



PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO E PRIORIZAÇÃO DE UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA NA UNIDADE DE HEMODINÂMICA

LIDIANE BEZERRA TEIXEIRA BULHÕES; LIANE LOPES DE SOUZA PINHEIRO; THAIZA TEIXEIRA XAVIAER NOBRE; MARIA EDUARDA SILVA DO NASCIMENTO; ANA ELZA OLIVEIRA DE MENDONÇA

INTRODUÇÃO: Os ciclos de melhoria da qualidade são importantes para os programas de gestão da qualidade que se iniciam com a identificação de problemas de qualidade ou oportunidades de melhoria, nesse sentido, a oportunidade de melhoria é a divergência entre a situação atual e a situação desejada. Contudo, os ciclos de melhoria se adequam aos problemas que se possa quantificar, analisar e resolver. **OBJETIVOS:** Relatar o processo de identificação e priorização de uma oportunidade de melhoria em uma Unidade de Hemodinâmica. **RELATO DE EXPERIÊNCIA:** Para identificação e priorização da oportunidade de melhoria na unidade de hemodinâmica em um hospital universitário no Rio Grande do Norte, foram utilizados os métodos grupo nominal e matriz de priorização. Seis enfermeiros com experiência e integrantes da unidade, foram selecionados para integrar o grupo de melhoria. Na primeira etapa, cada integrante descreveu quatro oportunidades importantes para melhoria dos processos dentro da Unidade, as quais foram analisadas e discutidas com o objetivo de esclarecer seu significado. Os conceitos que estavam fora da governabilidade da equipe, foram eliminados. Foram selecionadas cinco oportunidades, utilizando a matriz de priorização por meio da ferramenta QualiTOOL, com avaliação individual e pontuação de acordo com os critérios estabelecidos. Em consenso, selecionou-se a oportunidade com maior pontuação. Não houve modificação de votos. A oportunidade de melhoria mais votada como prioridade para o serviço foi: Necessidade de monitoramento e notificação das complicações pós procedimentos em pacientes submetidos a intervenções na unidade de hemodinâmica. **DISCUSSÃO:** A combinação do grupo nominal e matriz de priorização sem critérios hierárquicos é provavelmente a mais frequente base para identificar e priorizar as oportunidades de melhoria, quando não existe dados para análise. A participação e envolvimento dos profissionais facilita o compromisso com o processo de resolução do problema. **CONCLUSÃO:** É de extrema importância implementar ações concretas que contribuam para a melhoria da qualidade. A identificação e priorização de uma oportunidade de melhoria é uma etapa fundamental para aplicação de um ciclo de melhoria da qualidade.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, Sistema de gestão da qualidade, Melhoria contínua da qualidade, Segurança da qualidade, Qualidade total.