

Case study

Centro hospitalar do Porto

Paula Rodrigues

“Numa aposta contínua no sentido da excelência, este Centro Hospitalar tem pautado a sua actuação e posicionamento na promoção e desenvolvimento de uma política de qualidade institucional.”

Enquadrado num contexto de melhoria da qualidade e dos processos internos o Centro Hospitalar do Porto, EPE (CHP) tem implementado, desde Fevereiro de 2011, uma aplicação para Gestão de Risco Clínico. Esta ferramenta constituiu um suporte essencial aos profissionais de saúde na simplificação do processo de notificação, análise e tratamento dos eventos adversos ocorridos nas diferentes unidades que integram este Centro Hospitalar.

SOBRE O HOSPITAL

O Centro Hospitalar do Porto é constituído por quatro unidades de referência nos cuidados diferenciados: o Hospital Geral de Santo António, E.P.E., o Hospital Central Especializado de Crianças Maria Pia, a Maternidade Júlio Dinis e o Hospital Joaquim Urbano.

Numa aposta contínua no sentido da excelência, este Centro Hospitalar tem pautado a sua actuação e posicionamento na

promoção e desenvolvimento de uma política de qualidade institucional. Os projectos de melhoria contínua têm assumido um papel essencial na consolidação da vertente clínica e de gestão, de modo a melhorar a segurança em todos os procedimentos orientados para os utentes, visitantes e profissionais, e a obter a satisfação dos diferentes intervenientes.

Em linha com as políticas de qualidade em saúde a nível mundial e nacional a gestão do risco e a promoção da segurança do doente têm sido uma realidade no Centro Hospitalar. Os dados que têm vindo a ser apresentados por diversas instituições nacionais e internacionais, sobre eventos adversos e risco clínico têm impulsionado as organizações a definir iniciativas concretas para a gestão dos riscos e para a melhoria da segurança do doente.

Neste contexto, este Centro Hospitalar com visão de futuro e orientado para a obtenção de ganhos na eficiência e de excelência clínica, decidiu dotar-se de ferramentas que lhe permitam efectuar uma gestão centrada nos acontecimentos potenciadores do risco.

As necessidades

Para acompanhar as necessidades decorrentes de um processo evoluído de qualidade organizacional, surge no CHP a oportunidade de implementação de uma ferramenta informática para agilizar o processo de notificação e análise de eventos adversos, bem como suportar a adopção de medidas preventivas e de acções de melhoria.

Desde 2005 que o Centro Hospitalar do Porto dispunha de um sistema de notificação baseado em suporte papel, cuja análise e tratamento era efectuado pelo grupo responsável pela governação clínica. No entanto, a consolidação de uma cultura de qualidade, o aumento do número de notificações e a exigência de uma actuação de forma rápida e efectiva, conduziram à necessidade de adopção de uma ferramenta que introduzisse um maior nível de automatismo através da simplificação dos processos e permitisse a produção de indicadores de apoio à decisão, contribuindo, simultaneamente, para promover uma cultura de segurança, quer ao nível dos doentes, quer dos profissionais.

A implementação

O Centro Hospitalar do Porto seleccionou uma aplicação informática de gestão de risco clínico desenvolvida de raiz para os prestadores de cuidados de saúde e amplamente testada a nível nacional e internacional, implementada pela Antares Consulting.

Esta solução informática, baseada em ambiente Web, está disponível na intranet do Centro Hospitalar 24h por dia, 7 dias por semana, permitindo aos diferentes colaboradores notificar os acontecimentos adversos de forma rápida e sistemática. O processo de implementação da aplicação abrangeu inicialmente três das quatro unidades do CHP. Dado que o Hospital Joaquim

Urbano foi o último a integrar o CHP, a implementação da utilização da aplicação informática será implementada posteriormente.

A fase de implementação do software decorreu durante cerca de 3 meses, durante os quais foi efectuado o desenho do processo e parametrização da solução, uma vez que a mesma é totalmente adaptável a cada organização, sem necessidade de programação.

Tomando como referência o questionário "The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety" da Organização Mundial de Saúde, os colaboradores do Centro Hospitalar dispõem actualmente de um formulário intuitivo e estruturado, que lhes permite registar em menos de 4 minutos qualquer tipo de acontecimento adverso, de forma anónima ou nominativa. Todos os acontecimentos são directamente tratados por um grupo restrito, sendo sempre garantida a confidencialidade das notificações.

FACTORES CRÍTICOS DESTE PROJECTO

A flexibilidade da solução implementada e o elevado empenho da equipa, contribuíram decisivamente para o sucesso deste projecto, nomeadamente, através do conhecimento do processo interno e da capacidade de transposição para a aplicação das características e especificidades da organização, designadamente, no que se refere aos requisitos dos serviços certificados, bem como a incorporação de questionários e optimização dos procedimentos já existentes.



Destacam-se alguns elementos relevantes neste processo e que tornam a ferramenta essencial para o suporte à gestão do risco:

→ Número de notificações

Após a implementação da aplicação de gestão de risco no início de Maio, verificou-se um acréscimo de cerca de 30% no número de notificações, face ao número de registos no início do ano. Este aumento denota que o sistema de notificação teve uma boa aceitabilidade pelos utilizadores.

→ Desenvolvimento de um *workflow* de comunicação com os diferentes intervenientes

A existência de um robusto *workflow* permite facilitar a comunicação com os diferentes intervenientes, de modo a envolver os profissionais necessários no tratamento das notificações, bem como proporcionar *feedback* do desenvolvimento do processo aos notificantes. Este sistema, possibilita a interacção com as pessoas envolvidas, nomeadamente permite solicitar informação adicional, esclarecimentos, anexar documentos, agrupando toda informação no mesmo repositório.

