

SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



Colaborativa PROADI-SUS

Sessão de Imersão Virtual - VI

30 e 31/01 e 01/02

Melhorando a Segurança do Paciente em Larga-escala Brasil

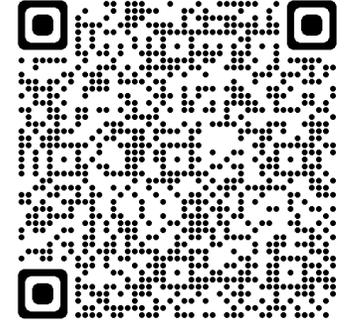


A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo





<https://forms.gle/9FfmyQ7mEGXUJUdr5>



- **Preencher lista de presença (chat ou QR Code)**
- **Os materiais, vídeos e gravações das sessões serão encaminhados na semana seguinte ao final do evento**
- **FAQ de perguntas do chat será encaminhado junto aos materiais**



Tempo	Assunto	Objetivos	Participante
15 minutos	Abertura	<ul style="list-style-type: none">•Boas-vindas•Resolver problemas de áudio e conexão•Lista de presença (chat)	Luciana UE e Cláudia Garcia
35 minutos	Relação do Trabalho Padronizado e o Kamishibai	<ul style="list-style-type: none">•Resolução de problemas e GDSM• Depoimento Maisa C. P. Salvetti (Hospital Américo-Brasiliense)	Ademir / Marco/Andrea
10 minutos		Intervalo	
50 minutos	Dinâmica sobre os quadros Kamishibai	Compartilhamento de dúvidas e discussão sobre o preenchimento dos quadros.	Karen, Flávia e Roberta
10 minutos	Encerramento	<ul style="list-style-type: none">• Retrospectiva•Lista de Presença	

SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



Tratamento de Problemas



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo



Na atividade diária do cuidado realizamos três tarefas

1. Prestar cuidado ao paciente
2. Resolver problemas
3. Melhorar a forma como prestamos o cuidado

Em seu hospital (clínica, etc.) qual é a proporção de tempo dedicada a cada atividade?

Problemas ocorrem todo o tempo e consomem boa parte de nosso tempo de trabalho

Como classificar os problemas?

Como tratar os problemas?

Quem trata os problemas?



Art Smalley define quatro tipos de problemas e propõe método para tratá-los.

Vamos nos concentrar nos tipos 1 e 3

Quatro tipos de situações			
1	2	3	4
Ver e agir	Diferença em relação ao padrão	Melhoria Incremental	Inovação de ruptura
Ação reativa (Mudanças reativas) Manter o padrão		Ação proativa (Mudanças fundamentais) Elevar o padrão	

Tipo 1: Ver e agir

- Problemas que dependem de resposta rápida e imediata para lidar com os sintomas percebidos.
- Sua solução fornece algum alívio imediato e mitigação de problemas, mas geralmente não consegue chegar às causas do problema e pode levar a ciclos prolongados de combate a incêndios.

Exemplos

- Paciente removeu o ponto de acesso venoso
- Paciente convulsionou
- Equipamento quebrou

Tipo 3: Melhoria incremental

- A partir de uma situação identificada se estabelece uma meta a ser atingida que resultaria em níveis ou padrões melhores em relação aos existentes.
- Envolve também a identificação da situação atual, definição de metas, identificação, teste e implementação de mudanças e atividades de acompanhamento.

Exemplos

Vazamento de sangue no curativo recorrente – acontecendo em vários pacientes

Limpeza da conexão do cateter realizada de forma incorreta – acontecendo de forma recorrente em vários pacientes



Transição entre as três situações: usando os cinco “Por que?”

