

Rondas e uso do Quadro de aprendizagem organizacional QAO

Paulo Borem



- <https://www.youtube.com/watch?v=CIArig6pIS8>



Construindo uma Cultura de Segurança

- Conduzir **rondas pela liderança (dirigente/líder de projeto)**
 - Liderando pelo exemplo
 - Interessados no trabalho da linha de frente Ajuda a detectar problemas
- Desenvolver mecanismos de **feedback** robustos
- **Indicadores**
 - Número de rondas concluídas
 - Adesão a bundle e densidade de infecções



Planejamento das rondas

- **A Equipe de Rondas**

- Participantes - Dirigente, Líder do projeto, gerentes, responsável pela segurança do paciente, pacientes ...
- Compromisso de tempo - uma hora por semana/mês?
- Nunca cancelar

Pessoal da linha de frente - médicos, enfermeiros, farmacêuticos estudantes ..



Modelo de ronda

- **Onde e Quando**
 - Todas as unidades onde cuidados clínicos são prestados
 - Horário a ser combinado entre todos
- **Cronograma**
 - Semanal/mensal?
 - Agendar até com um ano de antecedência
 - Enviar lembretes
 - Desenvolver um plano para acompanhar as visitas
- **Preparação do QAO/unidade**
 - Notificar o responsável da ala pelo menos duas semanas antes
 - Em frente ao quadro de aprendizagem organizacional
 - Perguntas antecipadas



Roteiro

- Comece explicando o **propósito** e o que acontecerá **depois**
- Desenvolva **perguntas** que estimule a curiosidade das equipes para desenvolver soluções criativas
 - "Como o próximo paciente sofrera dano?" O que tem impedido a adesão aos bundles? "
- **Discussão**, e não checklist
- Faça **perguntas abertas e evite dar as respostas**
- As equipes da linha de frente devem se sentir **empoderadas**
- **Invista e insista na padronização**
- Decida as ações - **quem e quando**



Depois da ronda

- Envie o **e-mail** imediatamente após a ronda para todos que participaram - 'isto é o que ouvimos hoje ... você concordou em trabalhar em Vamos trabalhar em... Atribua ações atuais e acompanhe o progresso
- Desenvolva um **banco de dados** para registrar ações e quando foram concluídas
- Produza **relatórios temáticos**
- Realize **feedback** para a equipe da ala



Quadro de Aprendizagem Organizacional

Objetivo, resultados, processos, defeitos e soluções

Objetivo
Reduzir
as
infecções
em 50%

DD

Colar aqui o DD da Colaborativa. Como temos 4 (incluindo o da liderança)

PDSA

PDSA

PDSA

PDSA

PDSA

PDSA

PDSA

PDSA

Gráficos

Colar todos os gráficos da Extranet todo mês anotando mudanças implementadas e criando novas medianas quando apropriado

