

Qualidade e Segurança do Paciente no ICESP

Marisa Aquino

marisa.aquino@hc.fm.usp.br

Q & S / ICESP

Assuntos abordados



Histórico da Qualidade e Segurança no ICESP

Metas Internacionais de Segurança (contexto saúde pública)

Protocolos Gerenciados

Histórico....



Histórico da Qualidade e Segurança no ICESP

Metas Internacionais de Segurança (contexto saúde pública)

Protocolos Gerenciados

Premissas do ICESP desde a inauguração



Premissas do ICESP desde a inauguração



Missão

Ser um centro de excelência, promovendo o ensino, a pesquisa e a assistência médico-hospitalar na área do câncer, de acordo com os princípios definidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), visando contribuir com a saúde e a qualidade de vida da sociedade.

Visão

Tornar-se um centro de excelência internacionalmente reconhecido na área do câncer.

Valores

Qualidade – Competência – Ética –
Dinamismo – Humanismo –
Criatividade – Confiabilidade –
Segurança.

Compromissos

Sempre considerar a saúde como direito a cidadania

Porque a instituição opta pela acreditação?



Proporcionar ambiente de trabalho seguro e eficiente

Escutar os pacientes e seus familiares

Elevar a credibilidade do atendimento na saúde pública em geral

Respeitar os direitos dos pacientes e familiares

Elevar sua credibilidade junto a população no que diz respeito a sua preocupação com segurança do paciente

Seguir as premissas de sua missão, visão e valores

Criar uma cultura aberta a aprender com os relatórios realizados regularmente sobre eventos adversos e questões de segurança

Estabelecer um estilo de liderança colaborativa que define prioridades e uma liderança contínua que prima pela qualidade e segurança do paciente em todos os níveis.

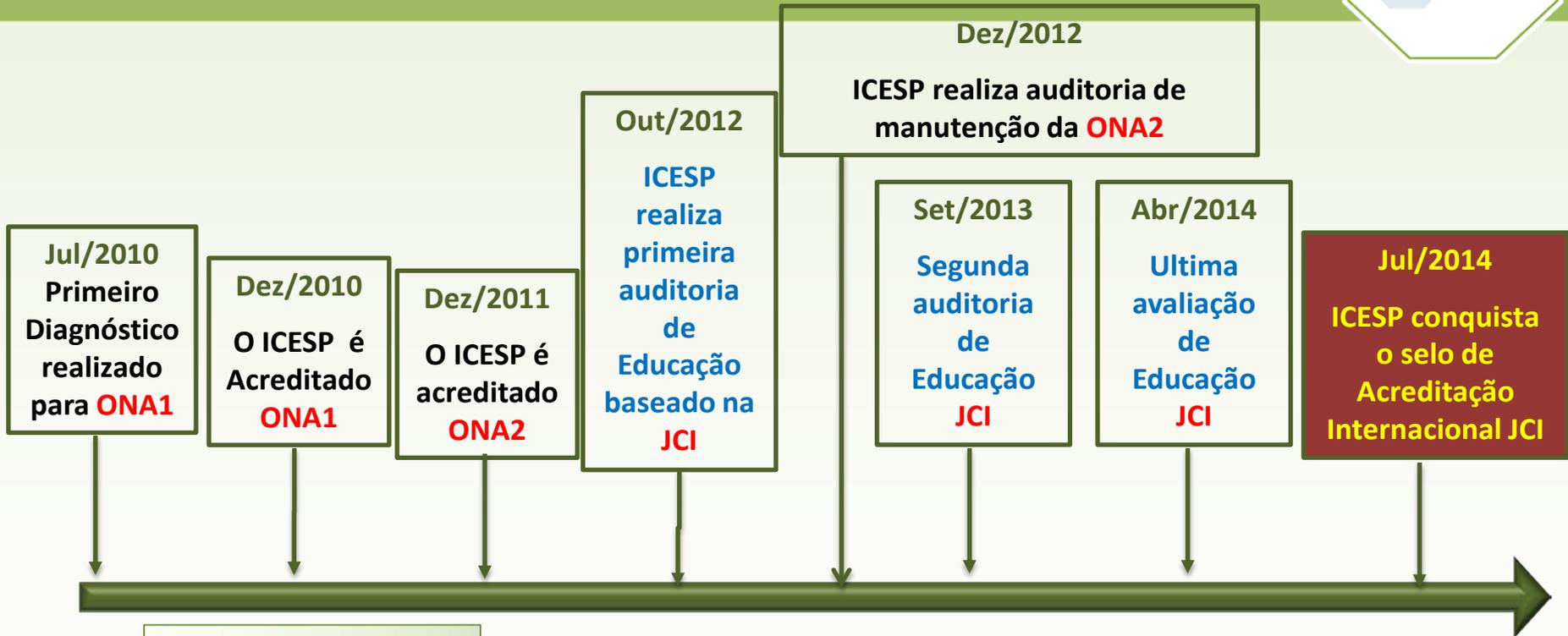
Mudança de conceitos (foco da acreditação)