Nível de entendimento de um problema	Nível da mudança correspondente
Há uma poça de sangue no lençol.	Limpe o sangue. (Tipo 1)
- Por que há uma poça de sangue no lençol?	
Porque o curativo descolou da pele e puxou o cateter	
- Por que isso aconteceu?	
Porque porque o esparadrapo (tipo micropore) é ruim.	Faça um curativo maior (temos vários em estoque) (Tipo 1)
- Por que o adesivo descola?	
Porque é o pior do mercado.	Compre melhores (e jogue fora os outros) (Tipo 3)
- Por que adquirimos o pior?	
Porque fizemos um bom negócio com eles.	
- Por que é considerado um bom negócio a compra de um item que dá problema no uso?	
Porque “Compras” é avaliado pela economia feita no momento da compra.	Mude a política. (Tipo3)

Ver e Agir

Melhoria



SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



GDSM

Gestão Diária para Sustentar Melhoria



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo



O GDSM é processo a ser utilizado pelas equipes para classificar e tratar os problemas que dificultam ou impedem que as equipes prestem um cuidado seguro e de qualidade para os pacientes

O GDSM é formado por dois quadros que devem ser utilizados junto com o quadro Kamishibai

- No primeiro quadro são colocados os gráficos dos indicadores de resultados e de processos
- No segundo quadro são colocados os problemas identificados e o tratamento a ser dados aos mesmos

Objetivos	
CONDIÇÃO ATUAL DOS INDICADORES (GRÁFICOS)	
RESULTADO	PROCESSOS
<p style="text-align: center;">QUADRO 1</p> <p>Neste quadro são colocados os objetivos do projeto e os gráficos atualizados dos indicadores de resultado e de processos</p>	

No Kamishibai são identificadas não conformidades (itens vermelhos no cartão de certificação de processo)

Essas não conformidades devem ser tratadas pela equipe do projeto

Os passos a serem seguidos são;

1. O certificador anota o problema que gerou a não conformidade e informa a equipe do projeto
2. A equipe do projeto classifica o problema: Tipo 1 ou Tipo 3
3. A equipe do projeto designa uma pessoa (ou uma equipe) para tratar do problema

1. Certificador anota o problema observado
2. Equipe do projeto classifica o problema
3. Equipe do projeto designa responsável para tratar do problema

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER) Solução proposta: Responsável: Término previsto: Status: Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE) Abrir um A3 de Melhoria Responsável: Término previsto: Status: Cadeia de ajuda:

IMPORTANTE: Para ser classificado como TIPO 3 é preciso que sua ocorrência seja recorrente. A sugestão é verificar se um item do cartão fica vermelho algumas vezes durante a semana, ou se o problema é recorrente nas últimas semanas.

Lembrar também que um problema vira TIPO 3 a partir do uso dos “5 Porquês”

O gráfico de tendência do indicador de adesão a um item do bundle pode indicar que o problema é TIPO 3, por exemplo, quando a adesão é baixa, ou quando há uma piora na adesão. Uma limitação do gráfico de tendência para identificação de um problema do TIPO 3 é que os dados chegam ao gráfico mensalmente, o que é muito tempo para se tratar de um problema. Com o Kamishibai é possível detectar o problema em um tempo menor, agir para corrigir, e como consequência melhorar o cuidado prestado aos pacientes.

PROBLEMAS

Problemas operacionais (VER e ResolVER)

Problemas que necessitam de análise

FOLHAS DE RELATO DE PROBLEMAS

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER)
Solução proposta:
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
Abrir um A3 de Melhoria
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:

EM EXECUÇÃO

CONCLUÍDAS

FOLHAS DE RELATO DE PROBLEMAS

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER)
Solução proposta:
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
Abrir um A3 de Melhoria
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:

EM EXECUÇÃO

CONCLUÍDAS

OBSERVAÇÃO: A folha de relato de problemas é preenchida com as três primeiras linhas e “pendurada no quadro. A equipe do projeto classifica a Folha, completa o preenchimento e move para EM EXECUÇÃO dependendo da classificação (ver e resolver ou necessita de análise). Quando é concluída a FOLHA e movida para o quadro CONCLUÍDAS

PROBLEMAS

Problemas operacionais (VER e ResolVER)

