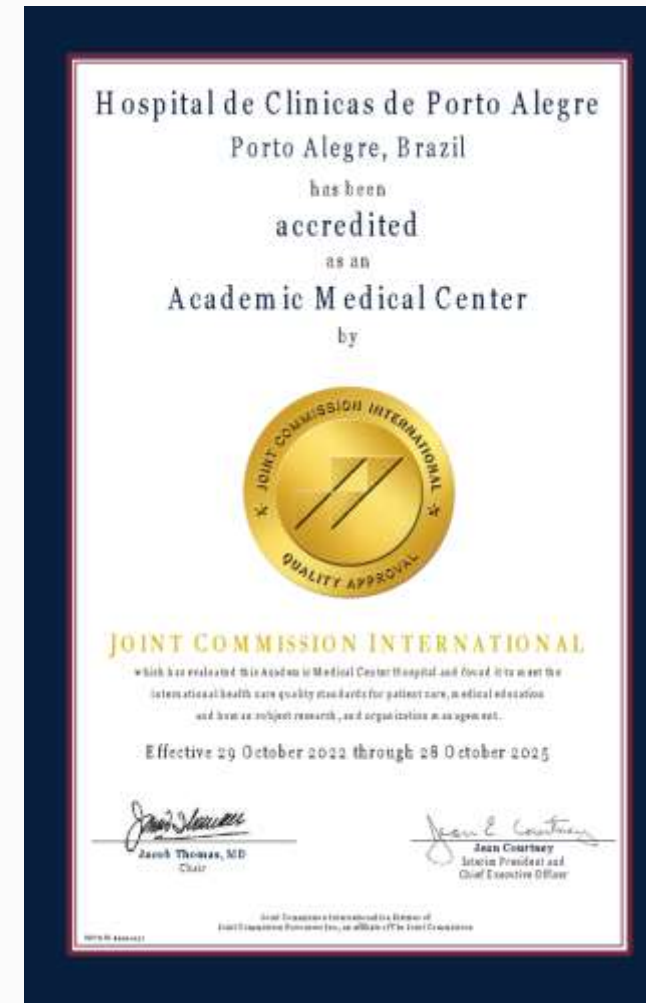
- ✓ Quedas
- ✓ Lesões por Pressão
- ✓ Segurança do paciente em obstetrícia
- ✓ Protocolos: transfusão de hemocomponentes
- ✓ Grupo de uso seguro de medicamentos

Accreditation Hospitalar



ONA

- 2001 (nível 1)
- 2003 e 2006 (nível 2)



JCI

- 20013, 2017, 2022



HOSPITAL DE
CLÍNICAS
PORTO ALEGRE RS



02

AÇÕES PARA MELHORIA DA QUALIDADE E DA SEGURANÇA - 2010 a 2023

Accreditation as a strategy for improvement

- Q&S no PE
- Estrutura para gerenciar processo de acreditação
- Gerenciamento Risco
- Gestão Documental
- Padronização de processos
- Metas Internacionais
- Capacitação de RH

- Gestão de Operações
- Gestão de Indicadores, incluindo avaliação de performance clínica
- Aproximação da clínica com processo administrativo

- Gestão da mudança
- Desenvolvimento de lideranças
- eQUALISação

- Cultura de Segurança
- Gestão de Riscos Corporativos
- Matrizes de risco e Contingências



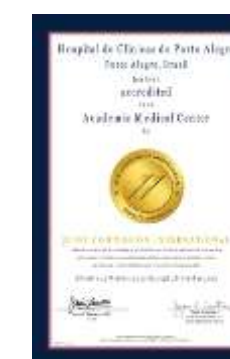
2013



2017



2022



Qualidade e Segurança como objetivos estratégicos



VALORES: Respeito à pessoa | Competência técnica | Trabalho em equipe | Comprometimento institucional | Austeridade | Responsabilidade social | Transparência

Coordenação de Comunicação do HCPA - 4000111 - 2016/06

Quem somos

NOSSO PROPÓSITO
Vidas fazendo mais pela vida.

NOSSA MISSÃO
Prestar assistência humanizada e de excelência, gerar conhecimento e inovação e formar pessoas comprometidas com nossos valores.



