

Centro Colaborador para a Qualidade do Cuidado e a Segurança do Paciente



PROQUALIS

**Centro Colaborador para a Qualidade do
Cuidado e a Segurança do Paciente**

MELHORIA DO CUIDADO EM SAÚDE

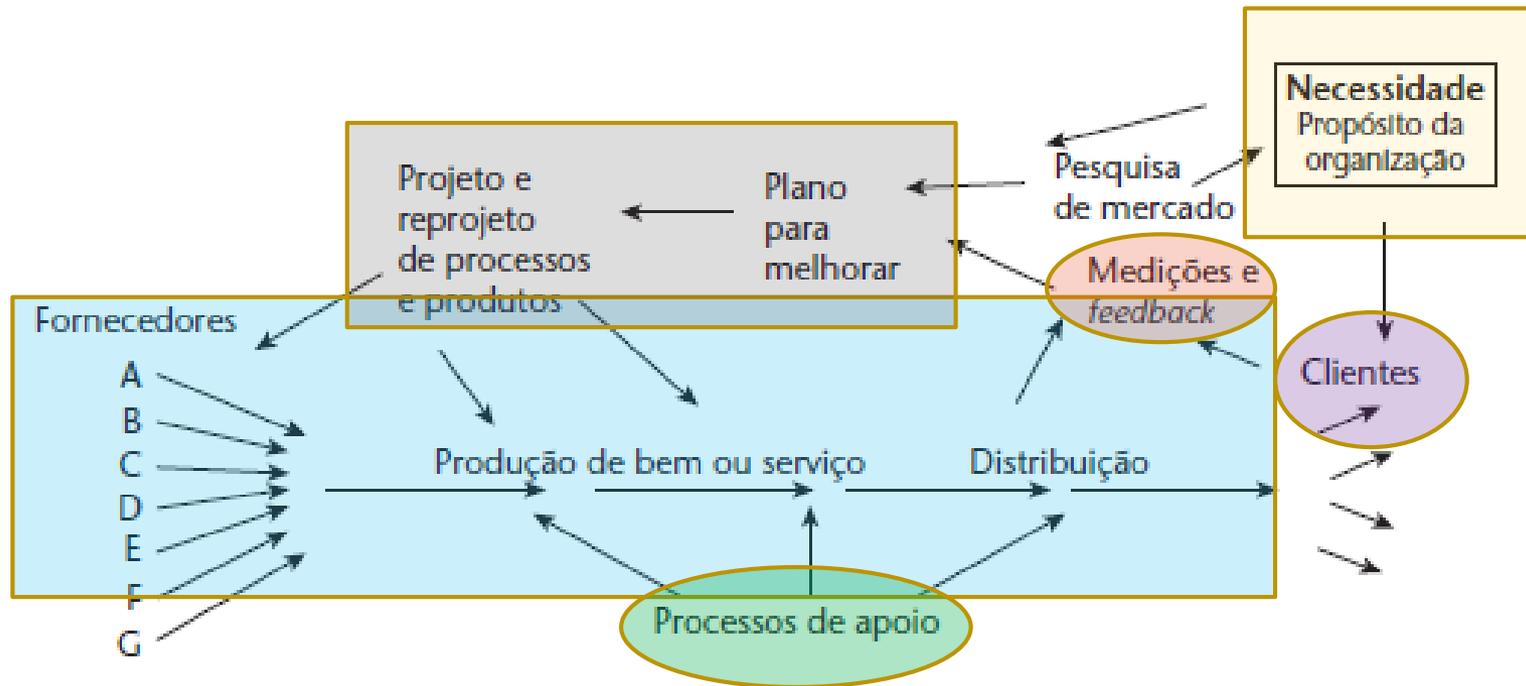
Ademir J. Petenate e Camila Lajolo



PROQUALIS

Centro Colaborador para a Qualidade do
Cuidado e a Segurança do Paciente

Organização como um Sistema



Um sistema é um grupo interdependente de itens, pessoas ou processos trabalhando em direção a um propósito comum

A PRODUÇÃO VISTA COMO UM SISTEMA NA VISÃO DE DEMING: Langley, G. J., Moen, R. D., Nolan, K. M., Nolan, T. W., Norman, C. L., Provost, L. P. *Modelo de Melhoria*. Mercado de Letras Edições e Livraria Ltda, Campinas, S.P., 2011

**‘Todo sistema é
perfeitamente projetado
para realizar os
resultados que produz’**

Como aprendemos com os eventos?

Observações e teorias (visões do mundo)

T1

T2

T3

.

Pensamento Científico

Rotina de coordenação intencional entre

- ❖ **O que você acha que vai acontecer (teoria)**
- ❖ **O que realmente acontece (evidência)**

produzindo aprendizado com base na diferença observada.



Como descrever a variação (VOP)?

Mês	Resíduo infectante por dia (kg)
mai/08	7.19
jun/08	7.58
jul/08	7.48
ago/08	6.60
set/08	6.97
out/08	6.00
nov/08	5.60
dez/08	5.10
jan/09	4.70
fev/09	4.30

Mês	Resíduo infectante por dia (kg)
mar/09	4.00
abr/09	4.60
mai/09	4.35
jun/09	4.25
jul/09	4.25
ago/09	4.75
set/09	4.60
out/09	4.40
nov/09	3.95
dez/09	4.10

Como descrever a variação ?

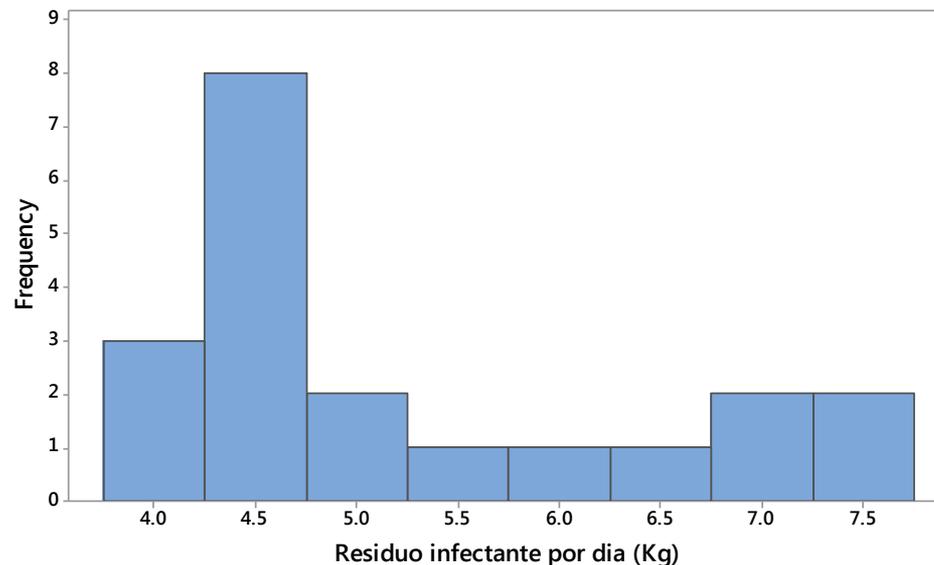


Visão Estática

Estatísticas Descritivas

Média, Mediana,
Quartis, Mínimo, Máximo
Amplitude, Desvio Padrão
Histograma

Histograma: Residuo infectante por dia (Kg)



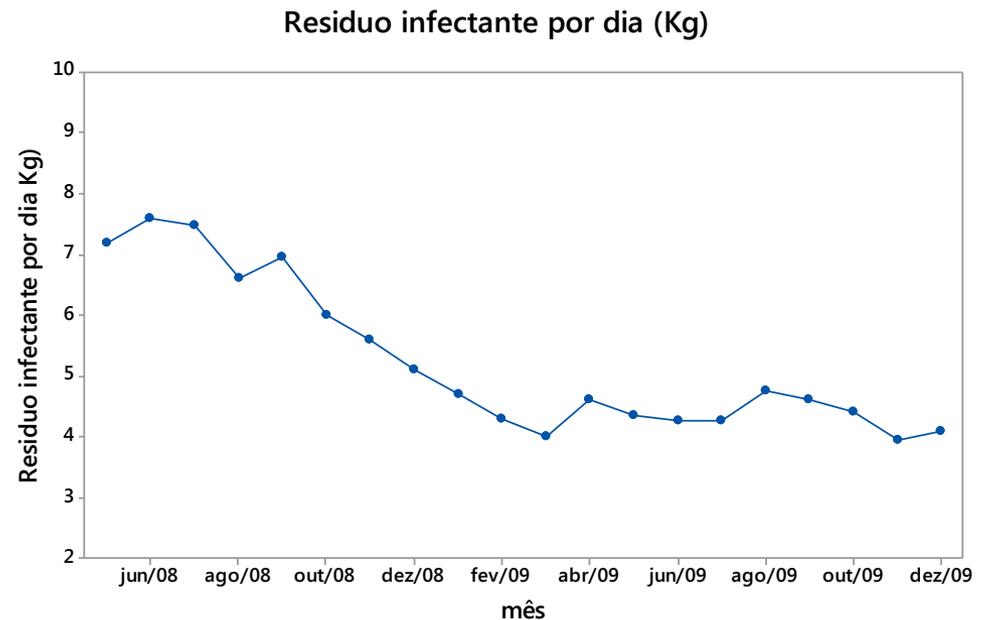
Variável	Média	D.P.	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Res infec (Kg)	5.239	1.258	3.950	4.263	4.650	6.450	7.580

Como descrever a variação ?