Problemas que necessitam de análise

FOLHAS DE RELATO DE PROBLEMAS

EM EXECUÇÃO

CONCLUÍDAS

FOLHAS DE RELATO DE PROBLEMAS

EM EXECUÇÃO

CONCLUÍDAS

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER) Solução proposta: Responsável: Término previsto: Status: Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE) Abrir um A3 de Melhoria Responsável: Término previsto: Status: Cadeia de ajuda:

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER) Solução proposta: Responsável: Término previsto: Status: Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE) Abrir um A3 de Melhoria Responsável: Término previsto: Status: Cadeia de ajuda:

OBSERVAÇÃO: A folha de relato de problemas é preenchida com as três primeiras linhas e “pendurada no quadro. A equipe do projeto classifica a Folha, completa o preenchimento e move para EM EXECUÇÃO dependendo da classificação (ver e resolver ou necessita de análise). Quando é concluída a FOLHA e movida para o quadro CONCLUÍDAS

PROBLEMAS

Problemas operacionais (VER e ResolVER)

Problemas que necessitam de análise

FOLHAS DE RELATO DE PROBLEMAS

EM EXECUÇÃO

CONCLUÍDAS

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER)
Solução proposta:
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
Abrir um A3 de Melhoria
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:

FOLHAS DE RELATO DE PROBLEMAS

EM EXECUÇÃO

CONCLUÍDAS

FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS

De:
Problema observado:
Classificação do problema <input type="checkbox"/> TIPO 1 (VER E RESOLVER) <input type="checkbox"/> TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
TIPO 1 (VER E RESOLVER)
Solução proposta:
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:
TIPO 3 (NECESSITA DE ANÁLISE)
Abrir um A3 de Melhoria
Responsável:
Término previsto:
Status:
Cadeia de ajuda:

OBSERVAÇÃO: A folha de relato de problemas é preenchida com as três primeiras linhas e “pendurada no quadro. A equipe do projeto classifica a Folha, completa o preenchimento e move para EM EXECUÇÃO dependendo da classificação (ver e resolver ou necessita de análise). Quando é concluída a FOLHA e movida para o quadro CONCLUÍDAS

Folha A3 de resolução de problemas

A3 - Melhoria	
<p>1. Histórico</p> <ul style="list-style-type: none"> Qual é o problema? 	<p>5. Mudanças</p> <ul style="list-style-type: none"> Qual é a mudança proposta para alcançar melhoria/atingir a condição alvo? Como a mudança recomendada afetará a causa identificada para atingir o objetivo? Assegure de rodar PDSAs para testar as mudanças
<p>2. Condição atual</p> <ul style="list-style-type: none"> Quais são as condições atuais no local de trabalho? Use gráficos, desenhos Discuta com as partes interessadas e os colaboradores 	<p>6. Plano de Implementação</p> <ul style="list-style-type: none"> Quais atividades serão necessárias para a implementação e quem será responsável. Usar o 5W2H
<p>6. Objetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Quais resultados específicos são desejados? 	<p>7. Ação de acompanhamento</p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar se o problema foi resolvido
<p>7. Análise</p> <ul style="list-style-type: none"> Qual é a causa? Use a ferramenta de análise de problemas mais simples que mostra claramente a relação de causa 	<p>8. Resuma o aprendizado</p>

1. Os problemas detectados pelas equipes são reportados na FOLHA DE RELATO DE PROBLEMAS
 - a. As fontes de relato de problemas são
 - i. Quadro Kamishibai
 - ii. Huddles
 - iii. Rondas
 - iv. Visitas multiprofissionais
 - v. Colaboradores
2. As folhas de relato de problemas são colocadas na coluna “Folhas de Relato de Problemas” no QUADRO GD

SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



Maisa Cabete Pereira Salvetti

Hospital Estadual Américo Brasiliense (SP)



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo





Como foi feito?

Cartolina e papel contact!

Utiliza exatamente as frases dos cartões do projeto.

