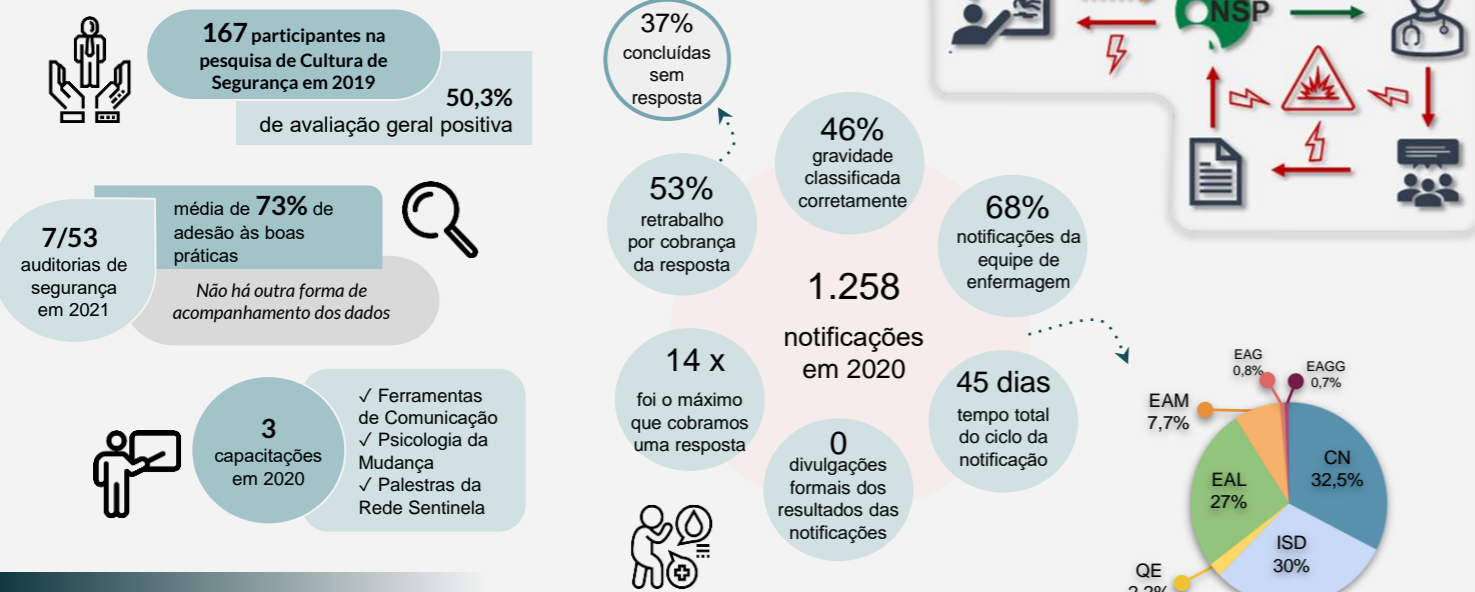


## Background

O Núcleo de Segurança do Paciente do HC - Unicamp reforçou suas atividades de prevenção e vigilância aos eventos adversos há cerca de 3 anos, mas ainda encontra barreiras no atingimento de níveis satisfatórios de Cultura de Segurança Organizacional. Sabe-se que boas práticas de Segurança do Paciente estão atreladas à menores custos, tempo de internação, morbi mortalidade intra hospitalar e processos jurídicos. Com isso, se torna essencial acompanhar os padrões de comportamento, crenças e conhecimentos dos profissionais acerca do assunto buscando sustentabilidade da qualidade, gestão dos riscos e segurança na assistência prestada ao cliente.