Visão Dinâmica

Gráfico dos dados ao longo
do tempo



Causas de variação (Shewhart)

Um conceito fundamental para o estudo e melhoria dos processos, de acordo com Walter Shewhart (1931), é o de que a variação numa medida é provocada por um de dois tipos de causas

Causas Comuns

Causas Especiais

Causas de Variação

As estratégias para gerenciar uma organização ou para melhorar processos dependem do tipo de variação presente

Reagir a causas comuns como se fossem especiais ou a causas especiais como se fossem comuns causam impacto negativo na organização (\$, qualidade dos resultados, estresse nos colaboradores)

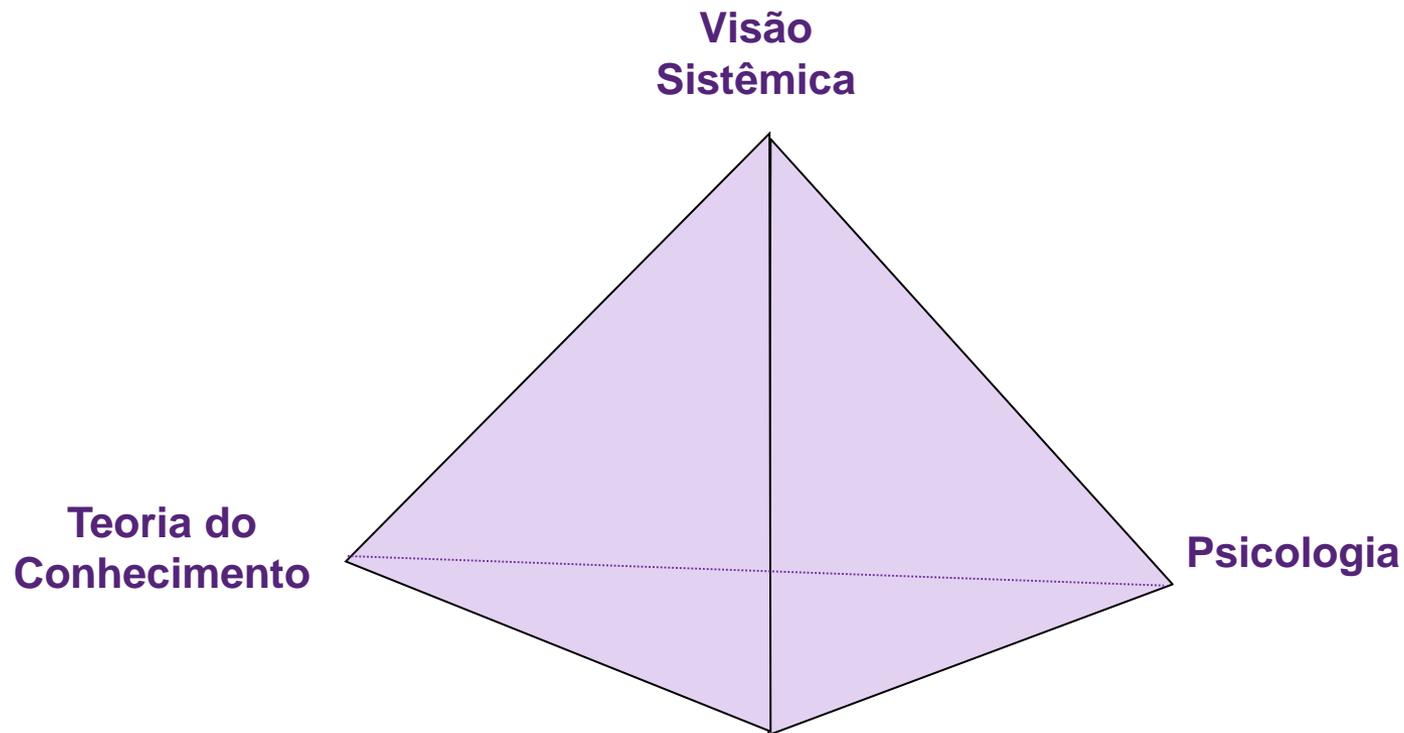
O Gráfico de Tendência é a ferramenta adequada para analisar a variação presente nos indicadores

O lado humano da mudança

O conhecimento sobre o lado humano da mudança ajuda:

- **Compreender de que modo as pessoas, como indivíduos, interagem uns com os outros e com um sistema.**
- **Prever como as pessoas vão reagir a uma mudança específica e como conseguir que se comprometam com ela.**
- **Compreender as motivações das pessoas e seus comportamentos.**

Sistema de Conhecimento Profundo



W. E. Deming

Conhecimento para Melhoria

Conhecimento
Específico do
Assunto

Conhecimento Específico do Assunto:

Conhecimento básico das coisas que fazemos na vida.
Conhecimento Profissional.

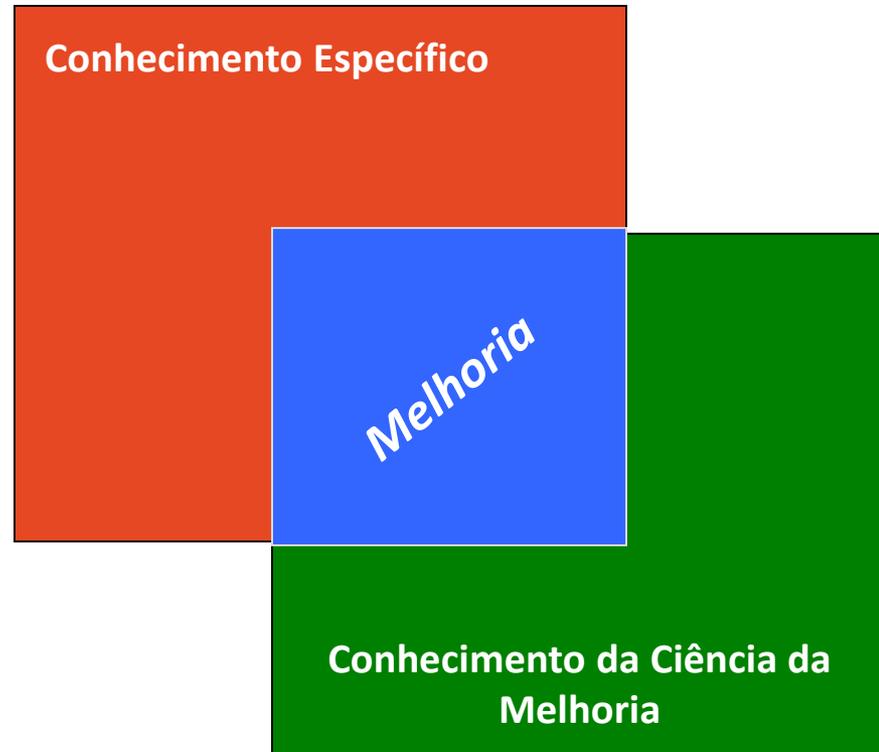
Ciência da Melhoria:

A interação das teorias de sistemas, variação, conhecimento e psicologia.

Conhecimento da Ciência da Melhoria

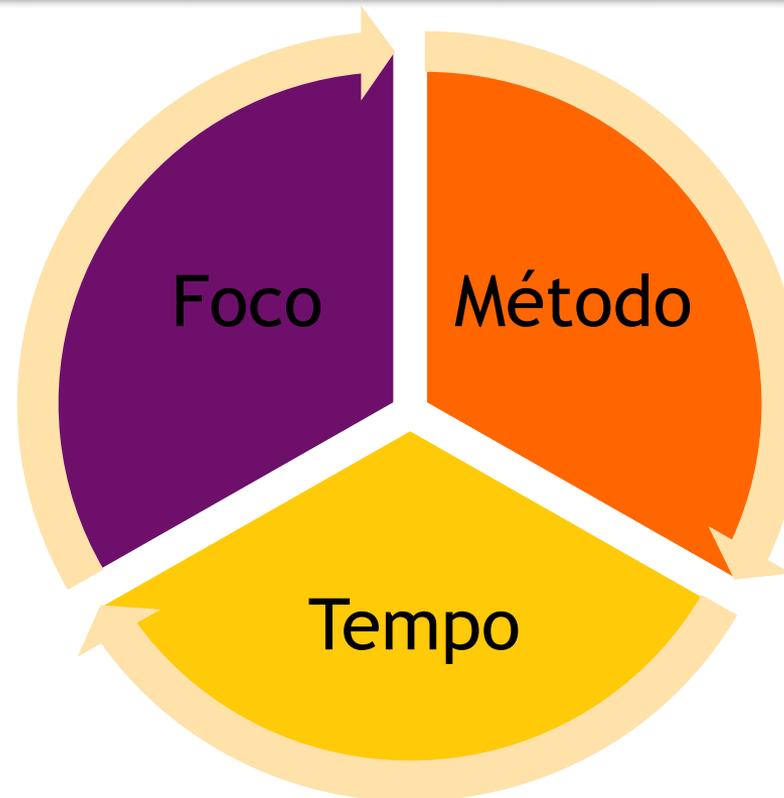
Conhecimento para Melhoria

Melhoria ocorre quando aprendemos como combinar de forma criativa o conhecimento específico e a ciência da melhoria para desenvolver ideias efetivas de mudança.



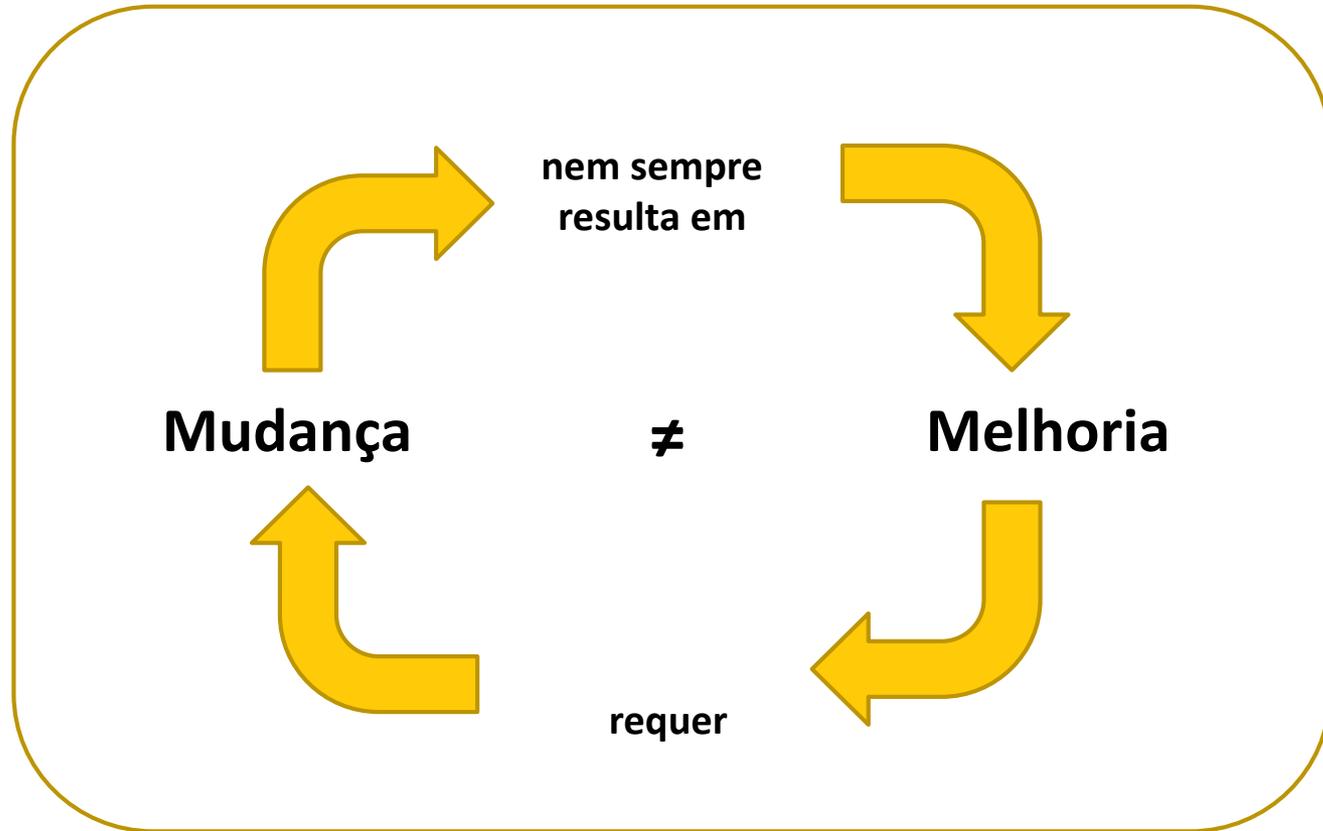
Estruturação para a Melhoria

Três Disciplinas



O que é Melhoria?