Embaixo, ficam:

- Escalas de preenchimento
- Folha plástica com os itens do cartão

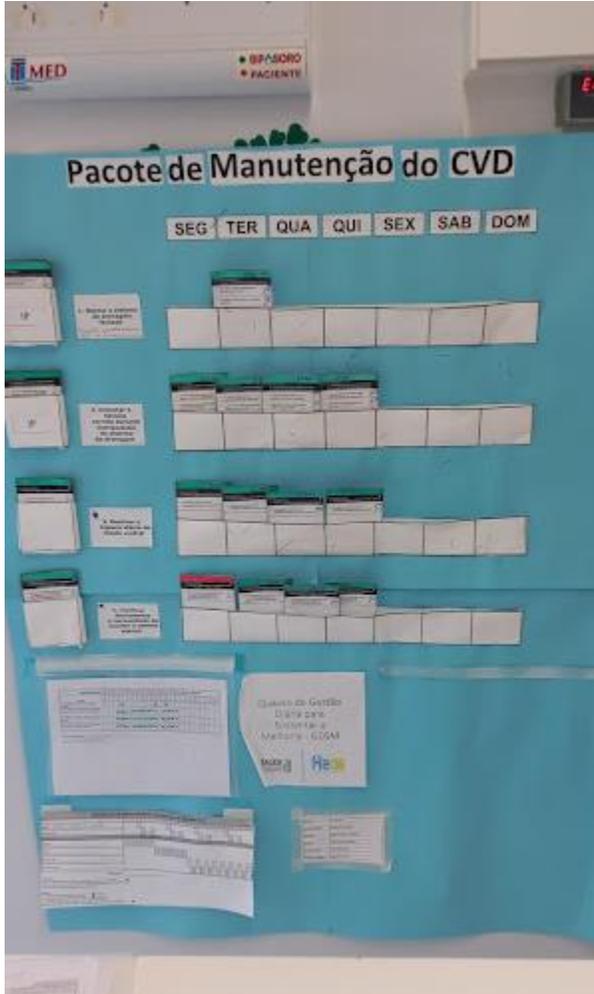
Onde ele fica?

Dentro da UTI, no corredor perto do posto de prescrição.

No começo... Não foi fácil!

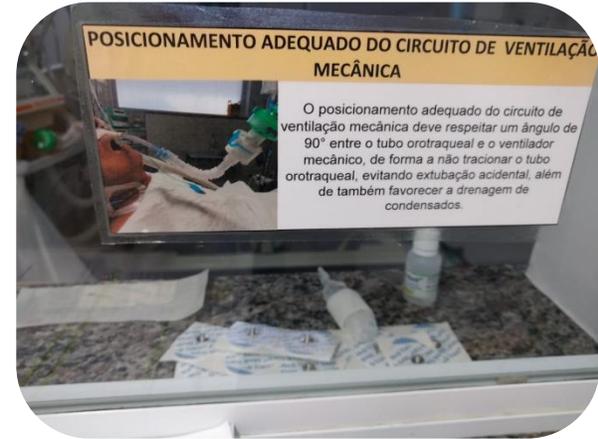
O que ajudou a garantir o preenchimento?

- **Dividir e nomear responsáveis**, incluindo todos os plantões, direção e coordenação!



Eu aprendendo a auditar UTI:

- Usando as FIPs (Folhas de Instrução de Processo)
- Resolvi dúvidas com coordenações e com o Hub
- *Exemplo:* dúvida no posicionamento correto do circuito de Ventilação