Defeitos Identificados

USAR POSTITS. Ir movendo
para a

direita

Defeitos em

resolução

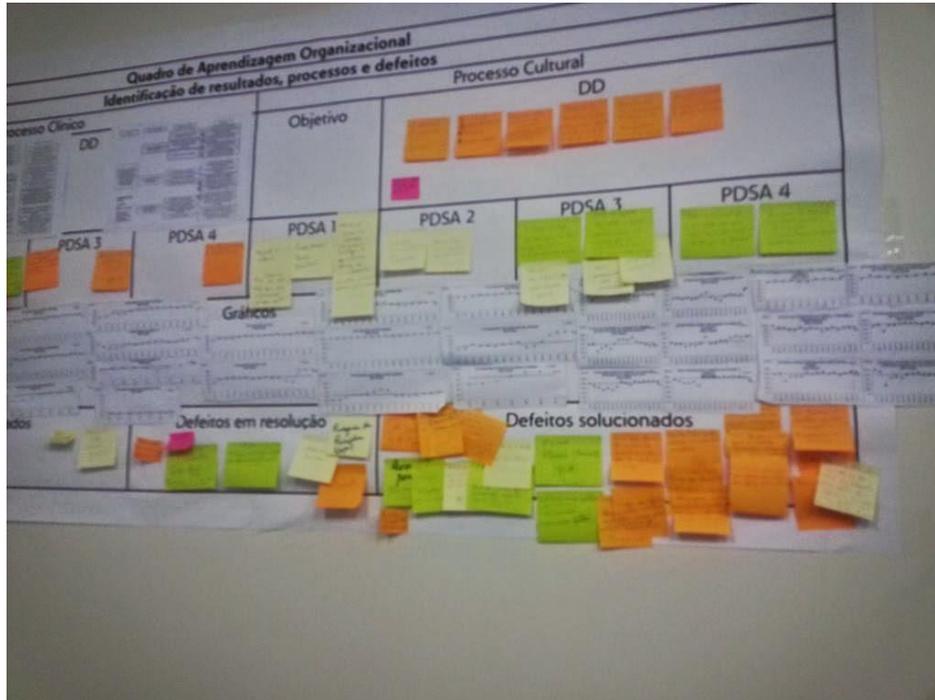
USAR POSTITS

Defeitos

resolvidos

USAR
POSTITS

Utilizar o QAO Durante as rondas e reuniões da equipe



Modelo de Coaching para a Liderança

Rondas

Em cada sessão de ronda com a equipe sugere-se que a liderança deveria usar sempre as seguintes perguntas.

Início da ronda

1. Qual é o objetivo do projeto?
2. Qual é a situação atual dos indicadores de resultado?

Reflexão sobre o último teste de mudança

1. Qual o ultimo teste de mudança vocês planejaram rodar um PDSA?
2. O que vocês esperavam que acontecesse?
3. O que realmente aconteceu?
4. O que vocês aprenderam com o teste de mudança?
5. Que obstáculos vocês acham que estão impedindo alcançar o objetivo? Em qual deles vocês estão trabalhando agora?
6. Qual é o próximo teste de mudança utilizando PDSA vocês irão realizar? O que vocês esperam que aconteça?
7. Quando podemos ver o que vocês aprenderam executando esse teste (PDSA)?



Pulsção: Manter o Projeto

- **Todos os dias:** assuntos diversos, 5 min, em pe, status diário de PDSA e próximos passos.
Pensar em whatsapp

Semanal: reunião de equipe – Começar SEMPRE COM DD E TCP. Revisar os resultados e cronograma, planejar ciclos de mudança.

Mensal: com Patrocinador - rever o progresso e os planos no nível de resultado.

Intensa colaboração: corpo docente, colegas do curso, clinicos, experts, etc.



Psicologia de Segurança

- Somos os maiores consultores da nossa reputação e os maiores protetores desta

Para proteger nossa reputação



Equipes

O que as equipes devem

1. Planejar a frente

2. Refletir sobre o passado

3. Comunicar claramente

4. Gerenciar conflitos

Comportamentos associados

Brief (huddle, check-in)

Debrief

Comunicação estruturada
SBAR e repetir de volta

Linguagem adequada



1. O que é Briefing?

- “*Briefing*” é uma atividade simples e fácil de realizar. O pessoal da **linha de frente** usa para compartilhar informações sobre potenciais problemas de segurança, qualidade e preocupações no dia-a-dia de uma unidade de cuidado ou trabalho
- Organizar o futuro próximo



1. Sessão de Informação (Briefing)

- Planejar os objetivos da unidade e o “jogo”
- Discutir psicologia da segurança e certificar se qualidade esta garantida
- Normas de conduta são discutidas
 - Atitudes
 - Comportamentos
- Expectativas para a excelência são explicitadas



Como é feito um Briefing?

Passo 1

- Uma reunião ***semanal*** com toda a equipe
- Comece pequeno: escolha **1** unidade de cuidado
- Faça um teste
- Explique que não tem caráter punitivo
- Discuta preocupações, questões de melhoria da qualidade e segurança do paciente ou do processo



Como é feito um Briefing?