Mudança e Melhoria



Conceito Fundamental

Estrutura para Melhoria

- ▶ Definir Objetivo
 - ▶ Precisamos saber o que queremos melhorar e porque;

- ▶ Estabelecer Medidas (indicadores)
 - ▶ É preciso estabelecer critérios para saber quando uma mudança é uma melhoria para o objetivo declarado;

- ▶ Identificar Mudanças
 - ▶ Precisamos encontrar mudanças, desenvolvê-las, testá-las e implementá-las.

Modelo de Melhoria

Três Questões Fundamentais

Questão 1: Objetivos

Q1. O que estamos tentando realizar?

- Estabelece objetivos para melhoria.
- Declarar de forma breve e concisa
- Motivação e compromisso

Aumentar o percentual de partos vaginais na população de primíparas de 4% para 42% até janeiro de 2014

O que

Onde

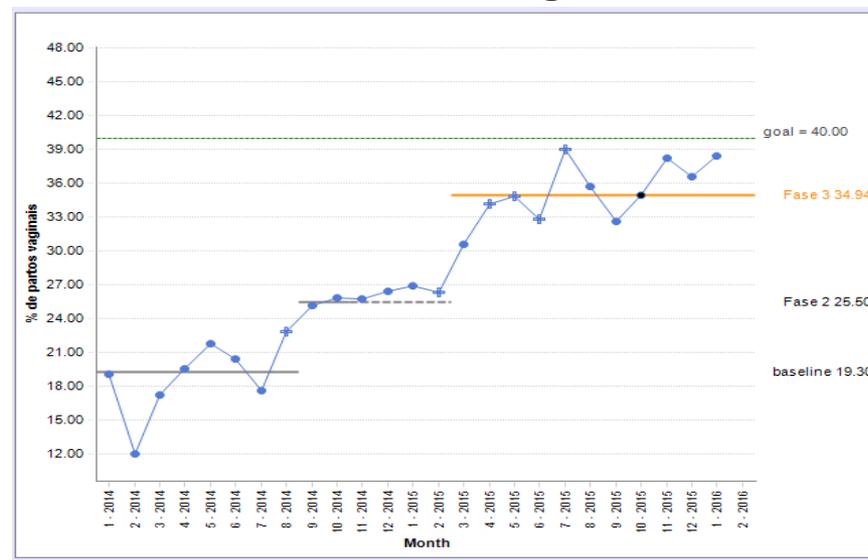
Quanto

Quando

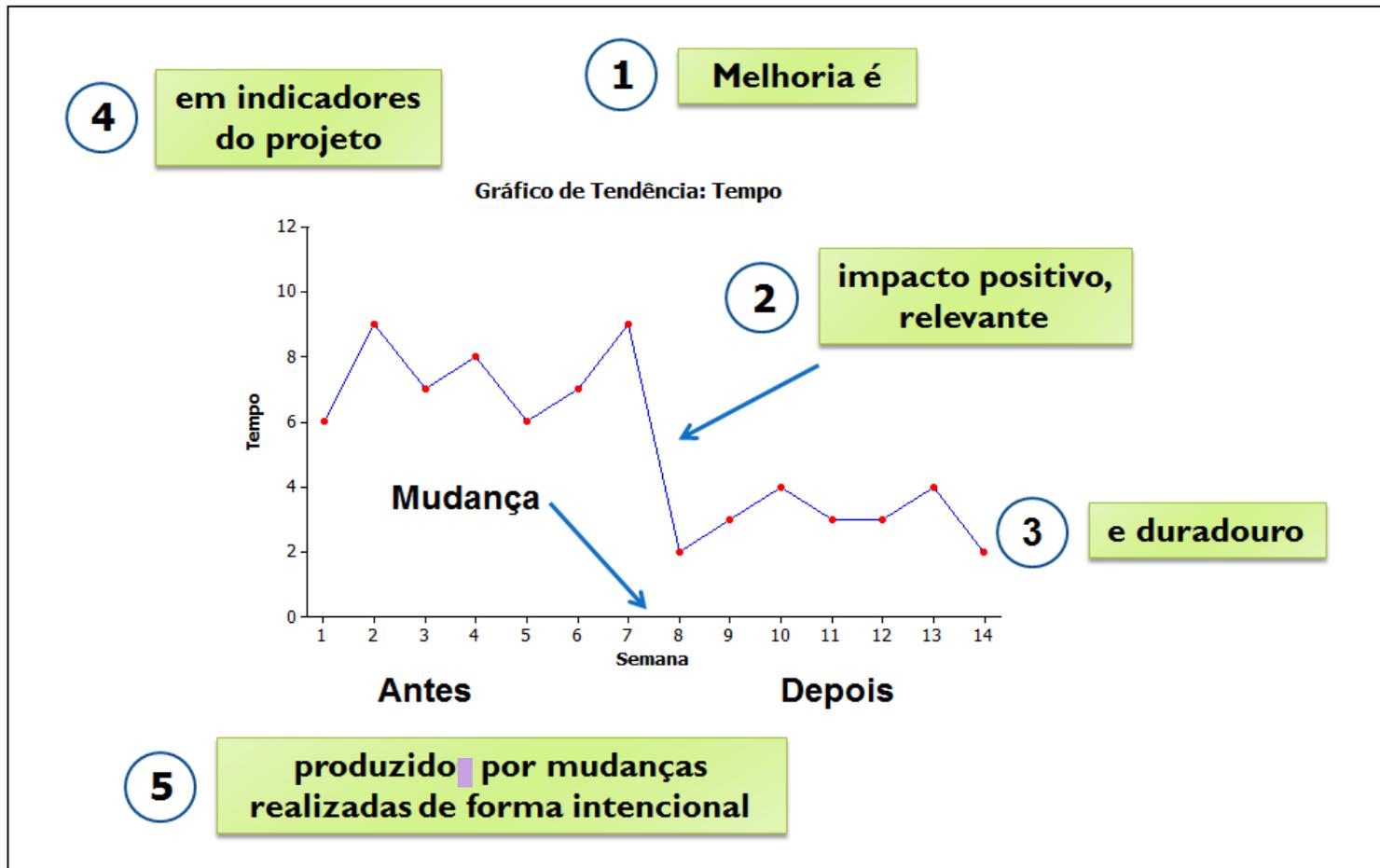
Questão 2: Indicadores

- Define o indicador que queremos impactar.
- Estabelece um critério para verificar se a mudança impactou o indicador
- Envolve coleta e análise de dados sobre o indicador

% de Partos Vaginais



Definição Operacional de Melhoria



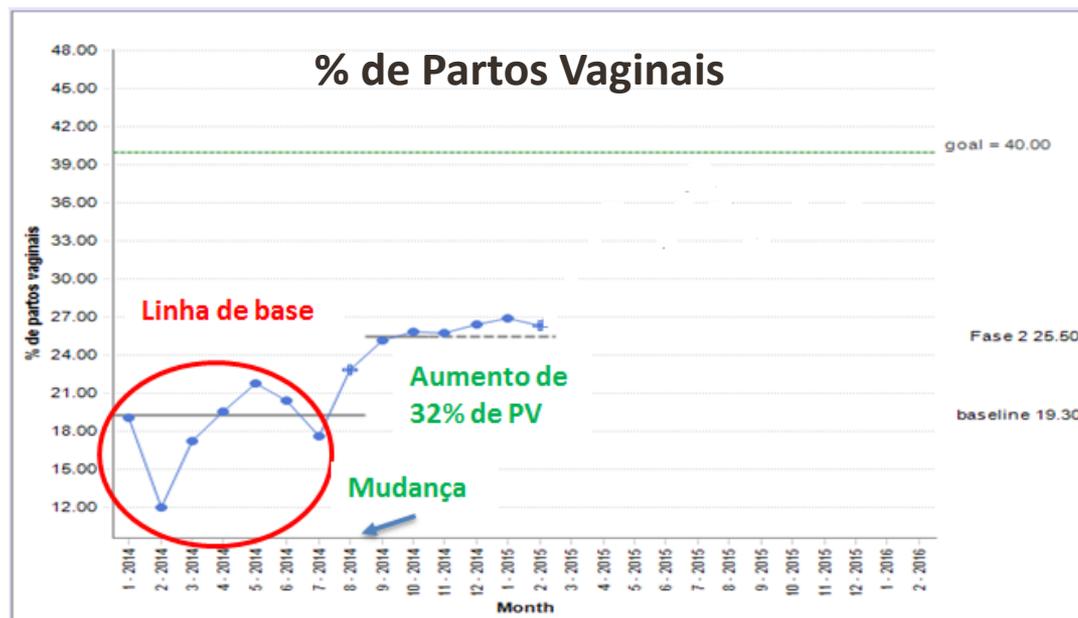
Questão 3: Mudanças

Q3. Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhoria?
Identificar, desenvolver, testar e implementar mudanças

No Mês de agosto a administração decidiu pelo fim do pagamento de produtividade, onde os obstetras recebiam por procedimento realizado.

Início do pagamento de valor fixo para os obstetras plantonistas.