- O foco de uma Acreditação é sempre o paciente não importando a titulação ou a hierarquia no organograma de quem o atende. O paciente é o centro das atenções e para ele e por ele o instituto funciona. Isso auxilia muito na cultura de respeito e cooperação entre os profissionais do Instituto.



Linha do tempo da Acreditação



Metas....



Histórico da Qualidade e Segurança no ICESP

Metas Internacionais de Segurança (contexto saúde pública)

Protocolos Gerenciados

1- Identificação correta de paciente

Abertura de
atendimento/admissão: todas
as recepções do ICESP



Documento de identificação com
dados e foto legível



Importante!

Na impossibilidade de apresentação de documento no momento da admissão,
solicitar aos familiares a apresentação do documento **em até 24 horas**

1- Identificação correta de paciente



No ICESP os dois identificadores são: Nome e Data de Nascimento.

Lei 10.241

Art 2° - Direitos do usuário dos serviços de saúde do Estado de S. Paulo.

II – ser identificado e tratado pelo seu nome ou sobrenome;

III- não ser identificado ou tratado por:

- a) Números
- b) Códigos;
- c) De modo genérico, desrespeitoso, ou preconceituoso

Decreto 55588

Art 1° - Fica assegurado às pessoas transexuais e travestis, o direito à escolha de tratamento nominal nos atos e procedimentos promovidos

Política - ICESP

Para travestis e transexuais deverá ser inserido o nome social na identificação.

Nome – José Antônio Rodrigues
(Samantha Rodrigues).

1- Identificação correta de paciente



- ✓ Regulação solicita documentação que deverá ser apresentada com autorização do jurídico.

Casamento



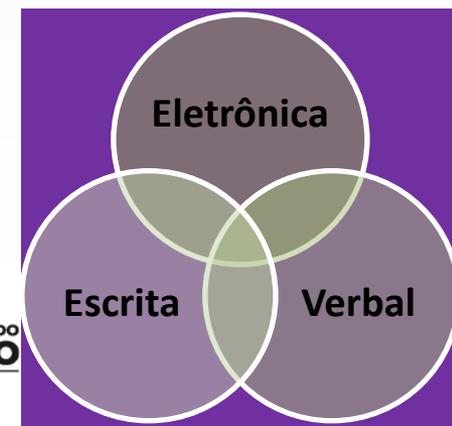
Divórcio



2-Melhorar a comunicação efetiva



- ✓ Padronizar a **comunicação** ao médico, enfermagem;
- ✓ Padronizar o **registro** do procedimento;
- ✓ Compilação dos dados para **análise crítica e monitoramento**;
- ✓ **Padronizar** o processo de releitura do resultado do exame por parte do receptor quando o valor for crítico.



2-Melhorar a comunicação efetiva



O hospital implementou uma abordagem padronizada para as comunicações durante a passagem de plantão.

Um conteúdo mínimo padronizado de passagem de plantão entre os cuidadores (formulário)

Formulários (impressos padronizados), ferramentas e métodos dão suporte a uma passagem de plantão completa.

