



Palavras-chave: Indicador de qualidade; gestão da qualidade; segurança do paciente

Introdução/Objetivo:

Como órgão responsável por implementar e monitorar ações de segurança do paciente em instituições de saúde, o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) responde diretamente pela ampliação da cultura de segurança em todos os pontos da organização. Monitorar indicadores de qualidade da atuação do NSP, que avaliem a execução de suas ações na organização e fornecem informações aos gestores, proporcionam critérios para incorporação da gestão de desempenho. Objetivo: evidenciar a implementação de indicadores de monitoramento das ações do NSP e seu acompanhamento a partir da experiência de um hospital universitário.

Metodologia:

As notificações são enviadas ao NSP por meio de um formulário eletrônico, onde são acompanhadas até sua conclusão. Os dados foram estratificados e tabulados em planilhas, obtidos por meio de registros realizados manualmente. As variáveis avaliadas são o tipo de evento adverso, e o tempo em dias para cada etapa da notificação, pois desse modo permitiram identificar a produtividade do gerenciamento das notificações.

Resultados:

Obteve-se sete indicadores, sendo um de perfil das notificações e seis de desempenho. Perfil da triagem - são as notificações aceitas na triagem, proporção de notificações aceitas e rejeitadas e taxa de acerto da classificação das ocorrências notificadas. Tempo para envio da notificação - dias do intervalo entre o recebimento da nova notificação pelo NSP e o envio à(s) área(s) envolvida(s). Assertividade na classificação da notificação - taxa de acerto da triagem ou reclassificação das notificações. Produtividade e pendências - acompanhamento da produtividade e das atividades pendentes do NSP. Tempo para resposta ao notificador - dias do intervalo entre o recebimento da resposta pelo NSP e o envio da devolutiva ao notificador. Tempo de envio da resposta pelo notificado - dias de intervalo entre o envio da nova notificação à área envolvida e o recebimento da resposta dessa mesma área pelo NSP. Tempo de conclusão da notificação - Intervalo em dias entre o recebimento da nova notificação e a realização da devolutiva pelo NSP.

Conclusão:

A implantação dos sete indicadores permitiu ao NSP acompanhar seus processos internos de trabalho e analisar seus dados com base nas metas estabelecidas de tempo para envio e conclusão das notificações, buscando aumentar a credibilidade com o usuário externo por meio de uma análise mensal dos dados gerados e a elaboração do plano de ação com propostas de melhoria. Esta análise também fornece dados que após trabalhados fortalecem a cultura de segurança dentro do hospital.