IMPLANTAÇÃO DE CICLOS DE MELHORIA NA REORGANIZAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Antonio Rubens Alves Da Silva[1]
Maria Rayssa Do Nascimento Nogueira[2]
Benedita Shirley Carlos Rosa[3]
Vitória Talya Dos Santos Sousa[4]
Ana Caroline Rocha De Melo Leite[5]

RESUMO

INTRODUÇÃO: Os ciclos de melhoria são cruciais na gestão da qualidade, permitindo a identificação de problemas ou oportunidades de aperfeiçoamento, definição e implementação de estratégias. Nesse contexto, os hospitais, organizações complexas, podem se beneficiar com a aplicação desses ciclos para resolver ineficiências, variações dos processos e falhas na prestação de cuidados. OBJETIVO: Relatar a experiência sobre o uso de ferramentas de ciclos de melhorias para a reorganização de um serviço público de saúde. MÉTODOS: Relato da vivência na reorganização do modelo de gestão de um hospital da rede pública de Fortaleza, Ceará, iniciado em abril de 2024. O projeto aplicou conceitos de gestão da qualidade, o modelo de melhoria PDSA (Plan-Do-Study-Act) e o diagrama de Ishikawa. Ocorreu em quatro etapas: análise situacional da unidade; divisão de equipes de melhoria para áreas estratégicas; reuniões direcionadas com uma equipe de mentoria - com suporte de uma equipe de mentoria do Instituto Albert Einstein; teste e implementação do modelo PDSA. RESULTADOS: Elencou-se lideranças para cada área, divididas em times: adequação do núcleo interno de regulação; padronização de processos e protocolos; qualidade e segurança; e apoio assistencial. Para cada time utilizou-se o diagrama de Ishikawa para análise de causa-raíz dos principais problemas identificados por eles e as estratégias de mudança. Durante o projeto, ocorreram dois encontros semanais com a equipe de mentoria: um para capacitar os profissionais em gestão da qualidade e outro para discutir mudanças testáveis com o PDSA. Na primeira fase, foram testados seis PDSA: Fluxograma do atendimento ao trauma, Passagem de plantão de enfermagem, Censo organizacional, Notificação de valores críticos de exames, Dupla checagem de medicamentos e Safety Huddle. Cada PDSA passou por ciclos de teste para alcançar metas estabelecidas, além da definição de indicadores de equilíbrio, processos e resultados. CONCLUSÃO: Percebeu-se benefícios significativos para a gestão hospitalar, colaboradores e pacientes, incluindo reestruturação de fluxos, melhorias na comunicação interna, otimização do tempo e aprimoramento da qualidade da assistência. A utilização dessas ferramentas permitiu identificar problemas, desenvolver estratégias de solução e avaliar resultados.

Palavras-chave: Qualidade em saúde; Ferramentas da qualidade; Gestão em Saúde; Ciclos de Melhoria.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto Ciências da Saúde, Discente, orubensoalves@gmail.com[1]
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto Ciências da Saúde, Discente, mariarayssadejesus@gmail.com[2]
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto Ciências da Saúde, Discente, shirleyrosa08@gmail.com[3]
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto Ciências da Saúde, Discente, vitoriatsantossousa@gmail.com[4]
Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Instituto Ciências da Saúde, Docente, acarolmelo@unilab.edu.br[5]

ISSN: 2447-6161