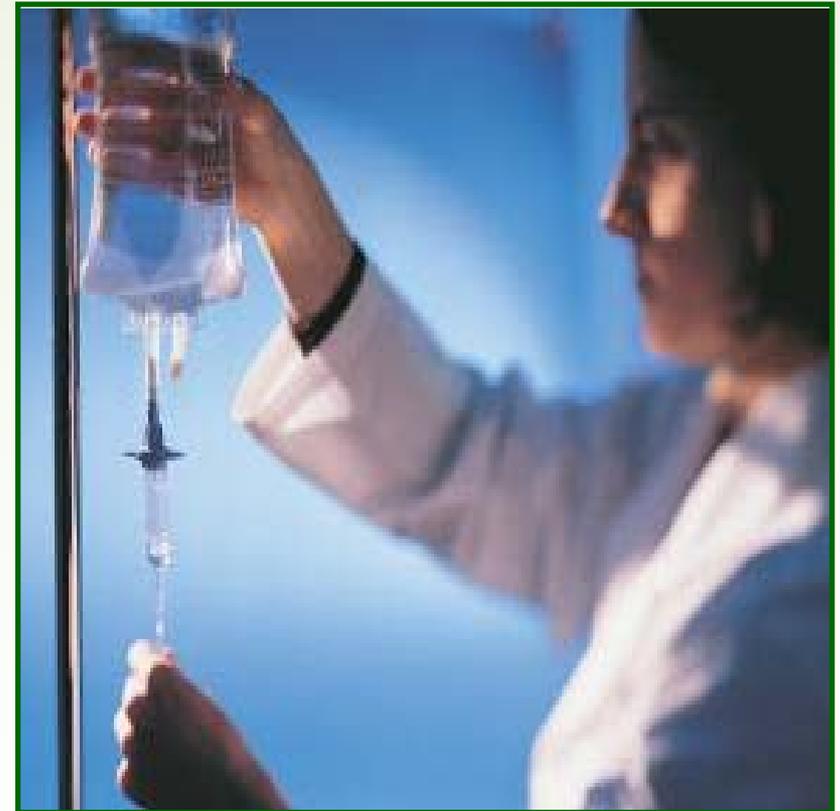
Os dados da passagem de plantão são rastreáveis e quando necessário utilizados para melhorar o processo de comunicação efetiva na passagem de plantão (isso serve juridicamente no caso de processo, para investigação de um evento adverso etc..ou seja, devem ser arquivados ou constar no tasy).

3- Melhorar a Segurança de Medicamentos de Alta Vigilância (MAV;LASA)



Segurança dos Medicamentos:

- Tem início na padronização, compra e passa pelas etapas de recebimento, acondicionamento, prescrição, dispensação, preparo, administração e descarte.



4-Cirurgia Segura



Assegurar cirurgia em local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto

Os processos essenciais presentes no Protocolo Universal de Cirurgia Segura são:

- Marcação do local da intervenção cirúrgica
- Um processo de verificação pré-operatória e
- Uma pausa (time-out) realizada imediatamente antes do início do procedimento.
- Um processo de verificação pós-operatória.



5- Reduzir o risco de infecção associados aos cuidados de saúde



Medida mais eficaz para a redução das infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS)

Programas:

001 – Higiene das Mãos

002 – Programa de Controle de Infecção Hospitalar

003- Programa de controle e monitoramento de IRAS

004 – Programa de controle e monitoramento de Infecções geradas em CVC.



5- Reduzir o risco de infecção associados aos cuidados de saúde



CUIDADO LIMPO É CUIDADO SEGURO SALVE VIDAS, HIGIENIZE AS SUAS MÃOS

Duração: 20 a 30 segundos

Importante: retire anéis, pulseiras e relógios.



1. Aplique na palma da mão quantidade suficiente do produto para cobrir todas as superfícies das mãos.

2. Friccione as palmas das mãos entre si.



3. Friccione a palma da mão direita contra o dorso da mão esquerda entrelaçando os dedos e vice-versa.

4. Friccione a palma das mãos entre si com os dedos entrelaçados.



5. Friccione o dorso dos dedos de uma mão com a palma da mão oposta segurando os dedos e vice-versa.

6. Friccione o polegar esquerdo, com o auxílio da palma da mão direita, utilizando-se movimentos circulares e vice-versa.



7. Friccione as polpas digitais e unhas da mão direita contra a palma da mão esquerda, fazendo um movimento circular e vice-versa.