Passo 2

- Explicar a finalidade do Briefing , reforçando o aspecto não punitivo e enfatizando o limite de tempo: 15 minutos no máximo, de preferencia em pé
- Torne uma rotina a coleta de problemas e questões do dia-a-dia
- Se ninguém levantar qualquer problema de segurança ou qualidade, use alguns exemplos da lista de problemas já identificados.
- Faça um inquérito com os funcionários sobre a percepção da utilidade do Briefing

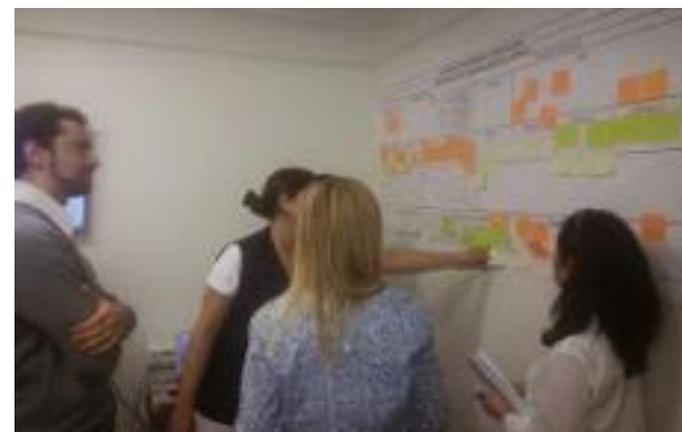


Huddles de Segurança



Matutino e Vespertino

- Reúna o pessoal na hora marcada e local
- Reforçar o aspecto não punitivo
- Pergunte ao pessoal se alguém encontrou quaisquer problemas de segurança e de qualidade (medicamentos, experimentou um "quase acidente" ou problemas de processo.
- Pergunte o que fazer para melhorar
- Combine a frequência
- Após consolidar em uma unidade, dissemine para outras



1. Huddle Matutino



- O que funcionou bem?
- O que não funcionou?
- O que poderíamos fazer diferente?

- Quais pacientes necessitam atenção especial?
- Qual o plano de cuidado?
- Quem será o responsável?

2. Huddle Vespertino

- Uma oportunidade de aprendizado para os indivíduos, equipe e organização
- Quanto mais específico, melhor
- O que fizemos bem? O que aprendemos? O que faremos diferente da próxima vez?
- Reserve um ou minuto ou dois enquanto esta fresco na sua cabeça



3. Comunicação

Comunicar com clareza durante briefing e debriefing:

- **SBAR**

Situation (Situação ou problema)

Background

Assessment (Análise)

Recommendation (Recomendação)



3. Comunicação

Eu estou **P**reocupado

Eu estou **I**ncomodado

Eu estou **C**om medo

Esta é uma questão de **S**egurança

Comunicação

I am **C**ONCERNED!

I am **U**NCOMFORTABLE!

This is a **S**AFETY ISSUE!

"Stop the Line"



3. Comunicação

- Quando algo está suspeito ou existe alguma dúvida, peça “um tempo”



Uma Pausa!!!



Institute for
Healthcare
Improvement

Próximos passos Dirigentes





Achado Cruciante
J. MARGUES CAMPA

Período de Ação: Tarefasdirigente

- **O que irei fazer ate terça-feira, dia 19 de dezembro?**

Ter a equipe formada e com os nomes:

Líder de projeto

Gestor

Medico e enfermeiro

Paciente/família

CCIH



O que irei fazer até 10 de janeiro

- Verificar se o processo de coleta dos indicadores de densidade de infecção já estão sendo coletados
- Verificar se pelo menos 2 mudanças relacionadas ao engajamento/cuidado centrado na família foram testadas
- Verificar se já existe um processo de coleta de adesão aos elementos de bundle.



Período de Ação: Tarefas

- **O que irei fazer ate terça-feira, dia 10 de fevereiro?**
 1. Reunir-se com a equipe do projeto para discutir o primeiro relatório mensal de projeto



Período de Ação: Tarefas

- **O que irei fazer ate a próxima SAP da Colaborativa –Abril de 2018?**
 1. Verificar se as equipe rodaram pelo menos 20 ciclos de PDSAs
 2. Ter pelo menos 15 pontos no gráfico do indicador de resultado (PAV, ITUCV e ICVC e pelo menos 2 pontos no gráfico de algum indicador de adesão a bundle
 3. Oferecer as condições para que as equipes frequentem a SAP