?
Como ler o mapa

Clique nas áreas para saber mais

NOSSA VISÃO
Ser protagonista na transformação de realidades em saúde.

O que buscamos

Programa de Qualidade e Informações em Saúde - QUALIS

Estrutura para gerenciar processo de acreditação

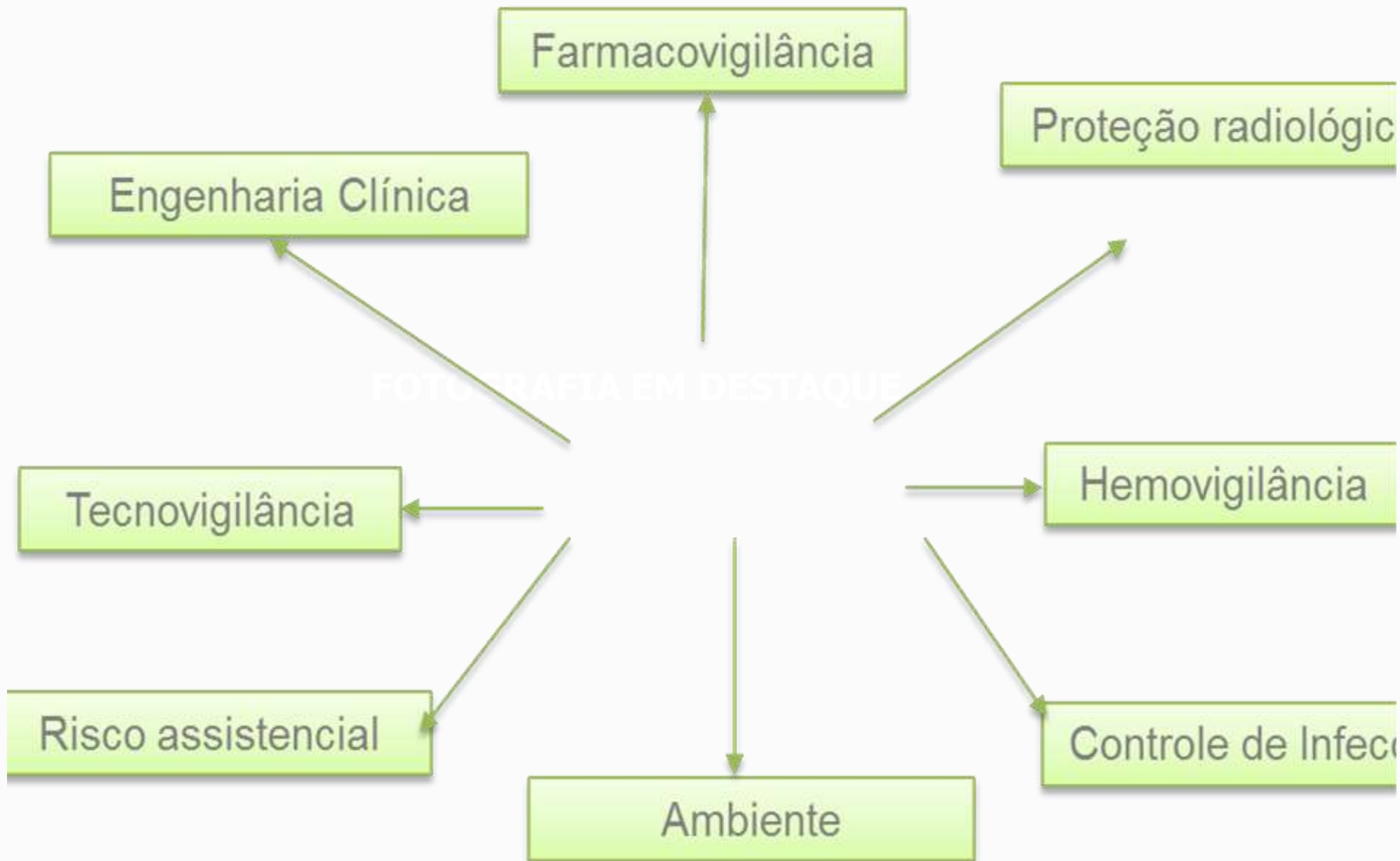
Integrador das diferentes comissões, unidades, grupos de trabalho que se envolvem com Q&S