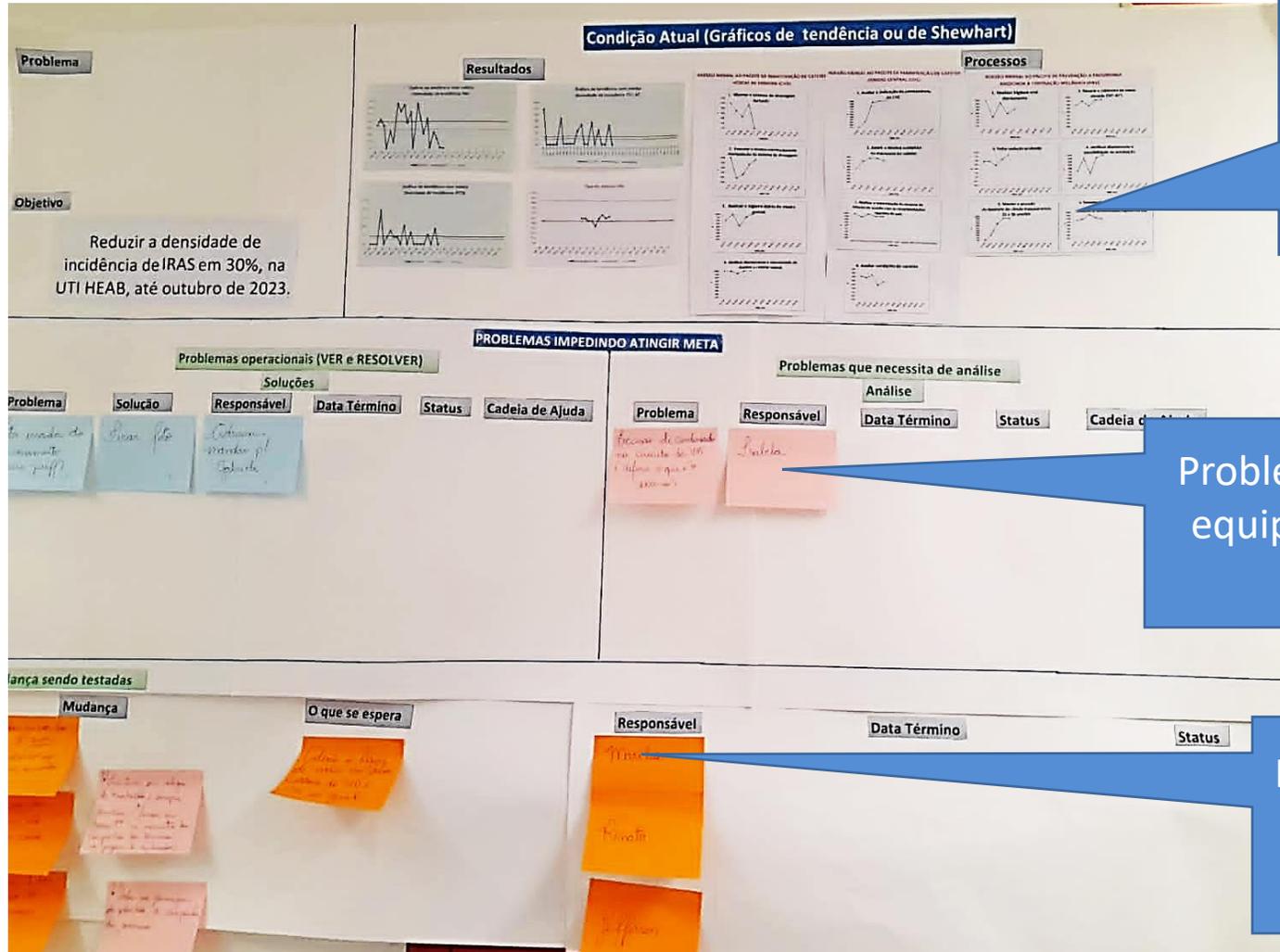


E o que faço com o Kamishibai?

- Converso com a equipe responsável naquele mesmo momento
- Corrijo imediatamente (ver e resolver é responsabilidade de todos!)
- Equipe do projeto compila os dados ao final do mês e coloca no quadro GDSM



Equipe em frente ao quadro GDSM:
Maisa – diretoria
Deise – Hotelaria e Limpeza
Sandra – enf. Líder do projeto



Indicadores de processo: Compilado do Kamishibai!

