



USO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO PARA PLANEJAMENTO DE AUMENTO NA EFICIÊNCIA DA APLICAÇÃO DE PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM UM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA PRIVADA

DANYELLE ROCHA DA SILVA

INTRODUÇÃO: A segurança do paciente compreende ações cuja finalidade são impedir, precaver e diminuir os eventos adversos a partir da assistência à saúde. Para isso, é necessário que os serviços de saúde desenvolvam barreiras que melhorem o processo de trabalho, além de uma cultura de aprendizado, ao invés de punição. **OBJETIVO:** Melhorar eficiência das equipes multidisciplinares na aplicação de protocolos de segurança do paciente em um serviço de emergência adulto privada. **METODOLOGIA:** Abordagem de natureza qualitativa de caráter exploratório com *brainstorming* com os colaboradores e gestores de um serviço de emergência privada. Utilizou-se a etapa P (planejamento) do PDCA, o Diagrama de Ishikawa e o 5W2H. **RESULTADOS:** O Planejamento do PDCA foi elaborado a partir do Diagrama de Ishikawa, apontando-se como principais causas do problema: ausência de ferramenta para melhoria da comunicação entre equipes, deficiência de educação permanente/treinamentos e falta de cultura de segurança do paciente. A partir disso, foram elaborados três planos de ação com o 5W2H, destacando-se: melhorar comunicação entre equipe de temas de maior fragilidade envolvidos na segurança do paciente – através dos Diálogos Diários de Segurança; implementar ferramenta digital de notificação de eventos relativos a identificação do paciente e de notificação de eventos relativos a infecção de corrente sanguínea (ICS) com uso de QR code. **CONCLUSÃO:** A expectativa será melhoria dos seguintes indicadores: número de QR code com conformidade no mês; adesão geral dos colaboradores a notificação de eventos (QR code ICS + QR code Identificação Segura) e realização de DDS pela equipe médica durante o mês. As respectivas metas são obter 80% de taxa de conformidade de eventos notificados até fim junho/2023; alcançar 90% de adesão a notificações de rastreio mensalmente até o fim do primeiro trimestre de 2023 e atingir 70% de realização de DDS até final de janeiro/2023. Dessa forma, espera-se maior participação da equipe nos processos com o objetivo de maior qualidade e segurança do atendimento.

Palavras-chave: Pdca, Diagrama de ishikawa, 5w2h, Gestão em saúde, Segurança do paciente.