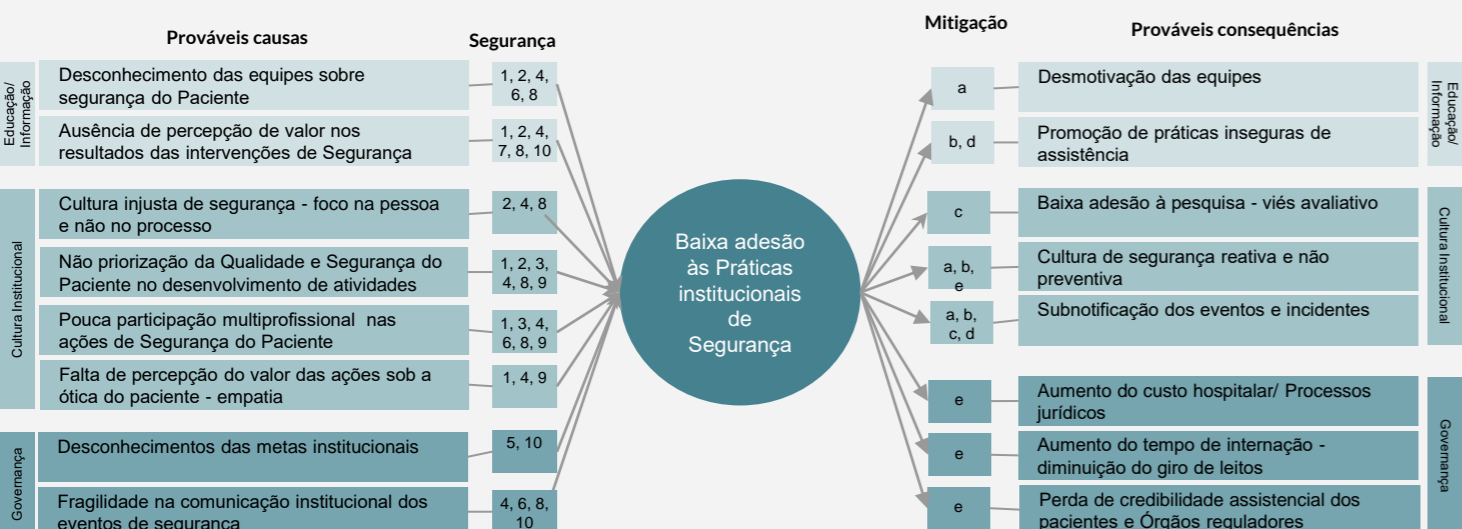
## Estado Atual



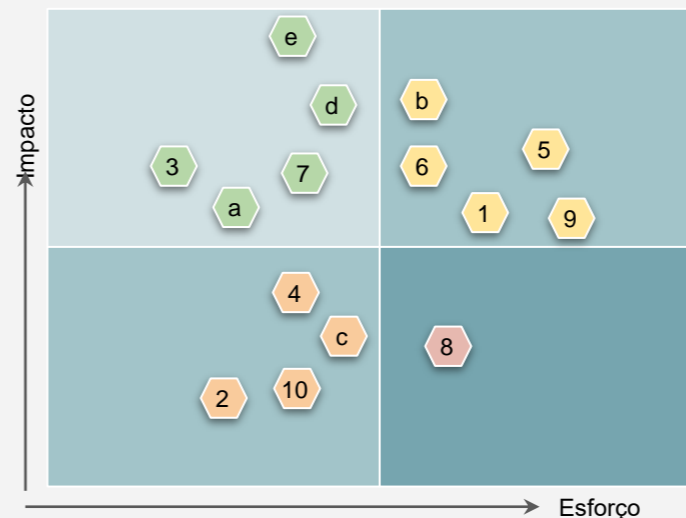
## Metas

Meta / Prazo	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses
1. Resultado geral da pesquisa de avaliação de cultura de segurança de 50% a 60%	-	-	↑ 20%	-
2. Número de participantes da pesquisa de cultura de segurança de 167 para 450	-	-	↑ 170%	-
3. Número de notificações recebidas em relação ao trimestre anterior	↑ 10%	↑ 10%	↑ 10%	↑ 10%
4. Capacitação de profissionais - Segurança do Paciente - Número de profissionais	300	+ 300	+ 300	+ 300
5. Divulgação dos resultados de notificações - Número absoluto no período	1	+ 3	+ 3	+ 3
6. Instituir coleta sistematizada dos indicadores de adesão às práticas de segurança	-	100%	-	-