Problemas detectados pela equipe ou pela análise do Kamishibai

Ideias de mudança em andamento com PDSA

SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



Intervalo 10min



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo



Dinâmica das perguntas

- Participantes devem responder as perguntas no mentimeter
(link no chat ou QR code na tela)**

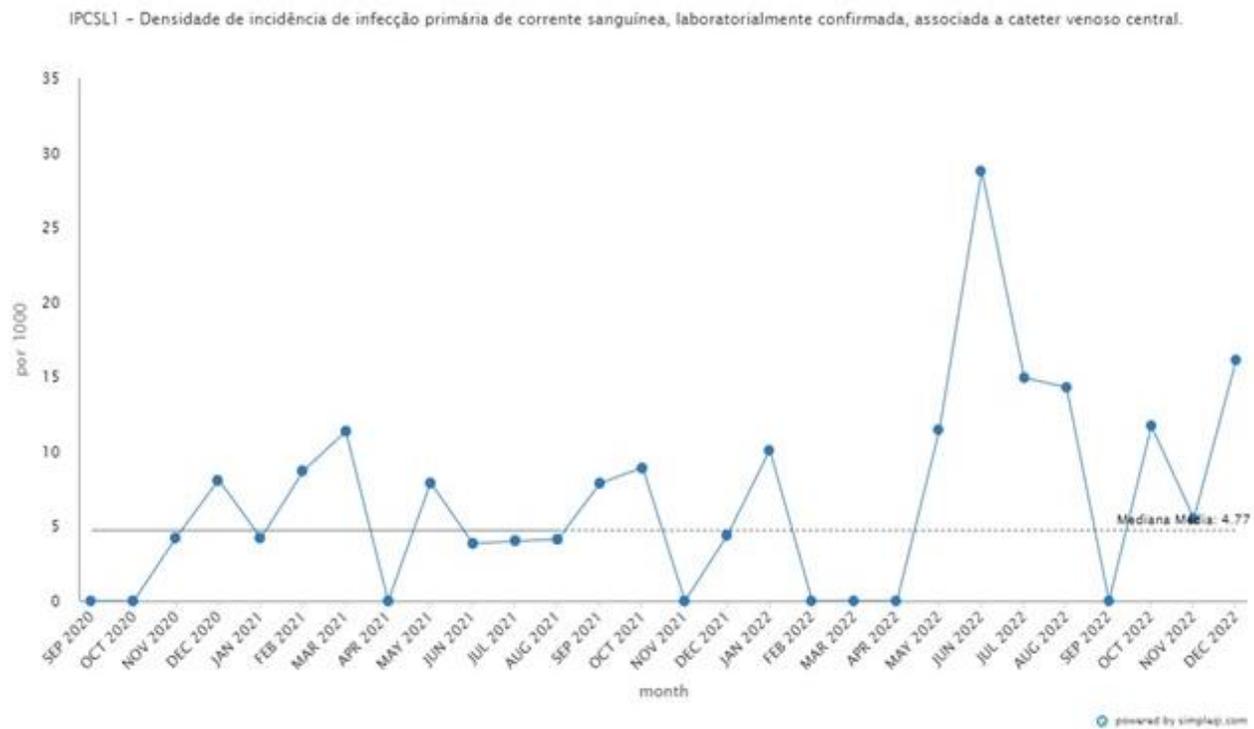


Pergunta 1

A UTI do hospital “DIAS MELHORES” , apresenta um quadro de Kamishibai com todos os cartões verdes e um gráfico de densidade de IPCSL com o seguinte comportamento:

ADESÃO MENSAL AO PACOTE DE MANUTENÇÃO DE CATETER VENOSO CENTRAL (CVC) - ADULTO																																		
PACOTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL CARTÕES COPs		
1. Avaliar a indicação de permanência do CVC	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	30	31
2. Aderir a técnica asséptica no manuseio do cateter	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	31	31
3. Realizar a manutenção do sistema de infusão de acordo com as recomendações vigentes no país	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	31	31	
4. Avaliar condições do curativo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	31	31		

MÊS DE REFERÊNCIA: Outubro



O que podemos afirmar?