Observamos um aumento considerável na taxa de parto normal nos meses seguintes



Modelo de Melhoria

Ciclo de Aprendizagem: PDSA

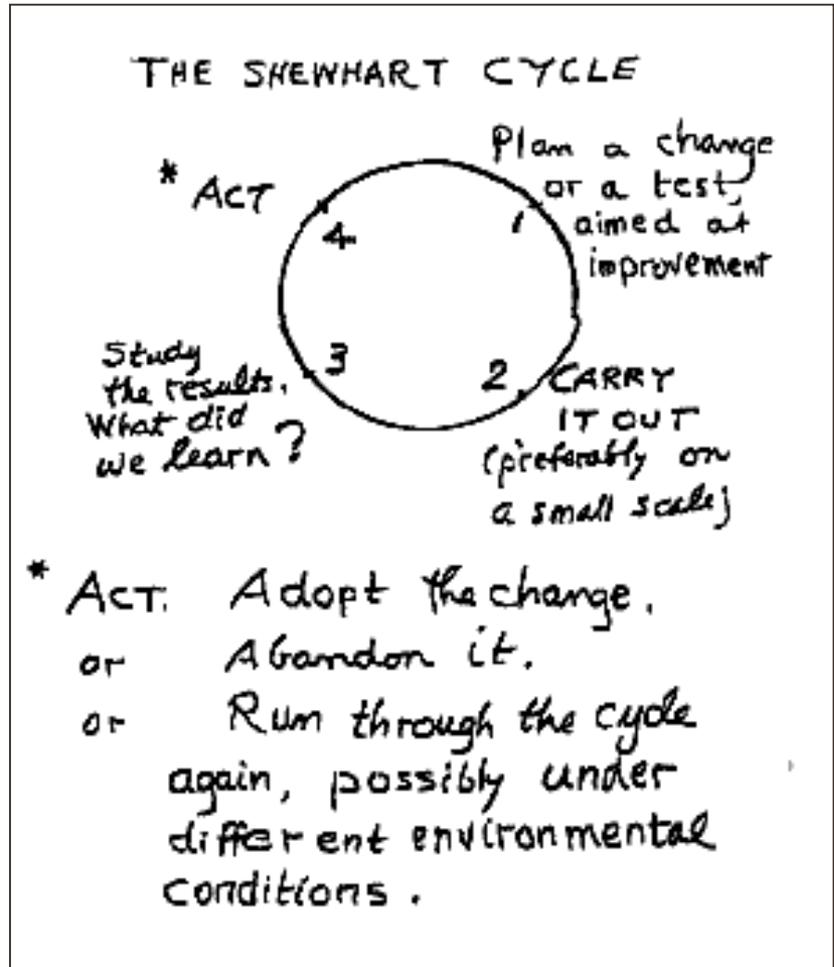
Rascunho de Deming do Ciclo de Shewhart - 1985



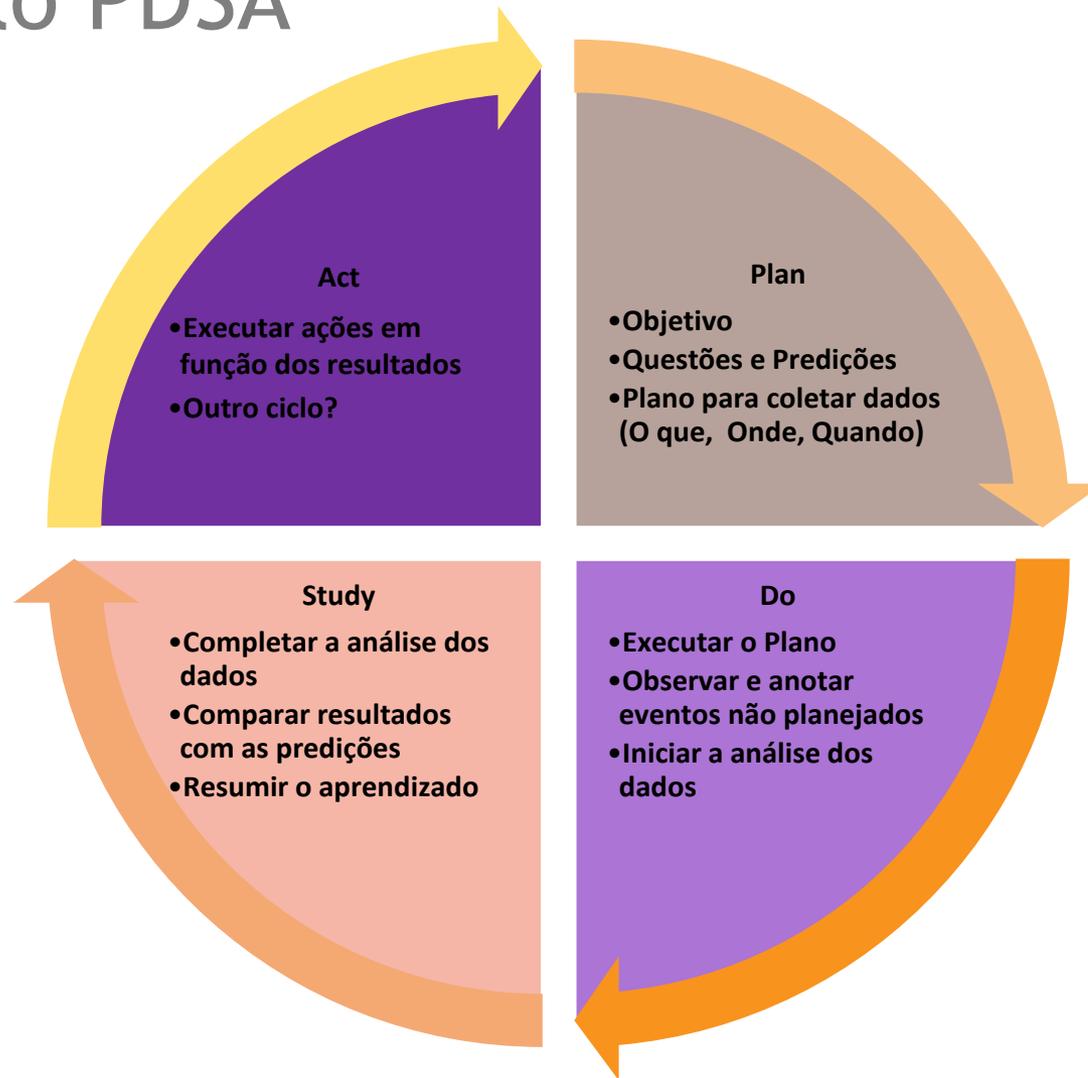
Walter
Shewhart
(1891 - 1967)



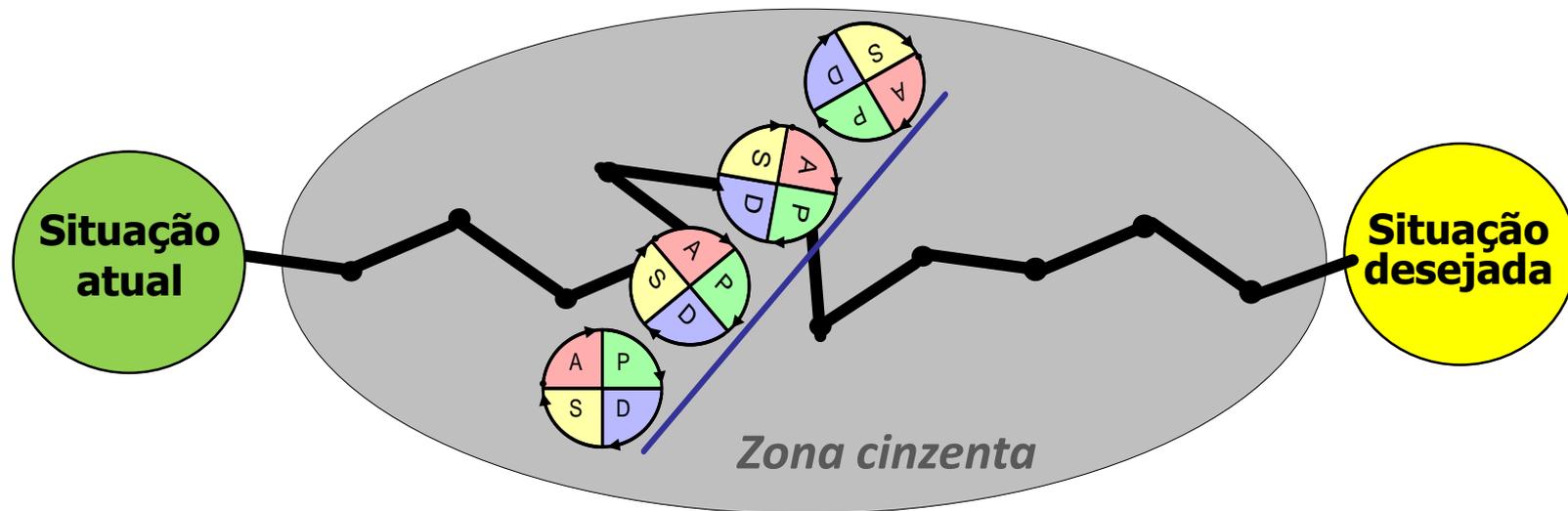
W. Edwards Deming
(1900 - 1993)