Anatomopatológica
Catástrofes
Gerência Risco Gestão Medicamentos
Tecidos Interna Controle
Doação Multiprofissional Órgãos
Prontuários **Residência** Revisão
Cirúrgico Médica **em** Pesquisa
Saúde Ensino Rotinas
para dade **E** Tecnologias
Núcleo **Grupo** Paciente
Pós Graduação Óbitos
Auditoria **GUS** Avaliação
Controle Tabagismo **SAMIS**
Transplantes Emergência
Interna Prevenção Acidentes Intrahospitalar
Controle Infecção



Comissão Permanente da Gerência de Risco Sanitário Hospitalar



REESTRUTURAÇÃO DA GERÊNCIA DE RISCO

Incorpora os pilares do gerenciamento de risco da rede sentinela, e expande o escopo de atuação

Gestão proativa dos riscos

COMSEQ's



FOTOGRAFIA EM DESTAQUE



Metas Internacionais de Segurança do Paciente

META

1

IDENTIFICAÇÃO
CORRETA DO
PACIENTE



Adotamos no HCPA o **nome completo** e a **data de nascimento** como identificadores do paciente, ser conferidos antes da administração de tratamentos e procedimentos. Sempre que possível, envolva o paciente na conferência, solicitando que ele informe seus identificadores. Podemos também comparar e validar os identificadores constantes na pulseira e nos documentos.

META

2

COMUNICAÇÃO
EFICAZ



Implantamos estratégias específicas para melhorar a comunicação entre profissionais nos telefonemas e reuniões, e equipes assistentes para informar resultados de exames (com a leitura de volta do resultado); no momento de transição do cuidado (como as passagens de plantão) e transferências de cuidado - temporárias ou definitivas; e para administração de medicamentos em situações de emergência.

META

3

MELHORAR
A SEGURANÇA DE
MEDICAMENTOS DE
ALTA VIGILÂNCIA



São adotadas estratégias para o uso seguro dos medicamentos de alta vigilância, que recebem esta classificação devido ao potencial de dano aos pacientes se a administração for indevida. Dentre as estratégias, adota-se cuidados com a prescrição, dispensação, identificação e recomendação de atenção especial nas etapas do preparo e da administração.

META

4

CIRURGIA
SEGURA



São práticas e estratégias para garantir a cirurgia no paciente certo e local planejado. Dentre as práticas adotadas, adotamos a marcação do sítio cirúrgico e a aplicação de uma *checklist*, que é aplicado em três momentos: no momento inicial das condições do paciente e do plano cirúrgico (*Sign in*); o momento anterior à data de início do procedimento (*Pausa ou Time Out*); e o momento de término do procedimento (*Sign out*).

META

5

REDUZIR O RISCO
DE INFECÇÕES
ASSOCIADAS
AOS CUIDADOS



Adotando como principal estratégia a higienização das mãos pelos profissionais. Reforçamos a importância da higienização correta, associada a retirada total de adorno dos punhos.

META

6

PREVENÇÃO
DE LESÕES
DECORRENTES
DE QUEDAS



Nesta meta os pacientes são avaliados quanto ao risco de quedas (através da aplicação da escala), e são adotadas medidas de proteção e prevenção deste evento. Além disso, os pacientes e seus acompanhantes fazem parte das estratégias de prevenção. Medidas gerais de prevenção também são adotadas nas áreas ambulatoriais.