8. Friccione os punhos com movimentos circulares.

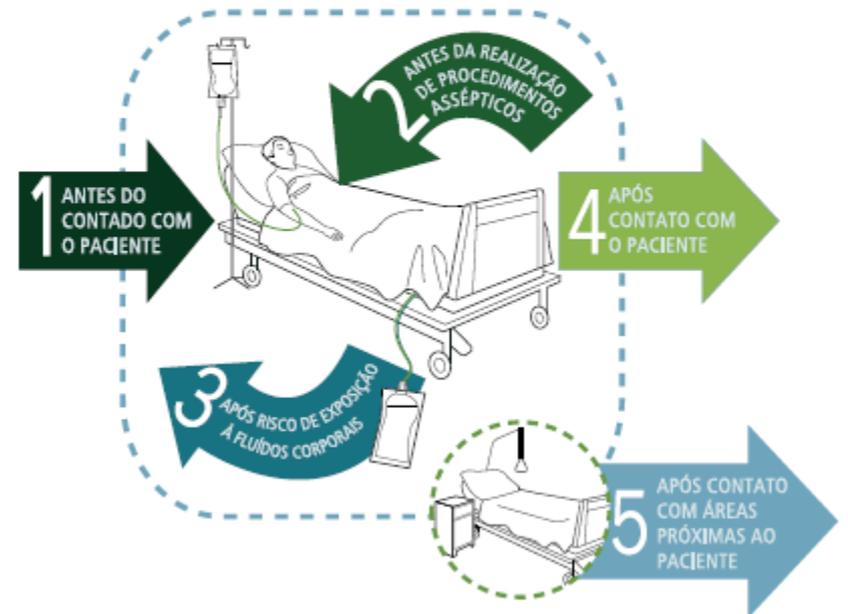


9. Deixe as mãos secarem naturalmente.

SCIH/ INFECTOLOGIA



5 momentos para HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS



6- Reduzir o risco de lesões ao paciente decorrente de quedas



PROTOCOLO DE PREVENÇÃO DE QUEDAS ICESP



6- Reduzir o risco de lesões ao paciente decorrente de quedas



Promover a segurança do paciente;

Identificar a população de risco, por meio de avaliação de risco estratificada;

Prevenir e reduzir a ocorrência de queda;

Prevenir e reduzir a ocorrência de lesões aos pacientes decorrentes de queda;

Mensurar os índices de queda e danos .

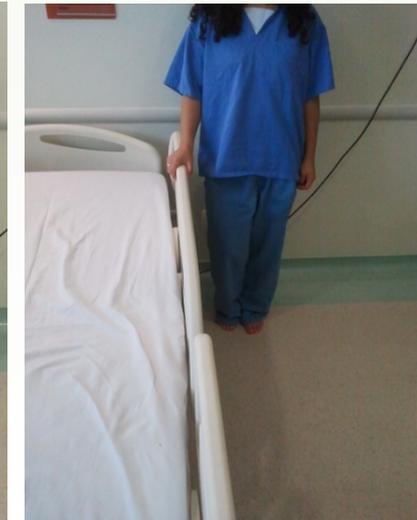
Protocolo 100% implantado no ICESP



6- Reduzir o risco de lesões ao paciente decorrente de quedas



6- Reduzir o risco de lesões ao paciente decorrente de quedas



6- Reduzir o risco de lesões ao paciente decorrente de quedas



Assuntos abordados



Histórico da Qualidade e Segurança no ICESP

Metas Internacionais de Segurança (contexto saúde pública)

Protocolos Gerenciados

Protocolos Gerenciados no ICESP



Fluxo Gerenciado C20

- Acompanha da entrada do paciente até o desfecho clínico (cirurgia de retirada do tumor). Monitora em dias.

Sedação na Endoscopia

- Monitora a segurança da sedação através do registro correto da avaliação pré anestésica e a administração de reversores (antagonistas) de sedação para o controle de sua qualidade.

Quimioterapia

- Acompanha a incidência de extravasamento por droga antineoplásica bem acompanhado

Neutropenia Febril

- Monitora a taxa de adesão ao protocolo de manejo de neutropenia febril

Dor

- Índice de Controle da Dor monitorado e aplicado em toda a instituição. Recentemente alterado forma de coleta do indicador focando a reavaliação.

Visam a segurança, conforto e desfecho clínico do paciente internado.

