

EFICÁCIA NO USO DE FERRAMENTAS DE QUALIDADE NA GESTÃO DE PROTOCOLO CLÍNICO: ESTUDO DE CASO REABILITAÇÃO

Palavras - chave: garantia da qualidade dos cuidados de saúde, indicadores de serviços, protocolos

INTRODUÇÃO/JUSTIFICATIVA: A amputação é o termo utilizado para definir a retirada total ou parcial de um membro, sendo um método de tratamento para diversas doenças, principalmente as de caráter vascular, por complicações do diabetes mellitus e por traumas. É importante salientar que a amputação deve ser sempre observada dentro de um contexto geral de tratamento e não como a sua única parte, portanto o atendimento multidisciplinar é cabível. As instituições de saúde objetivam o atendimento das necessidades e expectativas do usuário e para isso é de extrema importância que as atividades nelas produzidas sejam capazes de ofertar elevado padrão de qualidade e para que este processo ocorra, é importante realizar uma avaliação do processo, para esclarecer procedimentos, aumentar a efetividade, promover tomada de decisão em relação às atividades produzidas. O uso de ferramentas de qualidade na gestão da saúde se tornam então instrumentos valiosos para a realização deste processo avaliativo e assim possibilitar o alcance da qualidade nos serviços. Diante do exposto, se justifica a elaboração de estudo de caso efetivo do uso de ferramentas de qualidade na melhoria da assistência prestada ao paciente amputado, o que possibilita a compreensão do uso desses instrumentos como gestão de aprimoramento e avaliação na saúde, além de promover ações de como lidar com os desafios na saúde atual: melhoria contínua dos serviços de saúde, com o olhar integral ao sujeito assistido. **OBJETIVO:** Apresentar o uso de ferramentas de qualidade na melhoria dos processos na assistência ao paciente amputado a partir de uma visão multiprofissional. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo de caso quantitativo. Os prontuários de 25 pacientes amputados assistidos no serviço entre os períodos de 2015 à 2017 foram levantados e auditados (inclusão no serviço, avaliação por equipe multidisciplinar, descrição dos procedimentos, tempo de atendimento, desfecho clínico). Inicialmente foi realizado o levantamento dos problemas com o uso da ferramenta do Brainstorming; para priorização dos mesmos encontrados, utilizou-se a matriz G.U.T e para organizar o raciocínio dos problemas principais, o diagrama de Ishikawa. Após coleta de todos os dados, a ferramenta de qualidade PDSA (do inglês: P - Plan, D - do, S- Study e A – Act) foi aplicada para a criação de um protocolo de atendimento em um serviço de reabilitação ao paciente amputado. A ferramenta foi

escolhida por se tratar de um ciclo de testes interativos de mudança que tem como objetivo a melhoria da qualidade dos processos sendo que na área da saúde é amplamente aceito e aplicado. Os dados foram organizados em planilha do software Microsoft Excel (2017) com média e porcentagem. **RESULTADOS:** Através de auditoria em prontuários, observou-se que a maioria dos pacientes amputados encaminhados para o serviço de reabilitação foram inclusos em atendimento no mesmo; a grande maioria foi atendida apenas 3 categorias profissionais (sendo que o serviço conta com mais); 22 prontuários contavam com a descrição do atendimento porém apenas 16 contavam com o objetivo deste atendimento; a média das sessões foram de 30 (semanais); 11 pacientes continuaram no serviço após protetizar. A ferramenta do Brainstorming trouxe os seguintes problemas: não conformidade entre os atendimentos no serviço, dificuldade na realização de atendimento multiprofissional, objetivo e tempo de atendimento diferentes entre as categorias e profissionais, dificuldade na interlocução entre os períodos, falta de avaliação do paciente de toda a equipe envolvida e o foco somente na prótese. A grande prioridade apontada pela matriz G.U.T foi o de os objetivos e o tempo de atendimento ser diferentes entre as categorias e os profissionais e por fim, o diagrama de Ishikawa evidenciou que não havia um padrão de atendimento para o paciente amputado no serviço de reabilitação. O PDCA foi aplicado com a meta de criar uma padronização do atendimento: o paciente foi avaliado e assistido por toda a equipe multidisciplinar do serviço (fisioterapia, ortopedista, psicologia, nutrição, farmácia, enfermagem, terapia ocupacional, serviço social) por um período de 20 sessões semanais e o foco foi na amputação, sendo que o mesmo recebeu alta clínica após o término do período citado. **DISCUSSÃO:** As ferramentas de qualidade foram de grande importância e valia para a criação da padronização do atendimento ao paciente amputado assistido no serviço de reabilitação; observou-se aderência da equipe multidisciplinar no atendimento padronizado, seguindo o mesmo objetivo e descrição de atendimento, havendo melhora na interlocução entre as categorias e maior satisfação e entendimento do seu quadro clínico atual (amputação e não somente a prótese) pelo paciente assistido. Outros trabalhos também apontam o uso de ferramentas para a gestão de qualidade em saúde, como o de Pertence e Melleiro (2010) que as utilizaram em um hospital universitário e como Cardoso et al (2010) que as aplicou em uma unidade de saúde (de atende consultas e é pronto atendimento) ambos para promover melhoria na prestação de assistência ao paciente. **CONCLUSÃO:** O uso de ferramentas de qualidade possibilitou a realização da padronização de atendimento ao paciente assistido em um serviço de saúde, promovendo ações de melhoria no trabalho multidisciplinar, horizontalidade e flexibilidade dos diferentes poderes e proporcionando

ao paciente amputado assistido maior autonomia e independência, mostrando então ser capaz de auxiliar a gestão da saúde.

REFERÊNCIAS:

1. Carvalho, J. Amputações de membros inferiores: em busca de plena reabilitação. 2ª edição. Barueri: Manole; 2003.
2. Pertence, PP, Melleiro, MM. Implantação de ferramenta de gestão de qualidade em Hospital Universitário. Rev. esc. enferm. USP. 2010; 44 (4): 1024-1031.
3. Diretrizes de Atenção à Pessoa Amputada. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Secretária de Atenção à Saúde. Instrutivos de reabilitação auditiva, física, intelectual e visual. Brasília: Ministério da Saúde: 2013.
5. Cardoso AT et al. O ciclo PDCA para a melhoria da qualidade dos serviços de consulta em uma unidade de saúde de Belém do Pará. VII simpósio de excelência em gestão e tecnologia; 2010. Resende, RJ.