Notificação de Ocorrências

EVENTOS ADVERSOS
ERROS DE MEDICAÇÃO E QUASE FALHAS
SITUAÇÕES DE RISCO
NÃO CONFORMIDADES

Notificador
Data: _____ Turno: M T N
Nome de quem está relatando (opcional): _____ Unidade: _____
Profissional: Médico Enfermagem Outros
Se você quer resposta deixar seu e-mail, telefone ou endereço: _____
Paciente Familiar/Visitante

Evento
Data que ocorreu o evento: _____
Local onde ocorreu o evento: _____
Quem sofreu o EA (opcional): Paciente Nome: _____
Profissional HCPA Outro Leito: _____ Prontuário: _____
Descrição do evento: _____
O evento teve consequência: Sim Não Não sei Poderia ter Não ter
Houve dano: Não causou dano Causou dano Causou dano com morte Não sei

Sugestão/Critica: _____



HCPA participa do South Summit

Publicado: 21 Março 2023

Clínicas busca voluntários para pesquisa sobre Estimulação Elétrica Transcraniana de Corrente Contínua em casos de depressão

Publicado: 20 Março 2023

Nutrição informa sobre alteração no cardápio do refeitório

Publicado: 20 Março 2023

Confira os resultados de 2022 do PNGE

Publicado: 17 Março 2023

Curso de Especialização em Psicologia Hospitalar formou segunda turma

Publicado: 21 Março 2023

Convênios com instituições de ensino oferecem descontos a funcionários

Publicado: 20 Março 2023

Corregedor da UFRGS participa de reunião no HCPA

Publicado: 20 Março 2023

Comissão da NR32 realiza ação, diretamente nas áreas, para orientar sobre prevenção de acidentes

RAMAIS DE URGÊNCIA

PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA

1444 Adulto
1655 Pediátrico
1616 Pediátrico (térreo e subsolo)

TRAUMA

1717 Geral

BRIGADA DE EMERGÊNCIA

1666 Geral

SEGURANÇA PATRIMONIAL

1222 Geral



NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES, EVENTOS ADVERSOS E QUEIXAS TÉCNICAS



Plano de Gerenciamento Documental

Página

1/23

PLA-0000

Definição

Este Plano estabelece os parâmetros para a classificação, formatação, revisão e gestão de documentos do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), visando à sua consistência, uniformidade e atualidade.

- ✓ Gerenciamento dos documentos
- ✓ Padronização dos processos
- ✓ Gestão do conhecimento



Protocolo Assistencial de Sepsis em Adultos

Página

1/6

PRT-016



Ficha Técnica do Indicador: Índice de Erros de Dispensação de Medicamentos

Página

1/4

IND-0148



POP de Coleta de Sangue Arterial para Gasometria

Página

1/3

POP-0657



Plano de Melhoria da Qualidade e da Segurança

Página

1/21

PLA-0067

Matrizes de Capacitação

Capacitação de colaboradores, professores, pesquisadores e alunos

Treinamentos específicos

Valorização da adesão

Desenvolvimento de lideranças



Ética e Valores
Institucionais



INSTITUCIONAIS								
PNGE	Sustentabilidade nas Práticas Hospitalares	1h	EAD	Disponível a partir de Maio	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	
	Incêndio e Outras Emergências - 6ª edição (*)	1h	EAD	Disponível a partir de Maio	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	
	Higiene de Mãos como Medida de Prevenção de Infecções - 2ª edição	1h	EAD	Disponível a partir de Julho	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	
	Conduta e Integridade no HCPA - 5ª edição (*)	1h	EAD	Disponível a partir de Agosto	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	
	Cultura de Segurança no HCPA	30 min	EAD	Disponível a partir de Outubro	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	
Metas Internacionais de Segurança dos Pacientes: como adotamos as seis metas no HCPA?	1h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório		
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	30 min	EAD		Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório		
Gestão por Competências: conceito e prática	2h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório		
Segurança da Informação e Comunicações	1h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório		
Direitos e Deveres do Paciente - Atualização	1h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório		
ESPECÍFICOS								
Suporte Básico de Vida - Adulto (**)	2h	Semipresencial	até 2 anos a partir da realização do curso anterior	-	Obrigatório	-	-	
Suporte Avançado de Vida - Adulto (**)	2h	Semipresencial	até 2 anos a partir da realização do curso anterior	Obrigatório	-	-	-	
Qualificação para a Sedação	3h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	-	-	
Sepse no Adulto	1h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	-	-	
Quedas de Pacientes: por que a prevenção é tão importante? - Atualização	1h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	-	-	
Reações Transfusionais no HCPA - 2ª edição	1h	EAD			Obrigatório	-	-	
Processo Transfusional: cuidados no pré, trans e pós transfusão	1h	EAD		Obrigatório	Obrigatório	-	-	
Cateteres Venosos Centrais - indicação, inserção, manutenção e retirada	1h	EAD				-	-	
Sistema Eletrônico de Informações SEI	1h	EAD		Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	

*Cuidar
também
de quem
cuida
tão bem*

Seja bem-vinda(o)

Aqui você encontra **notícias, dicas e conteúdos** para manter uma vida mais saudável, física e emocionalmente.

