

SECÇÃO REGIONAL SUL DA ORDEM DOS ENFERMEIROS

**Guião para a Organização de Projetos de
Melhoria Contínua da Qualidade dos
Cuidados de Enfermagem**

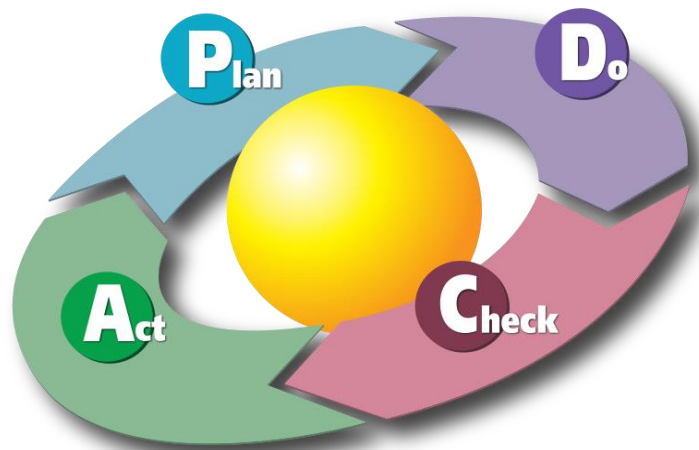
Programa Padrões de Qualidade dos Cuidados de
Enfermagem

**CONSELHO DE ENFERMAGEM REGIONAL
2013**

Guião para a organização de projetos de melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem

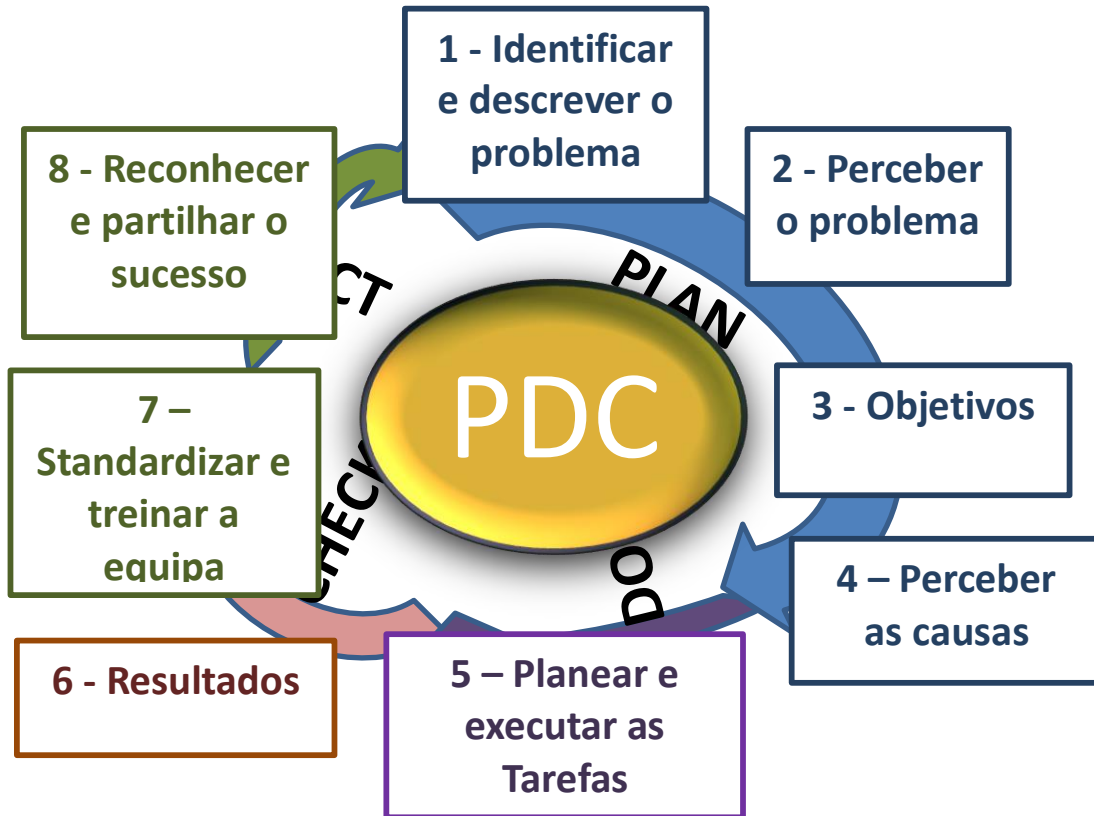
Esta proposta pretende ser apenas uma orientação genérica para a organização de projetos e não um esquema rígido que seja obrigatório seguir. Apesar de considerarmos que todos os pontos são de enorme importância, devendo ser tidos em consideração, a sua ordem ou o grau de profundidade com que são abordados, deverá ser adaptada a cada tipo de projeto e contexto da sua aplicação prática.