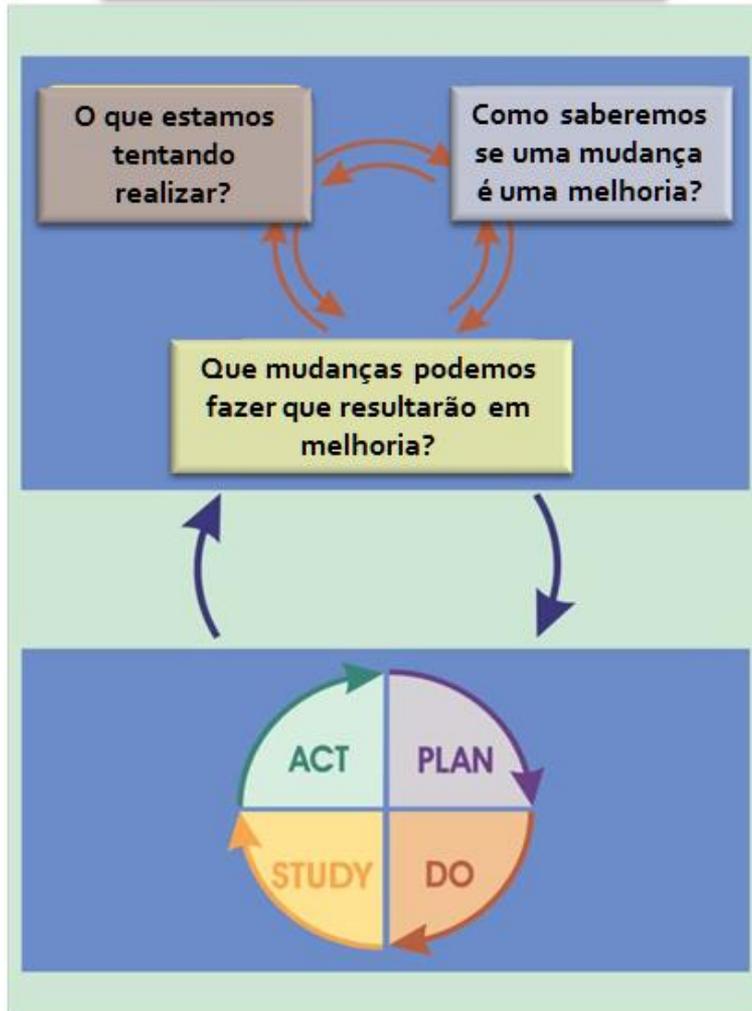
O Ciclo PDSA



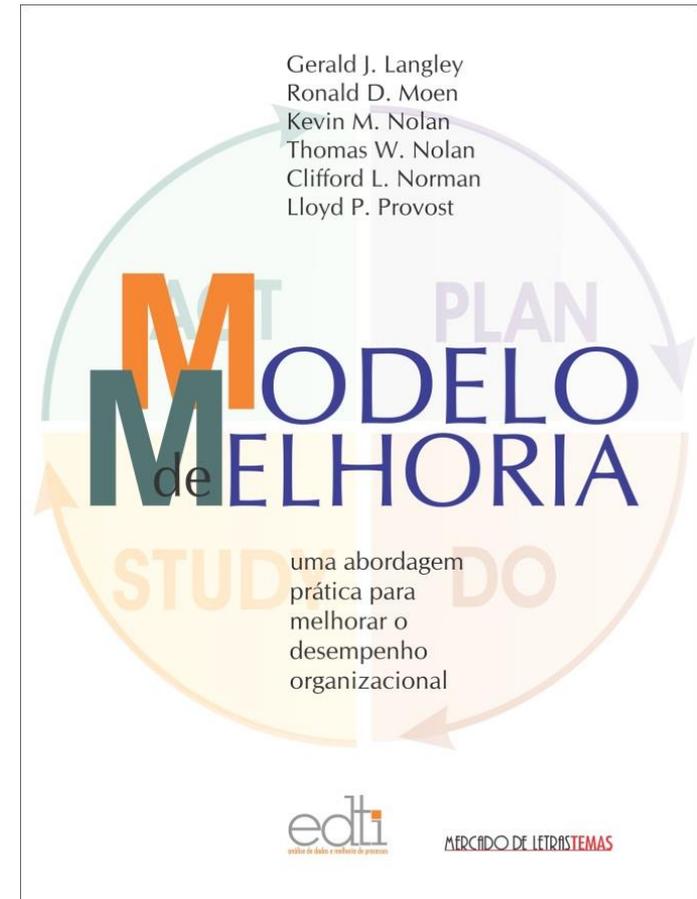
A Abordagem Científica



Modelo de Melhoria

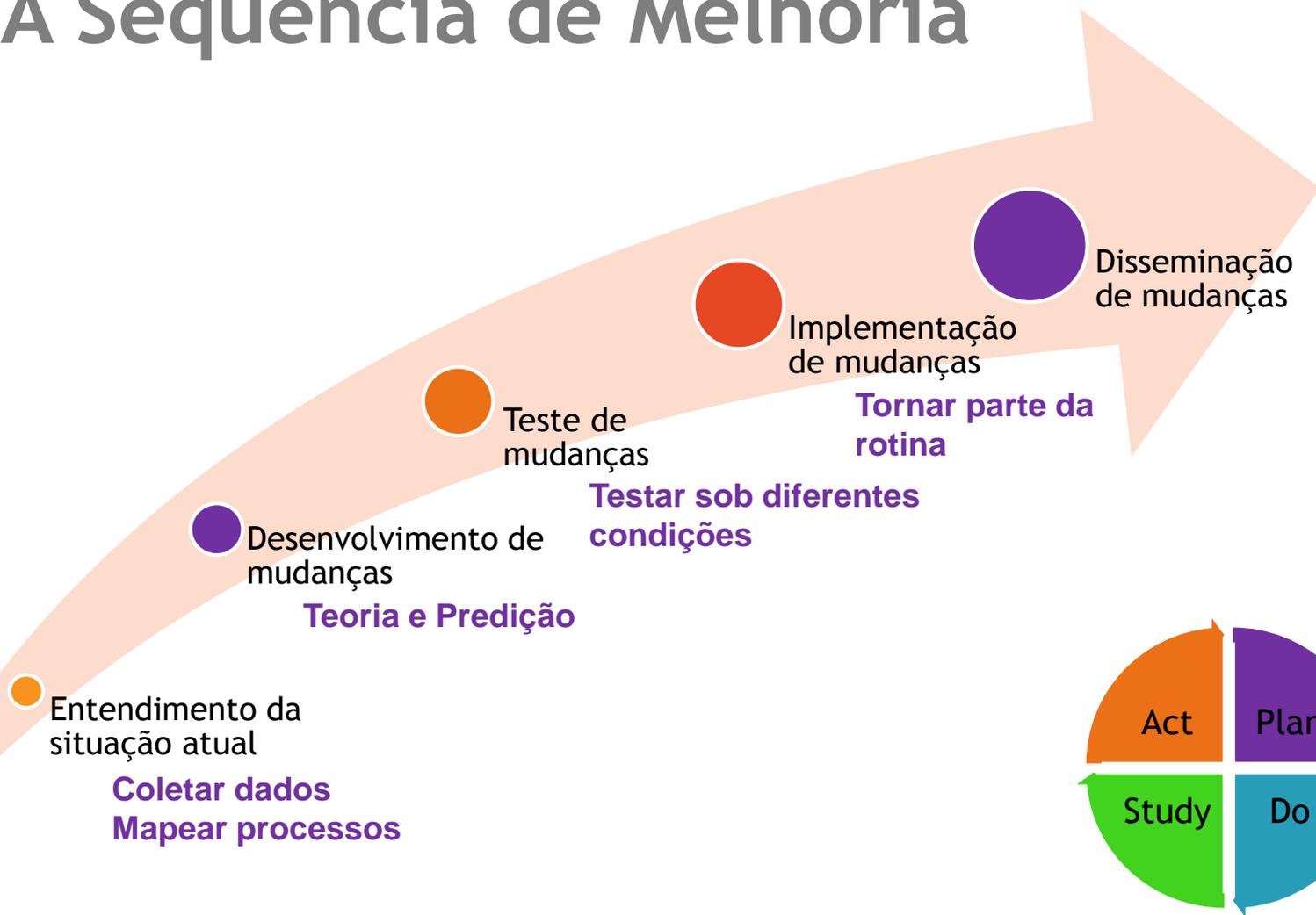


Adaptado de “Model for Improvement”
Associates in Process Improvement - API



Modelo de Melhoria: Uma abordagem prática para melhorar o desempenho organizacional.
Gerald J. Langley, Ronald D. Moen, Kevin M. Nolan, Thomas W. Nolan, Clifford L. Norman, Lloyd P. Provost
Tradução: Ademir J. Petenate
Mercado de Letras Edições e Livraria Ltda.
www.mercado-de-letras.com.br

A Sequência de Melhoria



As habilidades para realizar melhorias

- ▶ Lidar com dados
- ▶ Compreender a situação atual
- ▶ Desenvolver mudanças
- ▶ Testar mudanças
- ▶ Implementar mudanças
- ▶ Trabalhar em equipe

As três faces da medição



Medição para Melhoria

- ▶ Objetivo: aprendizado, não julgamento!
- ▶ Necessidade de um conjunto equilibrado para determinar se o processo melhorou, ficou o mesmo ou piorou.

Aplicações Práticas do Modelo de Melhoria

Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado ao Parto e Nascimento – PROJETO PARTO ADEQUADO

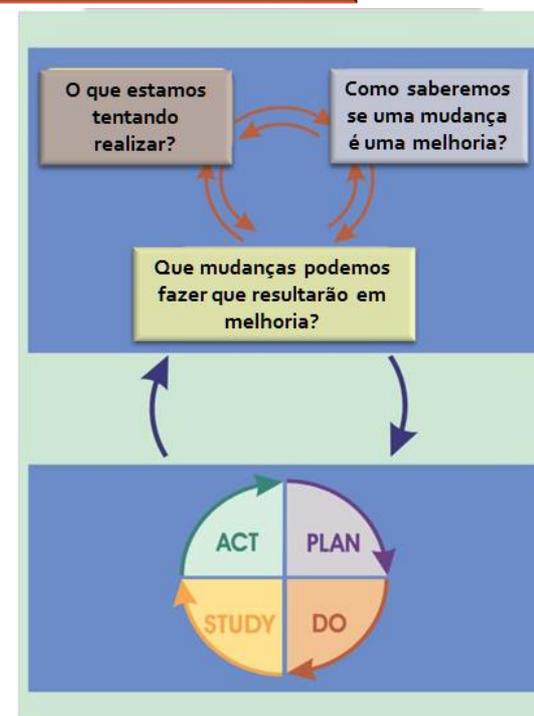
Contexto:

**O Brasil tem uma das maiores
porcentagens de Cesáreas no mundo**

Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado ao Parto e Nascimento – PROJETO PARTO ADEQUADO

O que estamos tentando realizar?

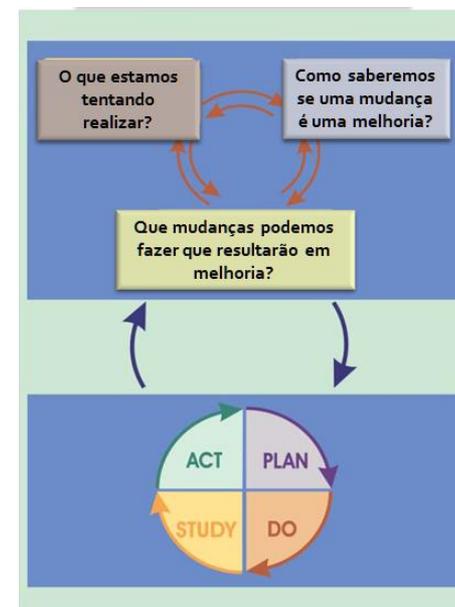
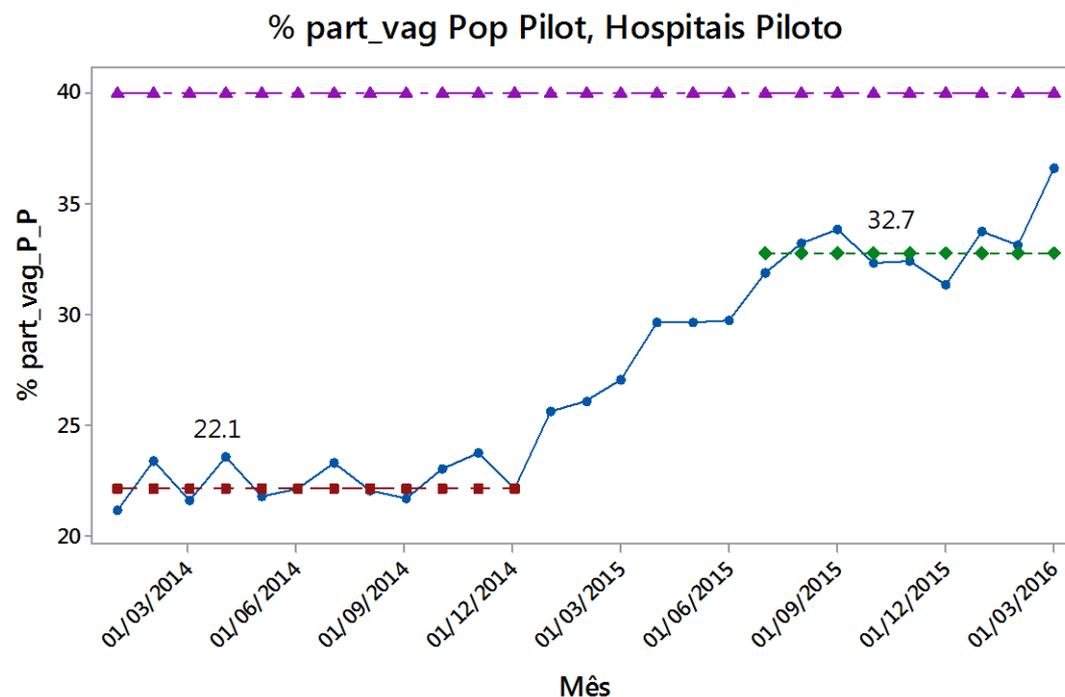
Promover a saúde de mães e bebês diminuindo a porcentagem global de cesáreas de 82% para 50% em 39 hospitais participantes da Colaborativa até setembro de 2016 (PROJETO PARTO ADEQUADO)



Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado ao Parto e Nascimento – PROJETO PARTO ADEQUADO

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

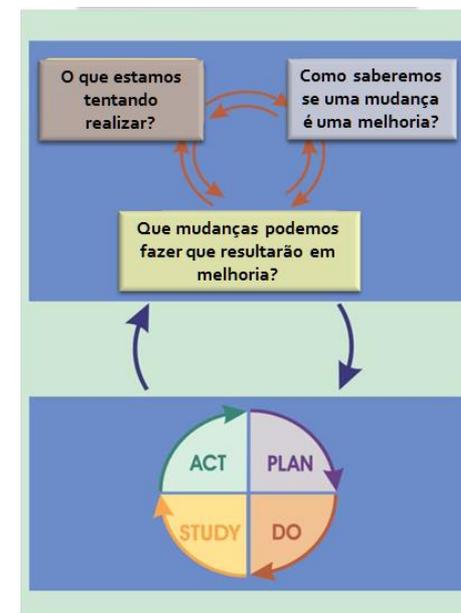
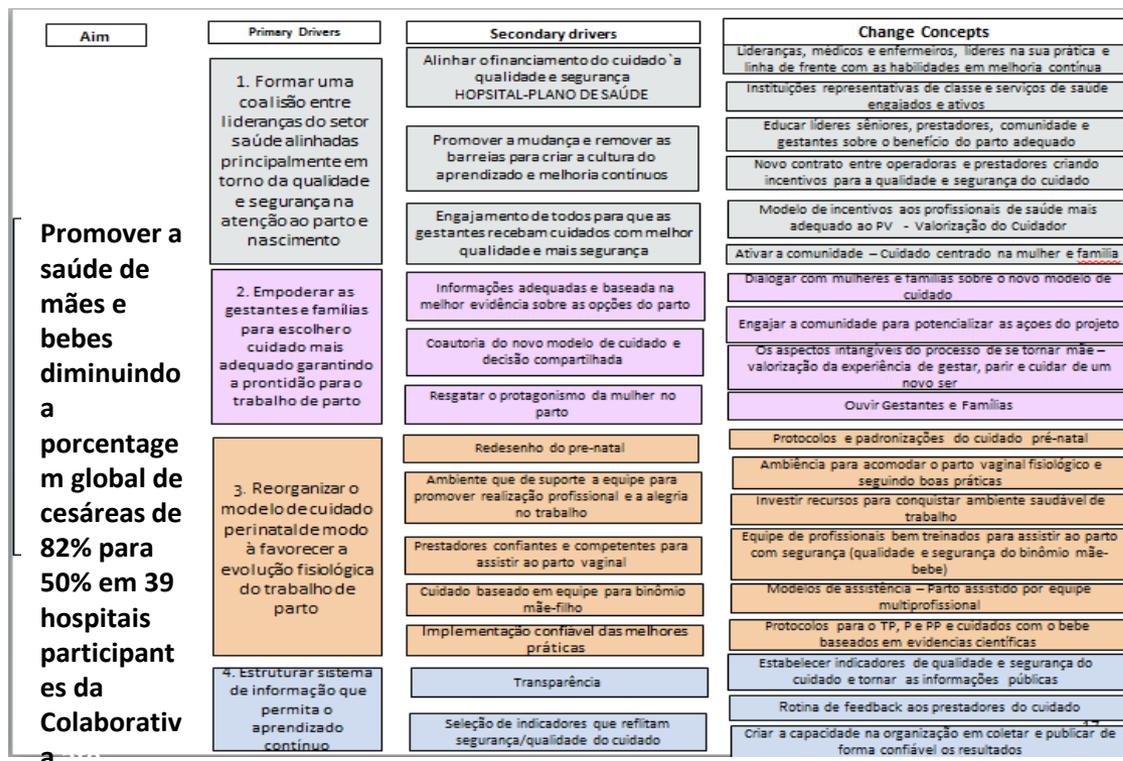
Indicadores de Resultado: % partos vaginais na população piloto



Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado ao Parto e Nascimento – PROJETO PARTO ADEQUADO

Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhorias?

Nossa Teoria

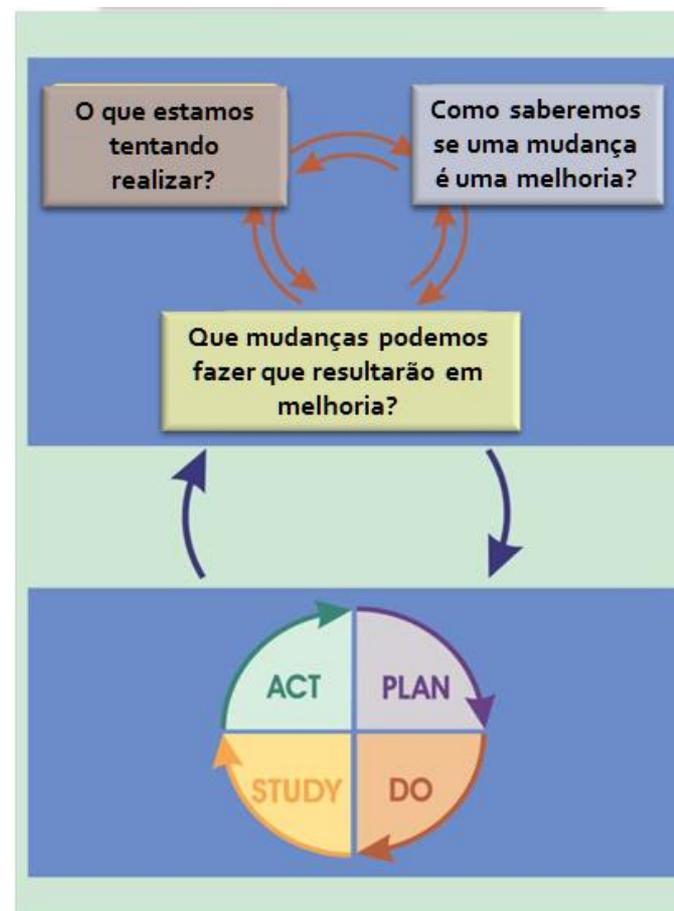


Aplicação do Modelo de Melhoria na Atenção Básica

PROGRAMA SALUS VITAE

O que estamos tentando realizar?

Reduzir 70% das falhas nas dispensações de medicamentos (de 8,7% para 2,6%) e zerar o índice de falhas nas dispensações de medicamentos do tipo “troca de principio ativos e dosagens” (de 1,9% para 0%) na farmácia da UBS de junho de 2015 a março de 2016



Aplicação do Modelo de Melhoria na Atenção Básica PROGRAMA SALUS VITAE

Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhorias?

Alguns exemplos...

- ✓ Desenvolvimento de método de apuração das falhas
- ✓ Dupla checagem com o paciente
- ✓ Tabela geral de “cartelas” X posologia
- ✓ Visto no verso das receitas (prescrições)
- ✓ Uso de etiquetas de alerta em nas medicações com maior incidência de falha (troca de P.A e dosagens)
- ✓ Identificação do bins com a informação de n° de cartelas x posologia
- ✓ Distanciamento de bins de medicamentos trocados
- ✓ Formulação de POP e treinamento da equipe

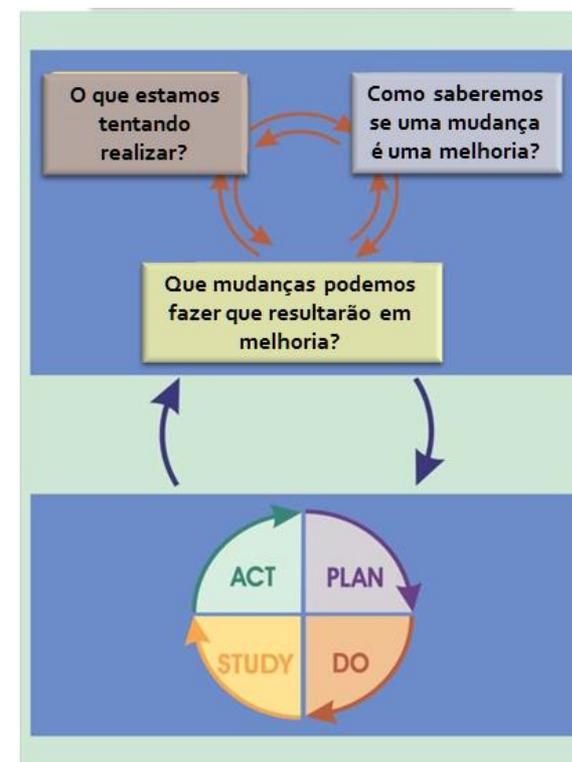
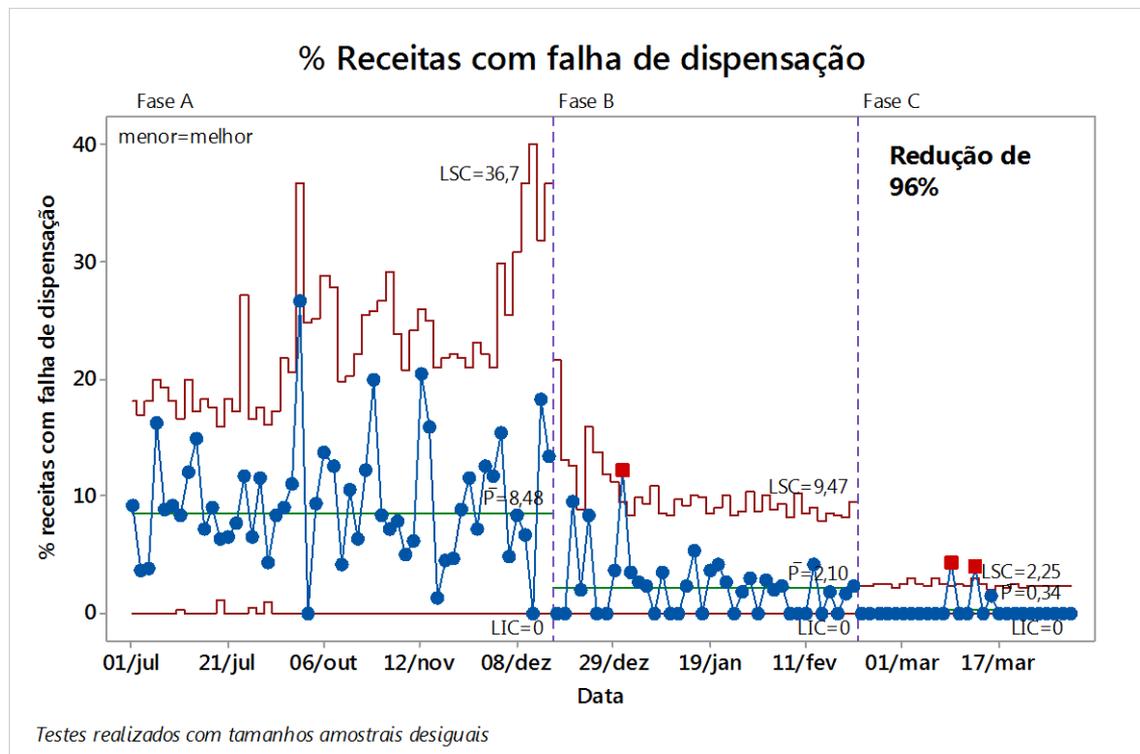