Os conteúdos estão divididos em quatro eixos principais, acesse:



Saúde do corpo
e exercícios físicos



Saúde mental



Alimentação



Saúde financeira
e preparação para a





eQUALISAção

Programa Permanente de
Monitoramento da Qualidade

Falar, Ouvir, Compartilhar, Aprender e Realizar

FOCAR na segurança



A REALIZAÇÃO DE RADIOGRAFIA DE TÓRAX PRÉ-OPERATÓRIA EM PACIENTES AMBULATORIAIS SEM RAZÕES ESPECÍFICAS DA ANAMNESE OU EXAME FÍSICO LEVA À **MUDANÇA DO MANEJO DOS PACIENTES EM APENAS 2% DOS CASOS.**



AFINAL, PORQUE TEMOS QUE AVALIAR PROATIVAMENTE OS RISCOS DOS PACIENTES?

VI Encontro de
Qualidade e Segurança
do HCPA
Ações integradas e sustentáveis

Indicadores assistenciais

OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS E ESPAÇOS



CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE

Objetivo

- Maximizar valor entregue ao paciente com foco em qualidade, segurança e eficiência
- Prestar assistência centrada no paciente, com coordenação de fluxos das linhas de cuidado

Indicadores e Projetos

- Início do tratamento oncológico em até 60 dias
 - Infecção primária de corrente sanguínea relacionada a cateter (IPCS)
 - Conformidade das áreas assistenciais às rotinas do uso seguro de psicotrópicos e entorpecentes
 - Proporção de parto cesáreo
 - Experiência do paciente
 - Artigos publicados internacionalmente
 - Residentes médicos (R1) que realizam assistência com preceptor
 - Proporção de consultas por teleambulatório
- Plano de Qualidade e Segurança
- Linha de Cuidado do Paciente Cirúrgico
 - Linha de Cuidado do Paciente Idoso
 - Linha de Cuidado do Paciente Oncológico
 - Linha de Cuidado do Paciente Pediátrico
 - Linha de Cuidado da Saúde Mental
 - Linha de Cuidado do Paciente Transplantado

PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS

- AVC**
 - Mediana de tempo porta agulha
 - Proporção de pacientes trombolisados em até 60 minutos
- Acesso vascular**
 - Acesso venoso compatível com a terapêutica proposta
- Dor em adultos**
 - Reavaliação da dor em até 1h após analgesia
- Dor torácica**
 - Tempo porta balão
 - Tempo porta punção
- Sepse adultos**
 - Letalidade por sepse ou choque séptico
 - Tempo médio para administração de antimicrobiano
 - Tempo médio para o diagnóstico de sepse ou choque séptico

Dificuldades/barreiras

mudar paradigma existente – resistência às mudanças

falta de envolvimento de gestores

deficiência na utilização de ferramentas e métodos para implementação de mudanças

percepção de aumento de carga de trabalho

treinamentos necessários

troca de colaboradores

acreditação como ferramenta de competição no mercado?

custos do processo

monitorar o quanto seguros somos e qual a qualidade de nossa assistência

5. Estrutura para ação

A estrutura inclui sete objetivos estratégicos que podem ser alcançado por meio de 35 estratégias:

1

Fazer do “zero dano evitável” um estado de espírito e uma regra de engajamento no planejamento e na prestação de cuidados de saúde, em todos os lugares

2

Desenvolver sistemas de saúde de alta confiabilidade e organizações de saúde que protejam os pacientes de danos diariamente

3

Garantir a segurança de todos os processos clínicos

4

Envolver e capacitar pacientes e familiares para ajudar e apoiar na jornada para um cuidado em saúde mais seguro