Sugerimos como esquema de base o Ciclo PDCA ou de Deming (Plan; Do; Check; Act/Adjust).



Para melhor especificar o que se pretende com cada uma destas quatro fases, propomos a utilização da adaptação deste ciclo para oito fases, proposta por Pedro Salvada. Esta proposta de Pedro Salvada foi adaptada para melhor responder às necessidades específicas de projetos de enfermagem. Integra as seguintes etapas:

- 1 - Identificar e descrever o problema**
- 2 - Perceber o problema e dimensioná-lo**
- 3 – Formular objetivos iniciais**
- 4 – Perceber as causas**
- 5 – Planear e executar as tarefas/atividades**
- 6 – Verificar os resultados**
- 7 – Propor medidas corretivas, standardizar e treinar a equipa**
- 8 - Reconhecer e partilhar o sucesso**



1 – IDENTIFICAR E DESCREVER O PROBLEMA

Na definição de problema deve ser identificado o desvio em relação a uma norma (standard) ou padrão de comparação (o que seria bom acontecer). A descrição do problema deve ser clara, concisa, mensurável, incluir a norma e o desvio.

Nessa identificação devem ser dadas respostas a algumas questões:

- **Está centrado no utente?**
- **A intervenção de enfermagem pode produzir ganhos em saúde para a população?**
- **Inclui-se no enquadramento conceptual e enunciados descritivos da enfermagem?**
- **É Foco da CIPE?**
- **Faz parte do Core de Focos do Resumo Mínimo de Dados?**

2 – PERCEBER O PROBLEMA

Para perceber mais profundamente o problema deve-se observar a situação, perguntar onde, quando, o quê, como, quanto, etc. e incluir um pequeno historial da sua evolução. Algumas atividades que se podem desenvolver enumeram-se seguidamente:

- **Consultar registos de dados disponíveis para perceber diferenças entre faixas etárias, género, escolaridade, etc**
- **Comparar dados atuais com dados de anos anteriores para compreender como evoluiu ao longo do tempo (pequeno historial)**
- **Fazer revisão bibliográfica para conhecer as causas mais comuns e quais as intervenções com evidência científica de sucesso. Nesta revisão deve-se respeitar os seguintes passos:**
 - ❖ Finalidades claramente formuladas e explicitadas
 - ❖ Procura estruturada utilizando estratégias de escolha transparentes e explícitas
 - ❖ Apreciação crítica dos estudos identificados
 - ❖ Estudos seletivamente escolhidos em função da sua relevância e qualidade
 - ❖ Dados extraídos dos estudos
 - ❖ Sempre que possível, meta-análises
 - ❖ Interpretação dos resultados e conclusões
- **Consultar documentos oficiais que contenham dados estatísticos sobre o problema noutros serviços de nível nacional e/ou internacional**

3 – FORMULAR OBJETIVOS INICIAIS

Apesar de não ser provavelmente possível nesta altura definir objetivos de forma precisa, é importante que saibamos genericamente aquilo que pretendemos, para que haja uma orientação inicial que nos norteie no caminho a trilhar. Geralmente estes objetivos têm de ser reformulados, mas, entretanto, serviram como força motivacional que levou o grupo a iniciar os seus trabalhos.

4 – PERCEBER AS CAUSAS

Para perceber as causas, para além de se dever utilizar a revisão bibliográfica referida anteriormente, que nos fornece orientação sobre quais as mais prováveis, devem-se usar também as técnicas de análise de causa e efeito e métodos de brainstorming que nos permitem enquadrar localmente o problema. As ideias de todos os membros da equipa, que vivenciam diretamente o problema, possibilitam-nos ter uma visão de maior proximidade, facilitando a identificação das suas causas reais.

Ao conhecermos as causas mais prováveis, podemos consultar os nossos registos ou em pesquisa direta nas unidades de estudo em causa, para verificar se no nosso caso real estão presentes. Poderemos desenvolver esta tarefa utilizando folhas de verificação, cujos dados serão tratados estatisticamente e retiradas as respetivas conclusões.