Aplicação do Modelo de Melhoria na Atenção Básica PROGRAMA SALUS VITAE

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Indicadores Resultado:

- % receitas com falha de dispensação

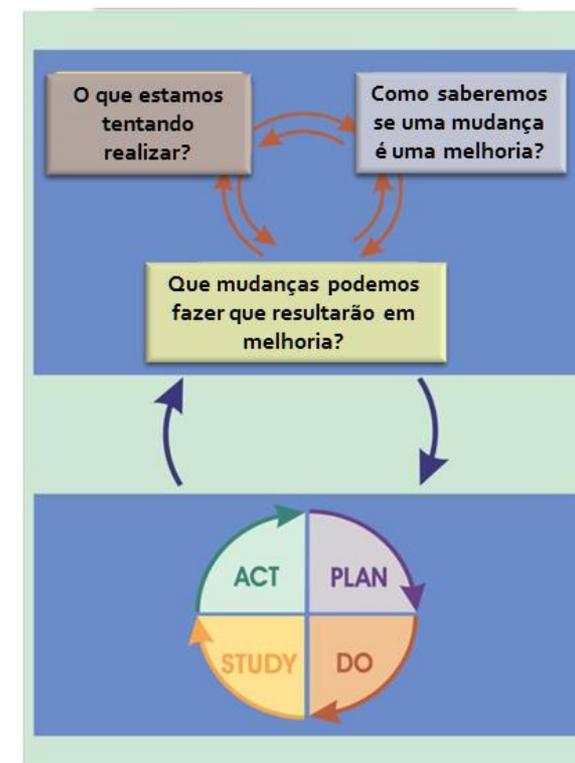
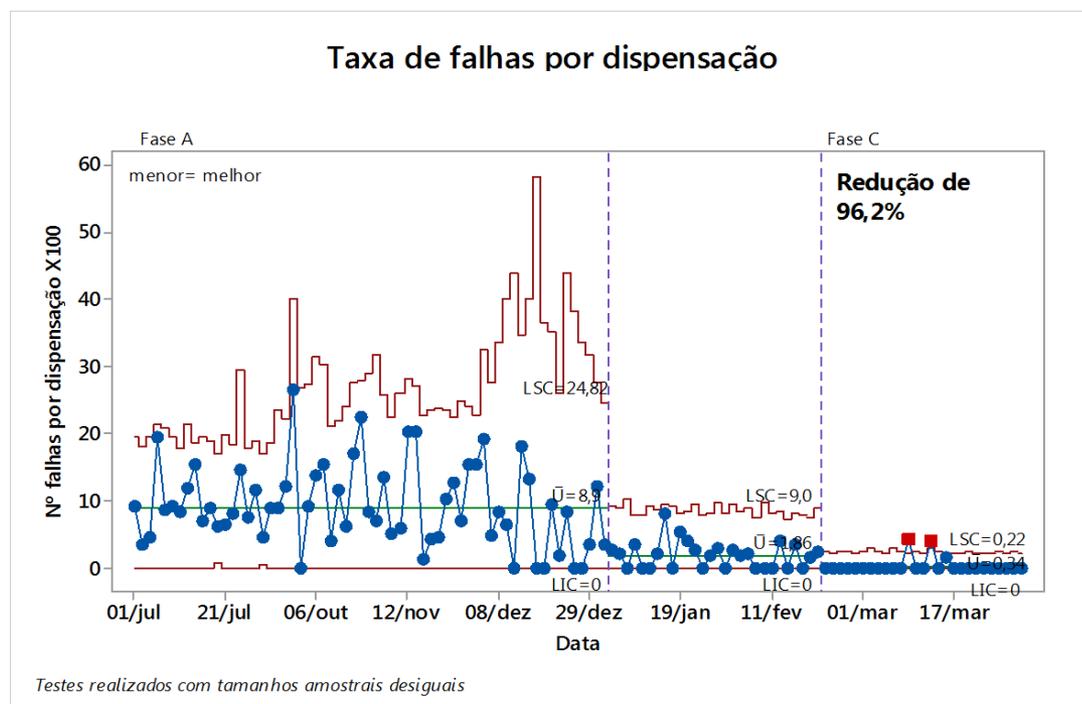


Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado Crítico PROGRAMA SALUS VITAE

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Indicadores Processo:

- Taxa de falhas por dispensação

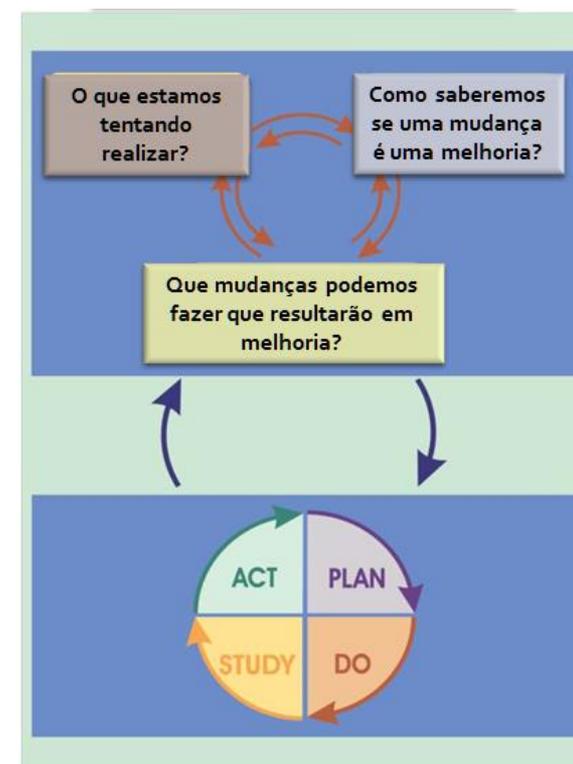
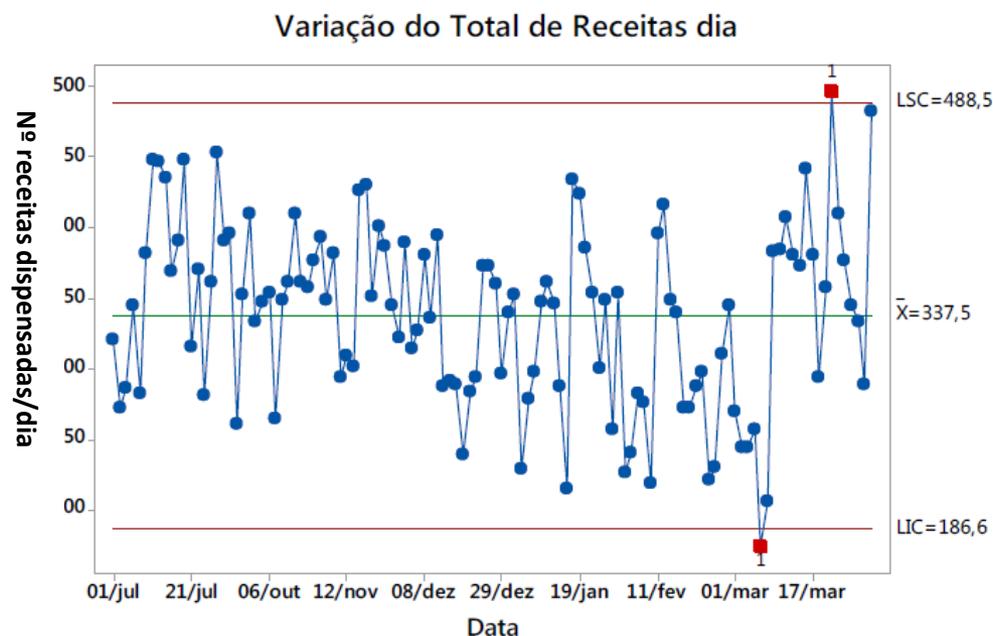


Aplicação do Modelo de Melhoria na Atenção Básica PROGRAMA SALUS VITAE

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Indicadores Equilíbrio:

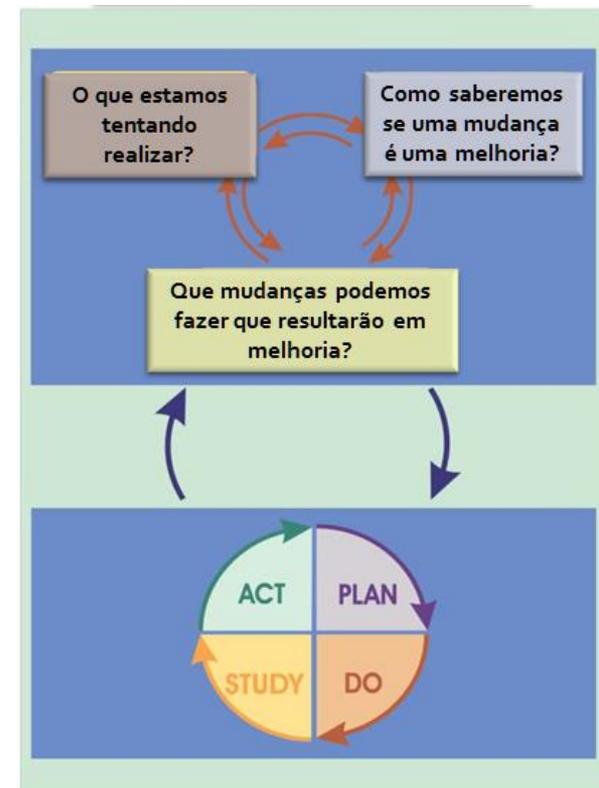
- Nº total receitas dispensadas



Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado Crítico PROGRAMA SALUS VITAE

O que estamos tentando realizar?