Satisfação do cliente pela Joint Commission

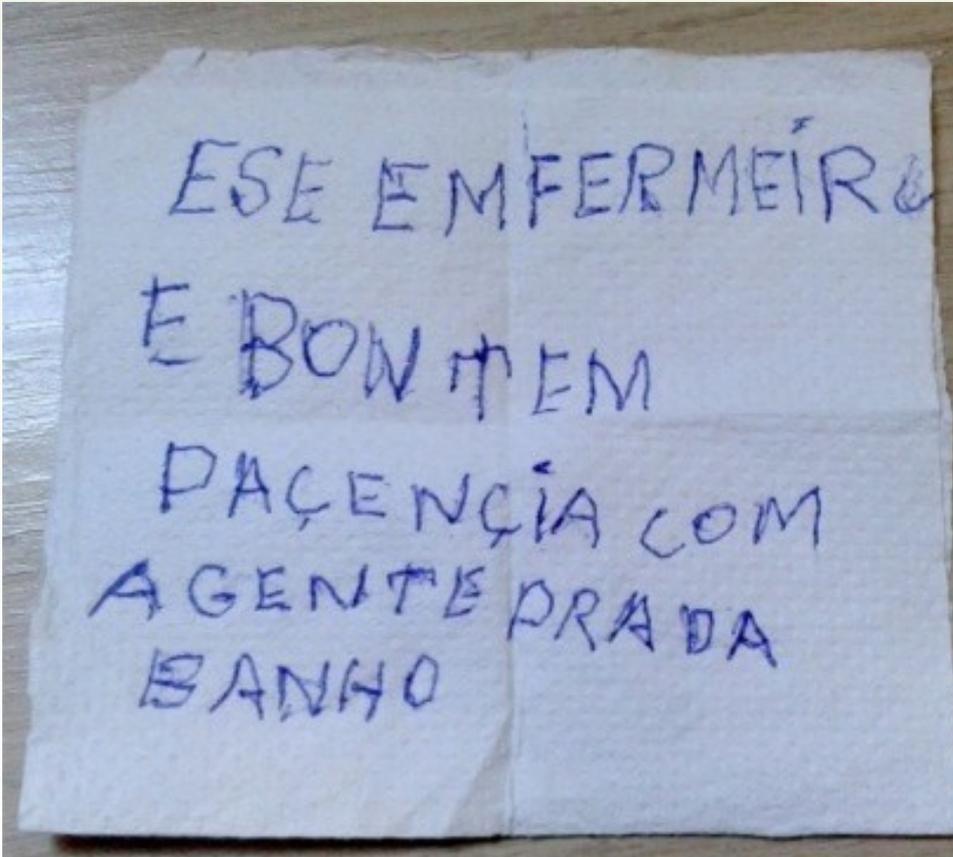


GLD-11

Líderes de departamento/serviço melhoram a qualidade e a segurança do paciente participando de prioridades de melhorias gerais do hospital e do monitoramento dos cuidados aos pacientes específicos do departamento/serviço.

Portanto, os líderes do departamento ou serviço implementam a seleção e o monitoramento de medidas específicas para o departamento ou serviço que incluem o seguinte:

- As **prioridades de melhorias e medidas** gerias do hospital estabelecidas pela liderança do hospital relacionadas a seu departamento ou serviço específico.
- As medidas associadas às prioridades específicas do departamento/serviço para reduzir a variação, melhorar a segurança de procedimentos /tratamentos de alto risco, melhorar a **satisfação do paciente** e melhorar a eficiência.



Alguns exemplos ICESP....



SAC31688.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda

1 / 1 143% Localizar

Número	31.688	Dt. Ocorrência	05/08/2016 12:03:34
Nome	[REDACTED]	Idade:	70 anos
Pessoa reg.	Claudia Regina Letieri	Origem	Externo
Forma reg.	Pessoalmente	Telefone:	[REDACTED]
Endereço:	[REDACTED]		
e-mail:			

Ocorrência Encaminhamos manifestação registrada "pessoalmente" em [REDACTED] conforme abaixo.

Familiar elogia carinhosamente o atendimento prestado durante a internação da paciente Gertrudes. Segundo a familiar sua mãe foi abraçada pelas colaboradoras. Neila do Carmo Giestal Novaes

Descrição Quero deixar meu elogio para Fonoaudióloga Elaine, à fisioterapeuta; Hevely Silveira e a Fonoaudióloga Luciana Yoshie. Outro que ajudou muito a fisioterapeuta; Neila Novaes. Essas últimas citadas abraçaram minha mãe e nos deram uma nova expectativa de melhora do quadro clínico de minha mãe. Sem mais.

Alguns exemplos....