## Análise



## Contra medidas

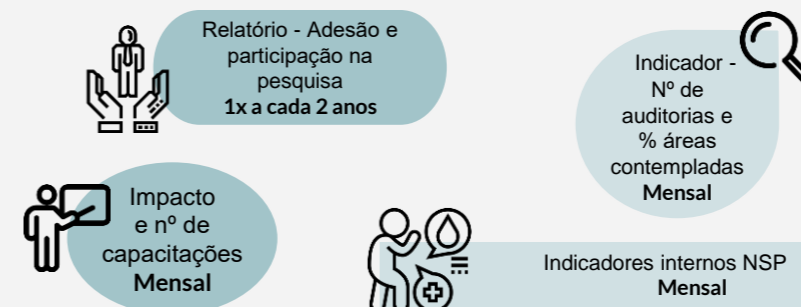


Ítem	Contra medida
1	Divulgar Segurança do Paciente e Gestão de risco às áreas
2	Ampliar equipes envolvidas nas análise de eventos adversos
3	Aprimorar a comunicação com as áreas envolvidas em eventos
4	Divulgar cases internos à comunidade institucional
5	Avaliar adesão às metas de cultura de Segurança do Paciente
6	Ampliar divulgação dos canais de notificação
7	Auditar implantação e adesão aos planos de ação descritos
8	Ampliar divulgação das ações dos Times de Segurança
9	Aumentar a participação do paciente nas decisões de cuidado
10	Aumentar informações sobre eventos adversos enviadas às áreas
a	Formalizar programa de valorização das áreas
b	Participar do programa de formação do novo profissional
c	Revisar metodologia de aplicação da Pesquisa de Cultura
d	Revisar e divulgar POPs de Segurança
e	Envolver alta gestão nos eventos e ações de Segurança

## Plano de ação

Prioridade	item	Como?	Quem?	Quando?							Onde?	
				Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov		Dez
	1.3	Personalização das respostas dos eventos	NSP									E-mail
		Protocolar devolutiva da notificação finalizada	NSP	✉	✉							E-mail
		Padronizar premiação das áreas mais envolvidas	NSP				🏆					NSP
	1.7	Desenvolver auditoria dos Bow Ties	NSP + Times									In loco
	1.a	Desenhar protocolo de valorização das áreas	NSP									NSP
		Instituir plano	NSP + Times									In loco
	1.d	Revisão, divulgação e capacitação dos POPs	Times									In loco
		Promover e acompanhar rondas da alta gestão	NSP									In loco
	1.e	Pactuar participação da alta gestão nas divulgações	NSP									NSP
		Pactuar discussão mensal de Segurança do Paciente	NSP									NSP
	2.1	Amplio contato com áreas	NSP									E-mail
		Aplicação da intervenção proposta	NSP									In loco
	2.5	Estruturar painel de indicadores dos times	NSP + Times									NSP
		Revisar plano de auditoria das áreas (envolver times)	NSP									NSP
		Construir série histórica dos indicadores x eventos	NSP									NSP
	2.6	Divulgar links de fácil acesso nos setores	NQSS									In loco
	2.9	Estruturar e divulgar Site do Paciente	NSP									In loco
		Estruturação da apresentação	NSP									NSP
	2.b	Contato com áreas responsáveis pelo programa	NSP									RH/SEEC
		Ampliar intervenções do NSP nos eventos	NSP									NSP
	3.2	Ampliar ações, objetivos e equipe do Grupo Estratégico	NSP + GE									NSP
	3.4	Desenvolver ferramentas de Storytelling	NSP + Times									NSP
		Manter relatórios de segurança enviado às áreas	NSP									E-mail
	3.10	Promover Huddle de Segurança	NSP									In loco
		Apresentar 1 evento por mês em área selecionada	NSP									NSP
	3.c	Contato com Anvisa	NSP									E-mail
		Reestruturação da campanha	NSP									NSP

## Acompanhamento



## Próximos passos

- Acompanhamento das ações semanalmente - Huddle
- Auxiliar a alta gestão no desenvolvimento do Planes
- Desenvolver A3 com o resultado da pesquisa de avaliação de cultura
- Buscar outros projetos do MS para inscrição
- Divulgar A3 à comunidade HC



# Aplicando o KAIZEN no NSP

## Condições / Contexto

Uma das principais atividades do Núcleo de Segurança do Paciente é a vigilância de notificações de eventos adversos de acordo com a RDC 36 de 2013 e normativas do Ministério da Saúde, a qual faz parte do NSP-UNICAMP através de notificações.