Reduzir em 50% as IRAS
associadas a dispositivos
invasivos em 14 UTIs adultos
da ACSC de Junho/15 a
Dez/16

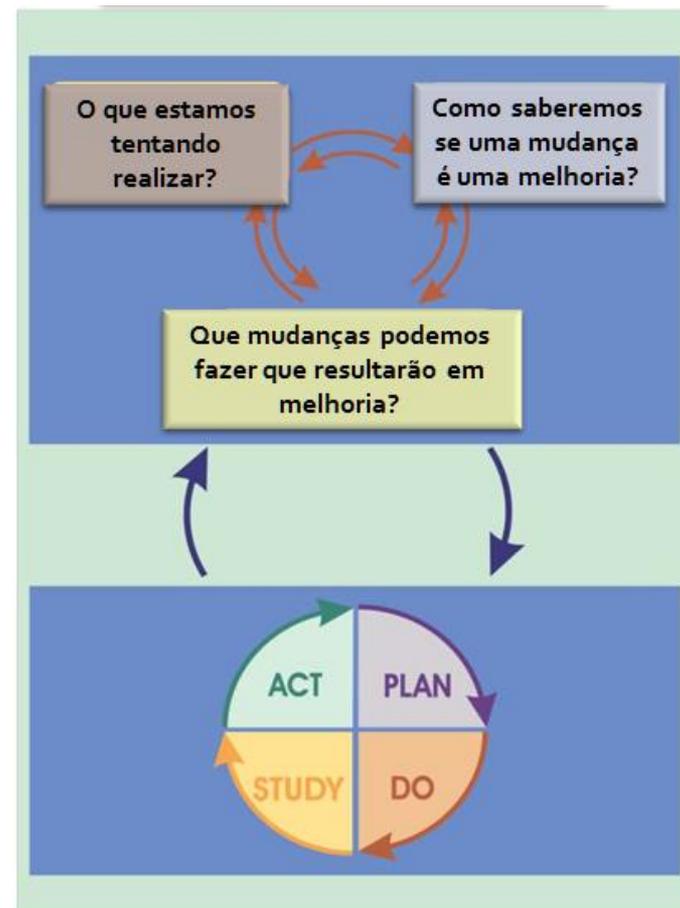
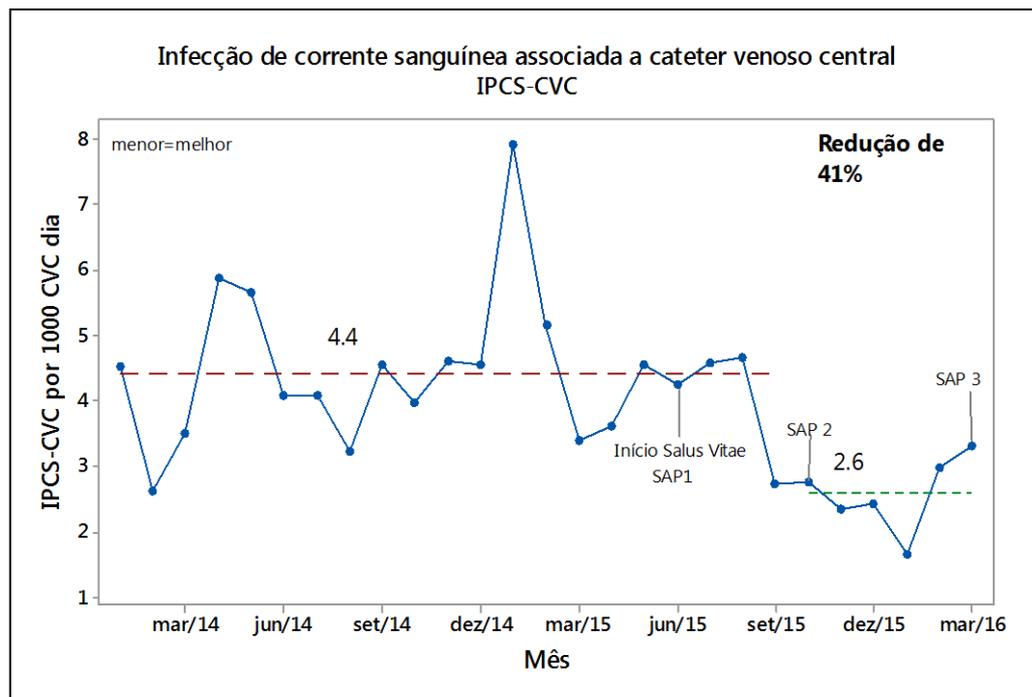


Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado Crítico PROGRAMA SALUS VITAE

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Indicadores Resultado:

- Densidade de IRAS relacionadas a dispositivos invasivos



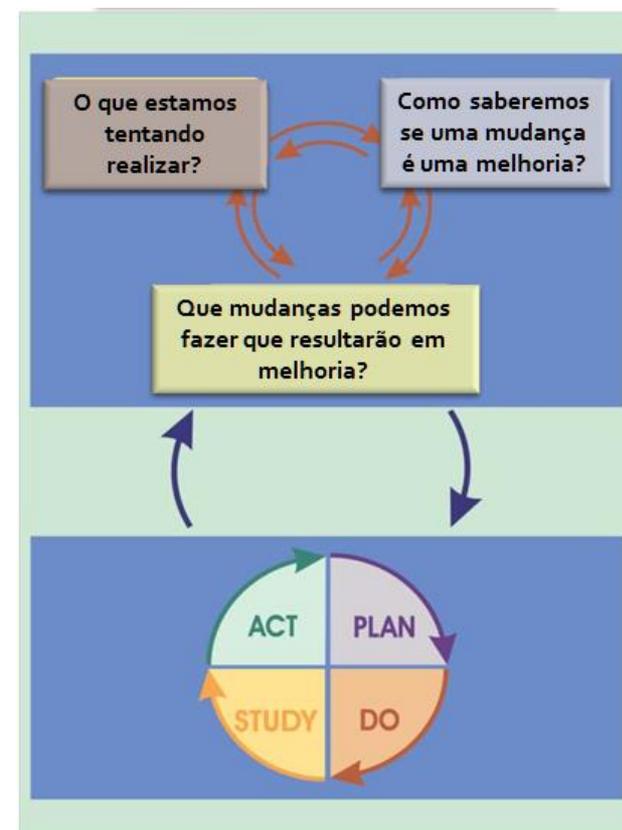
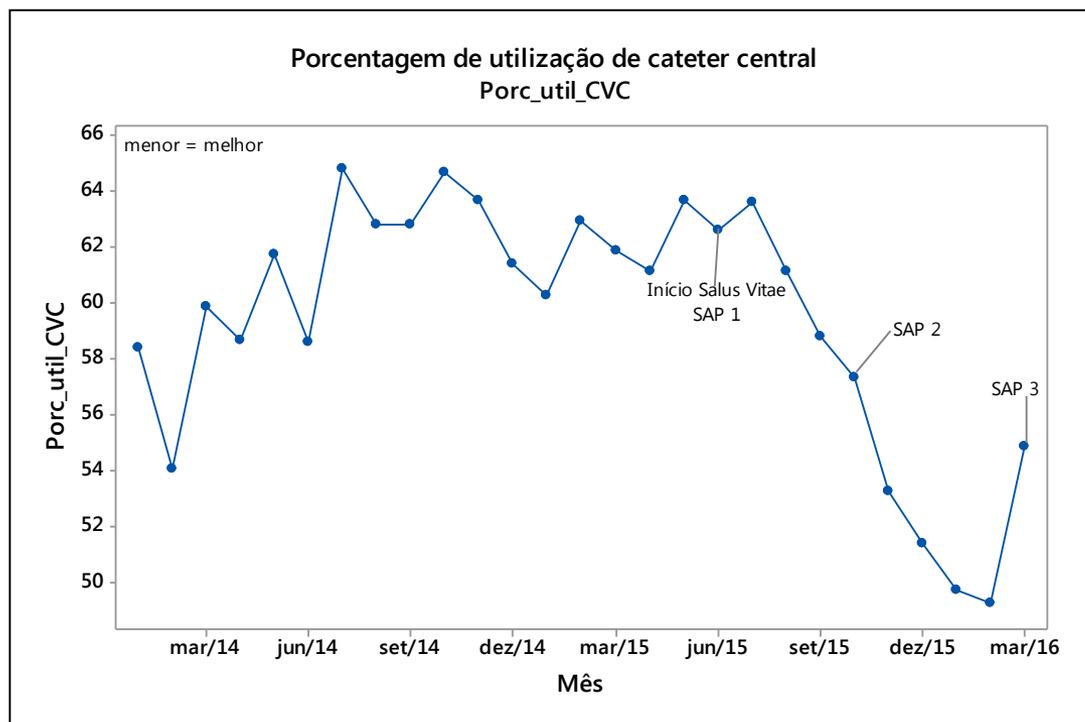
Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado Crítico

PROGRAMA SALUS VITAE

Como saberemos se uma mudança é uma melhoria?

Indicadores Processo :

- % adesão aos bundles
- % utilização dispositivo invasivo

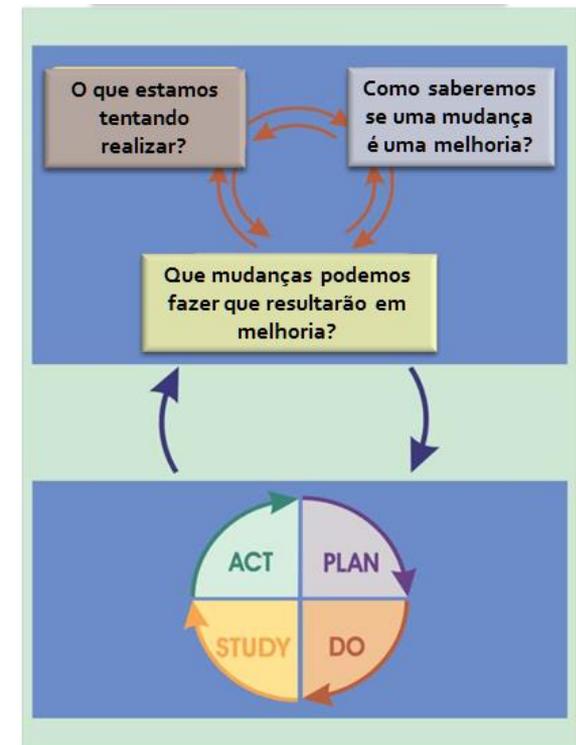


Aplicação do Modelo de Melhoria no Cuidado Crítico PROGRAMA SALUS VITAE

Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhorias?

Alguns exemplos...

- ✓ Evitar uso desnecessário de dispositivos invasivos
- ✓ *Bundle* da ventilação mecânica
- ✓ *Bundle* de inserção e manutenção da SVD
- ✓ *Bundle* de inserção e manutenção do CVC
- ✓ Incluir pacientes e familiares nas visitas multidisciplinares
- ✓ Instituir visitas multidisciplinares
- ✓ Padronizar comunicações nas passagens de plantão
- ✓ Instituir *briefings* de segurança, *huddles*





PROQUALIS



Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde



FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Sistema
Único
de Saúde

**Ministério
da Saúde**