SAC31297.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda

1 / 1 125% Localizar

Número	31.297	Dt. Ocorrência	29/06/2016 11:17:48
Nome	[REDACTED]	Idade:	68 anos
Pessoa reg.	[REDACTED]	Origem	Externo
Forma reg.	Site	Telefone:	[REDACTED]
Endereço:	[REDACTED]		
e-mail:	[REDACTED]		

Ocorrência Encaminhamos manifestação registrada "via Web" em 29/06/2016, conforme abaixo.

Familiar agradece o atendimento recebido por toda Equipe da Enfermagem do 20º andar clínico.

Descrição

Nome: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Telefone: [REDACTED]
Documento: / Neta paciente
Comentário: Olá boa tarde meu nome [REDACTED] venho através desta agradecer a toda a equipe médica e enfermeiros todos muitos atenciosos, pois meu avô ficou nesse hospital internado durante quase 1 mês , vinha a 8 anos lutando contra a doença que sempre se tratou no ICESP desde que descobriu e infelizmente veio a falecer faz 15 dias que ele se foi , e estou aqui para agradecer aos enfermeiros e aos médicos sempre muitos atenciosos até o ultimo minuto de vida dele , que vocês continuem assim uma equipe maravilhosa dentro de um hospital que infelizmente vemos muitas coisas triste muitas pessoas doente e vocês tratam todos nós bem . Muito obrigada a tudo o que vocês fizeram pelo meu avô e toda a gentileza e delicadeza com ele, continuem assim, sucesso sempre! Atenciosamente, Mirella.
Assunto: Elogio

Alguns exemplos...



SAC31275.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda

1 / 1 143% Localizar

Número	31.275	Dt. Ocorrência	29/06/2016 09:40:45
Nome	[REDACTED]	Idade:	73 anos
Pessoa reg.	a paciente	Origem	Externo
Forma reg.	Site	Telefone:	[REDACTED]
Endereço:	[REDACTED]		
e-mail:	[REDACTED]		

Ocorrência

Encaminhamos manifestação registrada "Site" em 29/06/2016 conforme abaixo.

Paciente agradece o atendimento recebido pelo Enfermeiro Eronides Worton Duarte, Parabéns!

Descrição

Nome: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Telefon [REDACTED]

Documento: / 5121280C

Comentário: No dia 16/06/2016 estive no 12º andar para fazer procedimento com BCG e quem cuidou disso foi o funcionário Eron que me tratou com delicadeza, educação e fez o procedimento com cuidado e sem deixar sangrar. Quero deixar registrado esse atendimento e parabenizá-lo.

Alguns exemplos....



SAC30780.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda

1 / 1 100% Localizar

Número	30.780	Dt. Ocorrência	29/04/2016 16:27:49
Nome	[Redacted]	Idade:	75 anos
Pessoa reg. M...	[Redacted]	Origem	Externo
Forma reg.	Site	Telefone:	[Redacted]
Endereço:	[Redacted]		
e-mail:			
Ocorrência	Registramos em 29/04/2016 através do Site manifestação de [Redacted] cliente Iromar [Redacted] no referente Agradecimento onde o responsável e a Enfermagem. Família agradece o atendimento recebido pela Colaboradora da Enfermagem Lucimar Moreira Soares.		

Diante dos fatos encaminhamos manifestação de Elogio para Ciência e Divulgação.

Descrição

Nome: [Redacted]

E-mail: [Redacted]

Telefone: [Redacted]

Documento: [Redacted]

Comentário: Boa tarde, Gostaria de agradecer toda a equipe de enfermagem do andar 22 andar, minha mãe Iromar Teixeira Duarte, esteve internada por 2 vezes nesse andar, onde trataram minha mãe com carinho e respeito. Minha mãe teve alta no dia 25 de Abril, está em casa, e somente tomando medicações para dor, a doença está muito avançada e não tem o que fazer!! Mas agradeço imensamente aos enfermeiros Joel, Lucimar, Iolanda, Jaqueline, não irei lembrar o nome de todos e aos técnicos Douglas, Gerson, Luara, Jane (também não lembro o nome de todos), mas estou agradecida de coração a essas equipes especiais e humanizadas, e que nos ajudam e nos compreendem com um olhar!! Meu muito obrigada Mari

Alguns exemplos....