Com os resultados obtidos podemos construir um diagrama de Pareto que nos permite identificar quais as principais causas que produzem o problema.

Após conhecermos as causas de um problema, podemos iniciar a preparação do estudo que deverá respeitar as seguintes etapas:

Check List para uma avaliação da qualidade (Heather Palmer)

a) Identificação da(s) dimensão(s) em estudo

- ✓ Eficiência;
- ✓ Efetividade;
- ✓ Adequação Técnico Científica;
- ✓ Satisfação/aceitabilidade;
- ✓ Acessibilidade.

b) Unidades de Estudo

- ✓ Utilizadores incluídos na avaliação;
- ✓ Profissionais;
- ✓ Período de tempo que se avalia.

c) Tipo de dados (Avedis Donabedian)

- ✓ Estrutura
- ✓ Processo
- ✓ Resultados

d) Fonte dos dados

- ✓ História clínica
- ✓ Entrevistas
- ✓ Processo clínico
 - Sistema de Informação...

e) Tipo de avaliação

- ✓ Interna
 - Inter pares
 - Autoavaliação
- ✓ Externa
 - Profissional
 - Burocrática

f) Critérios de avaliação

- ✓ Critérios implícitos
- ✓ Critérios explícitos – normativos
 - ex. a todos os doentes com...deve fazer-se
 - ex. em todas as situações de...o procedimento adequado é...
- ✓ Condições a cumprir pelos critérios
 - Mensuráveis
 - Adaptados para o local (hospital central, centro de saúde)
 - Priorizados
 - Baseados na evidência (investigação)

g) Quem colhe os dados e como

h) Relação temporal

- ✓ Avaliação retrospectiva
- ✓ Avaliação Concorrente
- ✓ Avaliação Prospetiva

i) Definição da população e seleção da amostra

- ✓ Base Institucional ou populacional
- ✓ Amostra randomizada

j) Quais as medidas corretivas passíveis de ser usadas

- ✓ Medidas educacionais
- ✓ Mudanças estruturais
- ✓ Medidas disciplinares

5 – PLANEAR E EXECUTAR AS TAREFAS/ATIVIDADES

Outra sessão de brainstorming deve ser conduzida para determinar as tarefas para cada causa identificada. A equipa e o responsável decidirão quais os membros da equipa que serão responsáveis para as implementar, como, quando e quias as metas a atingir. Essas decisões devem ficar registadas em documentos específicos para o efeito.

Poderá ser também nesta fase que se formulam os objetivos gerais e específicos, pois já se conhecem os contornos do problema.

Devem também ser definidos quais os indicadores que serão utilizados para avaliação da evolução da situação.

Outra ferramenta que se usa com regularidade são os fluxogramas que nos permitem ter um esquema de fácil leitura e que nos permite a tomada de decisões fundamentadas.

Será muito importante nesta fase elaborar um cronograma que deverá prever entre outros aspetos:

- Planeamento das reuniões
- Distribuição das funções
- Elaboração de Critérios e standards
- Elaboração de suportes e grelhas
- Recolha de dados
- Tratamento e análise de dados

6 – VERIFICAR OS RESULTADOS

Depois das tarefas estarem completas, a equipa avaliará os resultados recolhendo dados nos atuais processos e folhas de verificação, comparando-os com os dados apurados antes das tarefas terem sido implementadas.

Na avaliação dos resultados deve-se verificar se os objetivos foram ou não atingidos, através da monitorização que foi feita pelos indicadores definidos.

Por vezes é necessário monitorizar com muita regularidade algum indicador. Nesse caso poderá ser usada uma outra ferramenta da qualidade, a “Carta de Controlo”.

7 – PROPOR MEDIDAS CORRETIVAS, STANDARDIZAR E TREINAR A EQUIPA

Standardizar o processo de forma escrita, implementar o novo processo de trabalho e treinar todos os membros da equipa afetados para assegurar que todos os que fazem o trabalho percebem as novas instruções.

8 - RECONHECER E PARTILHAR O SUCESSO

O último passo é a celebração do sucesso que deve incluir todos os que contribuíram.

NOTA – Aspetos a evitar na elaboração de projetos de melhoria contínua

❖ Ambição desmedida

- Estudos teóricos e complexos
- Estudos extensos, com muitos critérios

❖ Evitar critérios

- Irrealistas
- Inflexíveis
- Controversos