Próximos passos

Líderes de projeto



Toda semana

- Huddles diários eletrônicos ou presenciais
- Reuniões 1 vez por semana com toda a equipe
- Participação das rondas
- Apoiar os testes de mudanças
- Apoiar a coleta de dados e manter em dia em os relatórios mensais



Período de Ação: Tarefas líder de projeto

- **O que irei fazer ate terça-feira, dia 19 de dezembro?**

Ter a equipe formada e com os nomes:

Líder de projeto

Gestor

Medico e enfermeiro

Paciente/família

CCIH

- Definir a equipe que não viaja a SAP
- Realizar a primeira reunião com a equipe
- Objetivo de projeto declarado na Extranet
- Certificar-se se o PDSA planejado na SAP foi rodado



O que irei fazer até 10 de janeiro

- Verificar se o processo de coleta dos indicadores de densidade de infecção já estão sendo coletados
- Verificar se pelo menos 2 mudanças relacionadas ao engajamento/cuidado centrado na família foram testadas
- Verificar se já existe um processo de coleta de adesão aos elementos de bundle.



Período de Ação: Tarefas

- **O que irei fazer ate terça-feira, dia 15 de Janeiro?**
 1. Reunir-se com o dirigente e toda equipe do projeto para discutir o primeiro relatório mensal de projeto
 2. Garantir que o primeiro relatório mensal na Extranet ate o dia 20 de cada mes
 3. Ter tido pelo menos duas reuniões com o coordenados do HUB
 4. Ter participado de uma SAV
 5. Verificar se a equipe respondeu ao formulário virtual



Período de Ação: Tarefas Prioritárias

O que iremos fazer ate a próxima SAP da Colaborativa em abril de 2018?

1. Realizar pelo menos 20 ciclos de PDSAs e enviar 5 destes ao seu Hub via GoogleForms para revisão e feedback
2. Introduzir pelo menos 2 pontos em 2-3 indicadores de processo para cada uma das IRAS
3. Introduzir pelo menos 15 pontos (incluindo janeiro, fevereiro e março de 2018) nos indicadores de resultado das IRAS
4. Enviar ao Hub via GoogleForms os RM's de janeiro, fevereiro e março para revisão destes e feedback
5. Completar as enquetes AHRQ e MUSIQ e enviar estas ao seu Hub via GoogleForms ou por email



Período de Ação: Tarefas

- **O que irei fazer ate a próxima SAP da Colaborativa – Abril de 2018?**
 1. Verificar se as equipe rodaram pelo menos 20 ciclos de PDSAs
 2. Ter pelo menos 15 pontos no gráfico do indicador de resultado (PAV, ITUCV e ICVC e pelo menos 2 pontos no gráfico de algum indicador de adesão a bundle
 3. Oferecer as condições para que as equipes frequentem a SAP
 4. Ter participado de todas as SAVs
 5. Responder pesquisas AHRQ e MUSIQ e enviar estas ao seu Hub via GoogleForms ou por email



Dia 4 de cada mês

O IHI envia aos 11 Hubs o link de acesso a enquete GoogleForms (enquete com funcionalidade para realizar upload de documentos), **para os Hubs enviarem este link aos hospitais vinculados ao Hub.***

Dia 10 de cada mês

Lembrete
1
Hubs

Dia 14 de cada mês

Lembrete
2
Hubs

Dia 18 de cada mês

Lembrete
3
Hubs

Ate o dia 20 de cada mês

Prazo para os hospitais realizarem o upload dos devidos documentos acessando o link Google Forms que foi enviado no inicio do mês

Ate o dia 22 de cada mês

IHI organiza os documentos (RM, PDSA's, TCP) por Hub e envia estes aos EM's dos respectivos Hubs

Daniela Feitosa e Ademir P preparam relatório para as calls mensais dos Hubs e MS com resumo de atividades e progresso dos hospitais na Colaborativa

EM reúne-se com IHI para fazer um debrief mensal das atividades de coaching a respeito dos dados, PDSAs e relatórios mensais

Prazo para os EM's do Hub realizarem o feedback e fazerem o upload dos documentos revisados nas paginas das equipes vinculadas ao Hub na Extranet

No 05 de cada mês

Ate o dia 30 de cada mês