- A) Não podemos afirmar nenhuma informação, pois as ferramentas não se complementam
- B) No Kamishibai vemos os processos padronizados e isso está refletindo na redução da IPCSL
- C) No exemplo, o que chama a atenção é que a adesão aos processos é alta e a densidade de infecção também é alta. A equipe deve investigar essa discrepância.

<https://www.menti.com/alwjy53fes2i>

Código: 4241 9698





C) No exemplo o que chama a atenção é que a adesão aos processos é alta e a densidade de infecção também é alta. A equipe deve investigar essa discrepância.

ADESÃO MENSAL AO PACOTE DE MANUTENÇÃO DE CATETER VENOSO CENTRAL (CVC) - ADULTO																																		
PACOTE																															TOTAL	TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	CCPn	OPN	
1. Avaliar a indicação de permanência do CVC	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	30	31
2. Aderir a técnica asséptica no manuseio do cateter	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	31	31
3. Realizar a manutenção do sistema de infusão de acordo com as recomendações vigentes no país	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	31	31
4. Avaliar condições do curativo	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	31	31	

MÊS DE REFERÊNCIA: Outubro





Pergunta 2

Para garantir que a coleta dos cartões de confirmação de processo (CCP), esteja de “acordo” (verde) qual item devo utilizar para acompanhar/analisar o procedimento?

- A) Check list
- B) POP – procedimento operacional padrão
- C) IP – Instrução de processo

<https://www.menti.com/alu7c699bgip>

Código: 1133 8458



C) IP – Instrução de processo



Instrução de Processo		Setor	Validade
Técnica Asséptica do Manuseio do CVC - Sistema Aberto		Modelo	
Nº	O que fazer?	Imagem	Como fazer?
1	Higienizar as mãos	 <p>Água e sabão Álcool gel</p>	<p>A) 40 segundos com água e sabão ou 20 segundos com álcool em gel.</p> <p>♦ B) Imediatamente antes de tocar no CVC.</p>
2	Calçar Luva de procedimento		<p>A) Mãos secas para calçar as luvas;</p> <p>B) Segurar a luva pela borda, com os dedos para baixo, mantendo o polegar à frente.</p>
3	<p>Abrir pacote da tampa e abrir álcool swab</p> <p>ou</p> <p>Abrir a gaze e umedecer o material com álcool a 70%</p>		<p>♦ A) Abertura em técnica asséptica da tampa;</p> <p>B) Abrir swab de álcool deixando os materiais próximos ao paciente.</p> <p>Ou</p> <p>♦ 1. Abertura em técnica asséptica da tampa e gaze, 2. Não encostar a ponta do frasco na gaze 3. Quantidade que garanta que a gaze fique úmida.</p>



De qual ferramenta extraímos os dados para construir os gráficos de processos no Simple QI?

- A) Check list
- B) Quadro Kamishibai
- C) Planilha de excel

<https://www.menti.com/als1d2182s8o>

Código:7145 7385





B) Quadro Kamishibai





As não conformidades levantadas através do preenchimento dos Quadros Kamishibai, permitem o levantamento de diferentes tipos de problemas: aqueles que se resolvem de imediato, (do tipo ver e agir) e aqueles que exigem ciclos de melhoria, (os “PDSAs”).

Assinale a opção correta, sobre o nome do quadro que nos auxilia a visualizar essas informações e facilita o acompanhamento pelas equipes.