SAC30603.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda

1 / 2 100% Localizar

Para: Ouvidoria

Assunto: Ouvidoria - Expressão livre

Nome: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Telefone: (11) [REDACTED]

Documento: [REDACTED]

Comentário: Meu nome [REDACTED] sou paciente do ICESP. Fui submetida à cirurgia no dia 17 de março de 2016 para a retirada de um adenocarcinoma tubilviloso de cólon. Em primeiro lugar gostaria de elogiar e agradecer a toda equipe médica que cuidou de mim. Não conheço todos pessoalmente, apenas a médica anestesista que me deu muita segurança antes e depois da cirurgia, especialmente na retirada do tubo, e também o Dr. Lucas Stolzemburg, que me acompanhou no pós-operatório, este com tão pouca idade, porém com enorme competência! Que grande profissional! Minha eterna gratidão a toda essa equipe. Gostaria também de elogiar e agradecer a todas as equipes (enfermagem, técnicos, auxiliares, copa, limpeza), enfim, quase todo o corpo de funcionários que lidam diretamente com o paciente, com exceção da equipe de nutricionismo. Explico: Fiquei internada por 12 dias (de 16 a 28 de março de 2016). Não sou, nem nunca fui, diabética, porém, fui tratada como tal, pois todos os dias me foi mandada comida dietética. Eu tenho plena ciência de que logo após a cirurgia não se deve ingerir açúcar, para evitar fermentação. Entretanto, após a cirurgia, eu pedi, diariamente, para falar com o nutricionista, que apareceu apenas no dia da minha alta, alegando que não sabia de nada. Durante todo esse tempo, fui totalmente ignorada pela equipe de nutricionismo, pois em nenhum momento obtive qualquer resposta, explicação ou satisfação. Cansei de reclamar e de explicar que não era diabética e que precisava de açúcar. Estou aqui, portanto, RESPONSABILIZANDO a equipe do andar, causadora de uma hipoglicemia e conseqüentemente uma pressão arterial altíssima, de 190 X

Impresso em: 08/04/2016 17:45:24 Página 1 fabiana.santana CATE02334

Via Manifestante

Alguns exemplos....



SAC30603.pdf - Adobe Reader

Arquivo Editar Visualizar Documento Ferramentas Janela Ajuda

2 / 2 145% Localizar

 **SAC - Registro de Manifestação** 

110, causadas pela displicência dos referentes profissionais. Meu nível de açúcar ficou tão baixo que precisei tomar 2 doses de glicemia para re-estabilizar me u equilíbrio. Estou registrando essa crítica para que outros pacientes não sofram pelos mesmos motivos. Além disso, minha inapetência era tamanha que quando tentei ingerir as refeições oferecidas, o vômito era certo. A aparência da comida é péssima, conflitando com as de um livrinho lindíssimo chamado "Receitas para Animar o Apetite", que me foi presenteado antes da cirurgia. Parabenizo aos autores, principalmente ao nutricionista Vitor Modesto Rosa, coordenador de nutrição do ambulatório do ICESP, que tão bem elaboraram o livro, que é tão lindo que tive até vontade de comê-lo! O contraste, por outro lado, do livro com o que é servido ao paciente é enorme. Outro gravíssimo problema que ocorreu (neste caso não sei de quem é a responsabilidade) é que sofro de fibrose pulmonar em adiantado grau, fazendo uso contínuo de O₂. Não posso tirar o oxigênio para nada, mas, por 3 vezes, enfermeiras (ou técnicas), totalmente desavisadas, retiraram meu oxigênio, alegando que eu já havia atingido a saturação máxima de oxigenação. Realmente, essas mocinhas despreparadas não tinham nenhum conhecimento a respeito de minha doença, pois não foram avisadas e também não constava essa importante informação no meu prontuário. São dois episódios lamentáveis que causaram risco para a minha saúde e espero que esse meu desabafo culmine em melhorias para futuros pacientes. Com exceção destes 2 fatos, tive a sorte e o privilégio de ser tratada no que considero o melhor hospital para tratamento do câncer da América Latina, que tem os médicos mais qualificados e é isso que importa. Muito obrigada pela atenção.

Assunto: Expressão livre

209,9 x 296,7 mm

Pesquisa de satisfação externa....



Empresa: Multimax

Contrato desde 2009

Dobramos o número de pesquisados.

Incluímos setores como:

Reabilitação; Radioterapia; Pesquisa Clínica; Coleta Laboratorial; com questões pertinentes a área.



Obrigada