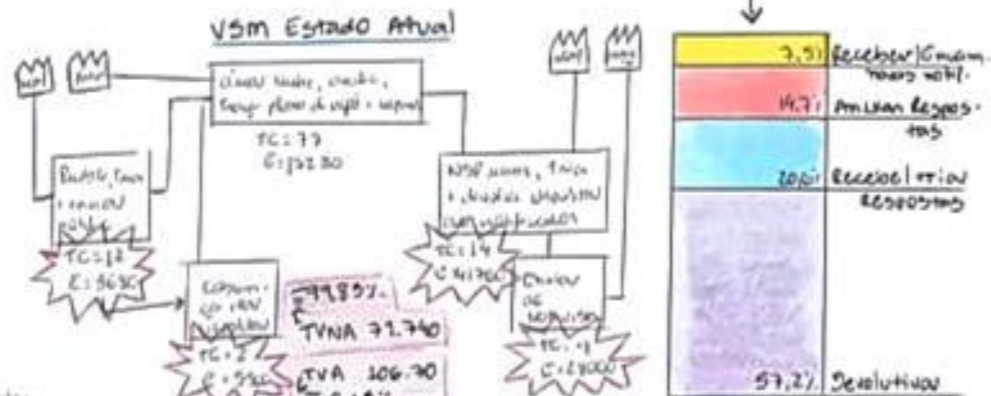
## Dados Atuais



### Tempos das notificações

Métrica / Ano	2019	2020	2021*
Média notificação por dia	3,1	3,4	5,2
Média de dias para o envio	11d	08d	02d
Média de dias para a conclusão	46d	27d	13d
Média de dias para a resolução	56d	34d	18d
Média de dias para a entrega	114d	50d	44d

\* dados parciais jun-jul.



## Objetivos

1. Reduzir o tempo para a resolução das notificações
2. Reduzir o tempo entre o recebimento e o envio das notificações
3. Reduzir o tempo entre o recebimento e o envio das notificações
4. Reduzir o tempo de envio das notificações em vista

## Análise

**pq?** A atual organização das atividades está inadequada

**pq?** As atividades se acumulam com frequência

**pq?** A demanda cresce e está maior que a capacidade de envio do NSP

**pq?** O processo tem várias etapas manuais e está muito fragmentado

**pq?** Porque as melhorias internas foram insuficientes para resolver um problema

**Problema:** apesar de melhorar 0,07% da TVNA do processo das notificações de NSP, internos, não se tem como se melhorar.

## Contramedidas

1. Criar fluxo contínuo das entradas das notificações
2. Revisar processos de entrada das notificações e documentos enviados
3. Configurar ferramentas para agilizar a montagem e envio das novas notificações
4. Informatizar totalmente o processo de trabalho das notificações

## Mapa do estado futuro



## Plano de ação

O que?	Por que?	Quando? (x meses)	Quem?	Onde?	Como?
Configurar automaticamente para notificações	Centralizada, incluída 3	1	manutenção	NSP / programa automaticamente	Definir e ajustar fluxo e notificação por sistema
Centralizar formulários para envio e envio das notificações	Centralizada, incluída 3	1-2	kaizen	NSP / manual institucional	Definir, revisar e padronizar modelos NS e manual
Definir continuamente o envio das notificações	Centralizada, incluída 1, 2	1-2	manutenção / kaizen	NSP / manual dentro	Definir novo modelo de envio das notificações
Exceções e divergências de fluxo de trabalho	Centralizada, incluída 4	1	manutenção	NSP / manual / guias de envio de notificações	Definir e ajustar comunicação com o envio de notificações
Revisão interna de envio das notificações	Centralizada, incluída 1, 2	1-2	manutenção / kaizen	NSP / planilha e Excel	Analisar novas melhorias para o envio de notificações e tempo de envio
Implementar novo fluxo de trabalho	Centralizada, incluída 1	1	manutenção / kaizen	NSP / planilha, manual, Excel	Implementar VSM para o envio de notificações

○● - Início/Início concluído    ○▲ - fim/fim concluído

## Acompanhamento