5

Motivar, educar, qualificar e proteger todos os trabalhadores da área da saúde, contribuindo para a concepção e entrega de sistemas de cuidado seguros

6

Garantir um fluxo contínuo de informação e conhecimento para impulsionar a mitigação de risco, uma redução nos níveis de danos evitáveis e melhorias na segurança do cuidado

7

Desenvolver e sustentar a sinergia, parceria e solidariedade multinacionais e multissetoriais para melhorar a segurança do paciente e a qualidade do cuidado



Estrutura para ação - A Matrix 7x5

1		Políticas para eliminar danos evitáveis nos cuidados de saúde	1.1 Estrutura para política de segurança do paciente, estratégia e implementação	1.2 Mobilização e alocação de recurso	1.3 Medidas legislativas de proteção	1.4 Padrões de segurança, regulamento e credenciamento	1.5 Dia Mundial de Segurança do Paciente e os Desafios Globais de Segurança do Paciente
2		Organizações de alta confiabilidade	2.1 Cultura de transparência, abertura e de não culpabilização	2.2 Boa governança para o sistema de saúde	2.3 Capacidade de liderança para funções clínicas e gerenciais	2.4 Resiliência/ Superação do Sistema de Saúde quanto ao fatores humanos	2.5 Segurança do paciente em emergências e situações/locais de adversidade extrema
3		Segurança dos processos clínicos	3.1 Segurança de procedimentos clínicos sujeitos a risco	3.2 Desafio global de segurança do paciente: Medicação sem dano	3.3 Controle e prevenção de infecção e resistência antimicrobiana	3.4 Segurança de dispositivos médicos, medicamentos, sangue e vacinas	3.5 Segurança do paciente na atenção primária e nas transições pelos níveis de atenção à saúde
4		Envolvimento do paciente e da família	4.1 Desenvolvimento de políticas e programas em conjunto com o paciente	4.2 Aprendizagem a partir da experiência do paciente para melhoria da segurança	4.3 Defensores do paciente e campeões de segurança do paciente	4.4 Divulgação do incidente de segurança do paciente para vítimas	4.5 Informação e educação para pacientes e familiares
5		Formação, habilidades e segurança dos profissionais de saúde	5.1 Segurança do paciente no treinamento e educação profissional	5.2 Centros de excelência para educação e treinamento em segurança do paciente	5.3 Competências de segurança do paciente como requisitos regulamentares	5.4 Ligando paciente segurança com sistema de avaliação de trabalhadores de saúde	5.5 Ambiente de trabalho seguro para profissionais de saúde
6		Informação, pesquisa e gestão de risco	6.1 Relatórios de incidentes de segurança do paciente e sistemas de aprendizagem	6.2 Sistemas de informação para segurança do paciente	6.3 Sistemas de vigilância para segurança do paciente	6.4 Programas de pesquisa sobre segurança do paciente	6.5 Tecnologia digital para segurança do paciente
7		Sinergia, parceria e solidariedade	7.1 Envolvimento das partes interessadas	7.2 Entendimento conjunto e compromisso compartilhado	7.3 Redes de segurança do paciente e colaboração	7.4 Iniciativas multissetoriais e cruzamento geográfico para segurança do paciente	7.5 Alinhamento com programas técnicos e iniciativas

ESTRATÉGIA 1.4:

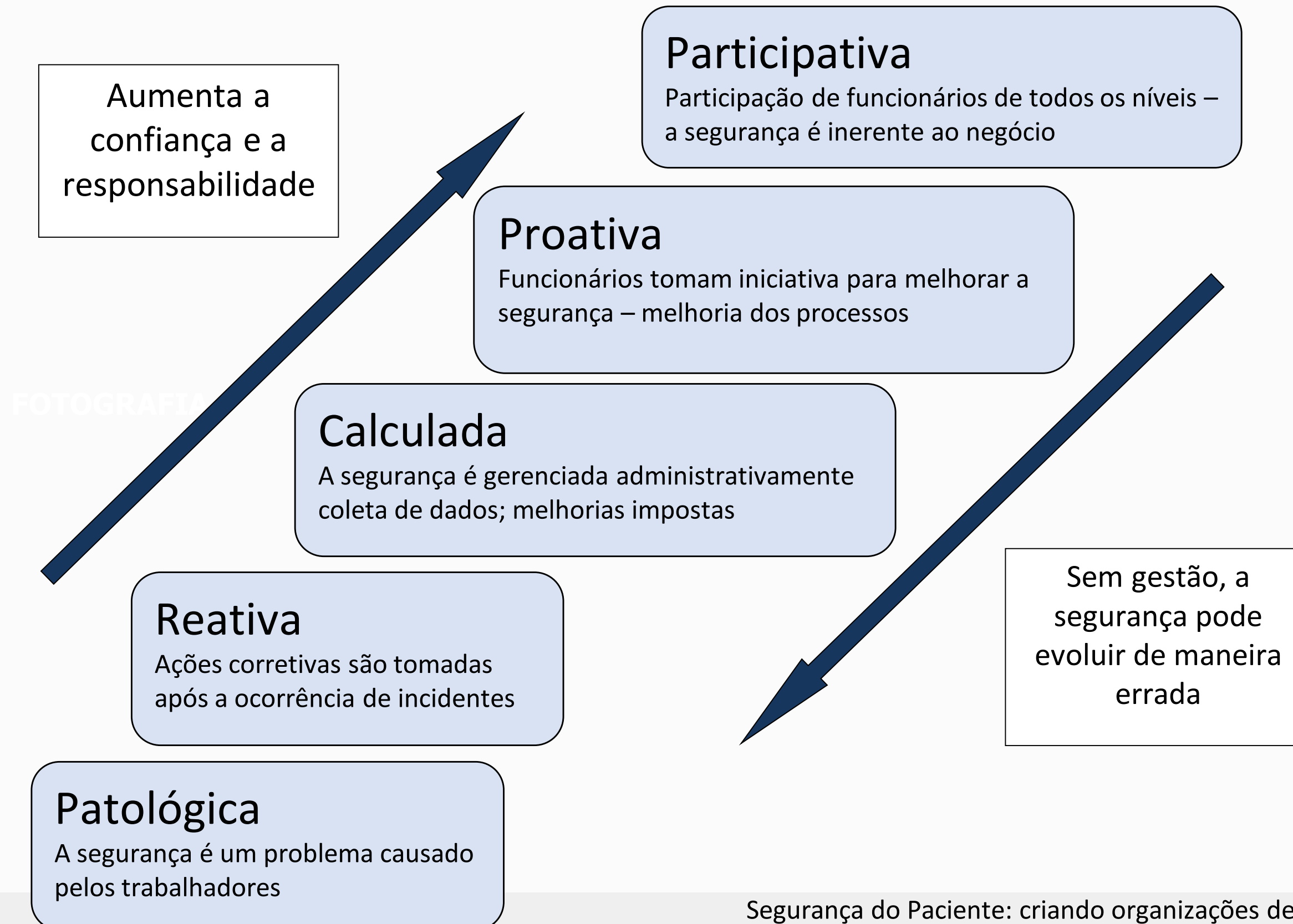
Alinhe as regulamentações de saúde, inspetorial e atividades de acreditação com o objetivo de melhorar o desempenho em segurança do paciente

Ações para estabelecimentos e serviços de saúde:

- Implementar os requisitos de licenciamento, regulamentares e de acreditação para a segurança do paciente em todas as áreas do estabelecimento.
- Comunicar-se a todos os funcionários regularmente sobre o licenciamento de segurança do paciente, regulamentares e sistemas de acreditação aos quais o serviço está inscrito.
- Incorporar uma cultura de melhoria contínua da segurança do paciente, utilizando os princípios de melhoria da qualidade.

Enviar informações ao governo nacional sobre as formas em que o licenciamento, e os sistemas de acreditação podem ser melhorados para facilitar a obtenção de padrões mais elevados de segurança do paciente.

Cultura de Segurança



Gestão de mudanças – qualificação para melhoria da qualidade, utilização de método apropriado

modelo para melhoria

(Langley, Moen, Nolan, Provost)

O que queremos obter/atingir?

Como sabemos que a mudança ocasionou melhoria?

Que mudança podemos fazer para melhorar?