- A) Quadro de gestão à vista
- B) Quadro de Aprendizagem Organizacional
- C) Quadro de Gestão diária para sustentar melhoria - GDSM

<https://www.menti.com/alpqjpjsir83>
Código:7145 7385





C) Quadro de Gestão diária para sustentar melhoria - GDSM





Quem estiver coletando os cartões do kamishibai, ao ver um item vermelho deve:

- A) Marcar os itens que ficaram vermelho no cartão e devolver o cartão para o quadro
- B) Marcar os itens que ficaram vermelho no cartão, anotar em formulário próprio o problema e devolver o cartão para o quadro
- C) Marcar os itens que ficaram vermelho no cartão, anotar em formulário próprio o problema, devolver o cartão para o quadro e entregar o formulário com os problemas anotados para a coordenação do projeto

<https://www.menti.com/alkzkm9w5vp>

Código:4300 1988





C) Marcar os itens que ficaram vermelho no cartão, anotar em formulário próprio o problema, devolver o cartão para o quadro e entregar o formulário com os problemas anotados para a coordenação do projeto



Para finalizarmos, defina em uma palavra, como foi o seu aprendizado nesta SIV?

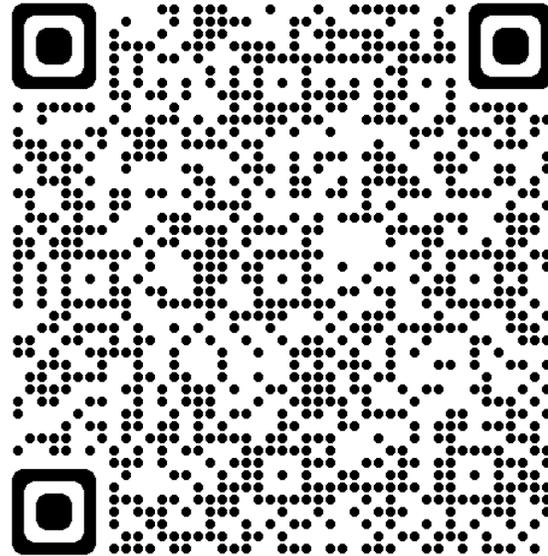
<https://www.menti.com/altcim8x5qhx>

Código: 7600 3090



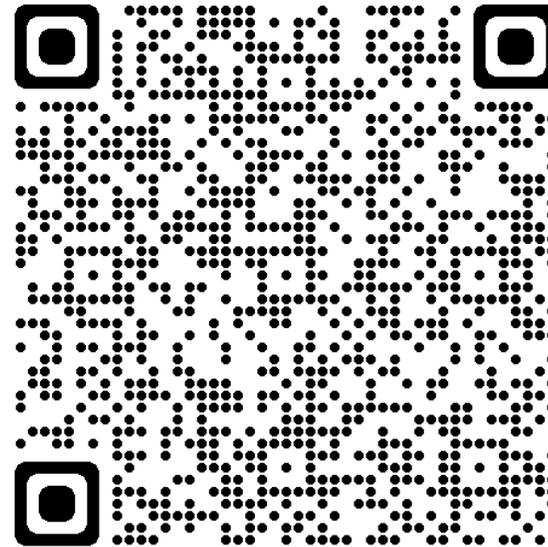


- Participantes devem assinar lista de presença: (link no chat ou QR code)



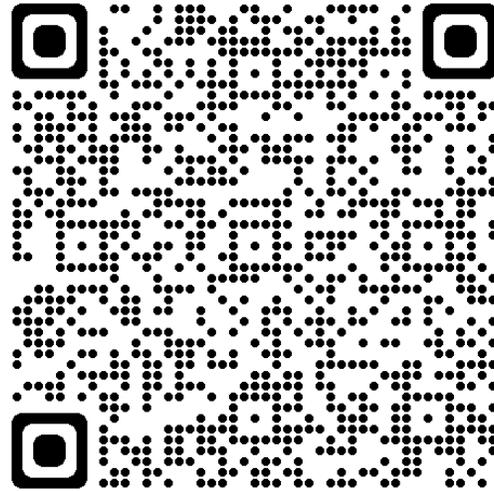
<https://forms.gle/9FfmyQ7mE6XUJUdr5>

Avaliação de Reação (e-mail e chat)



<https://forms.gle/tvR6GofiGjLncMLs7>

Pós teste (e-mail e chat)



<https://forms.gle/CuuxBWCHHsYuxgc76>

SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



Obrigado pela presença!



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