Complementarmente esta solução permite que tanto os notificantes, como os responsáveis aos diferentes níveis, se assim for definido, possam acompanhar o estado das notificações, até que estas sejam encerradas.

→ Segurança

São definidos perfis de utilização, que garantem diferentes níveis de acesso e restrições na disponibilização da informação.

→ Identificação sistemática dos riscos clínicos e das causas

A sistematização e análise das notificações permitem identificar tendências e riscos potenciais, bem como as suas causas, possibilitando aplicar medidas preventivas para reduzir e gerir os possíveis riscos.

→ Controlo e acompanhamento dos indicadores

Com o apoio desta ferramenta foi possível reduzir significativamente o tempo despendido pelos profissionais nas tarefas de análise, visto que permite, nomeadamente, direccionar automaticamente as notificações para o respectivo grupo de análise, produzir relatórios e retirar estatísticas de forma simplificada, seleccionando diferentes tipos de dados.

→ Plano de comunicação

O Centro Hospitalar desenvolveu um efectivo plano de comunicação, que incluiu a realização de reuniões e apresentação do novo processo aos diversos grupos profissionais, envolvendo e motivando os diferentes serviços do Centro Hospitalar.

RESULTADOS

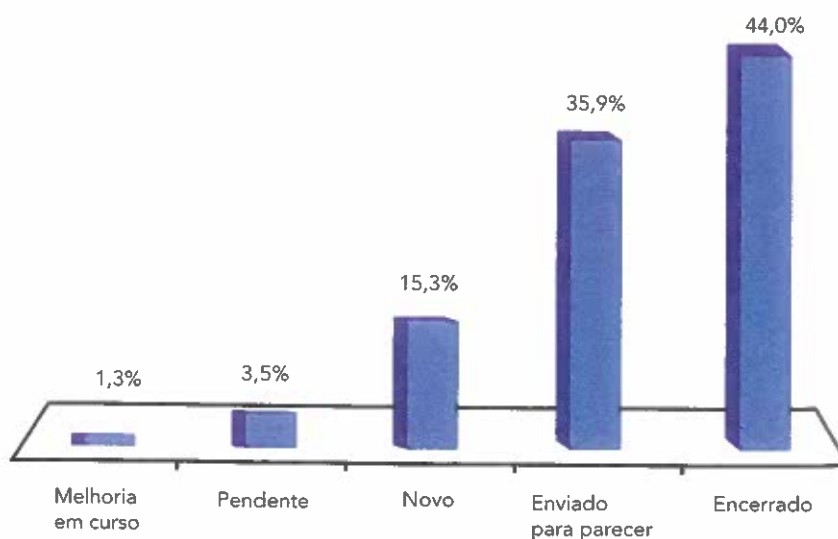
Notificação

Após a implementação do sistema de notificação informático, verificou-se que o número de notificações aumentou cerca 30%, face ao número de notificações dos primeiros meses do ano. Relativamente ao número total de notificações do ano 2010, processo suportado em papel, o aumento global foi cerca de 12%.

Workflow

O *workflow* proporcionado pelo sistema informático permite gerar interacção entre grupos de trabalho, notificantes e outros intervenientes, conduzindo a uma maior rapidez na análise e resolução dos incidentes notificados. Verificou-se que do total dos acontecimentos registados, apenas cerca de 15% se encontram em estado "novo" e que cerca de 44% foram tratados e encerrados.

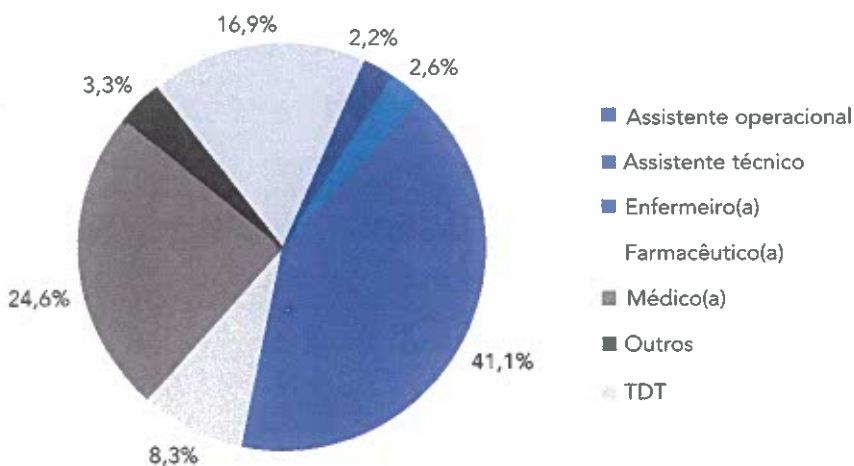
ESTADO DOS ACONTECIMENTOS NOTIFICADOS



Notificante

A cultura de notificação de eventos está bem implementada no CHP e permite aos profissionais colaborarem activamente na gestão do risco e na implementação da cultura de segurança do doente. O número de notificações, n=1521 em 2010 e a previsão de n=1700 no final de 2011, denota a elevada confiança no processo da notificação.

REPARTIÇÃO DOS REGISTOS POR GRUPO NOTIFICANTE



Os enfermeiros são o grupo profissional que mais notifica, correspondendo a cerca de 40%.

CONCLUSÃO

A introdução da nova solução permitiu um maior conhecimento e uma organização mais detalhada e agilizada sobre os acontecimentos adversos ocorridos no CHP. Foi eliminada a utilização de papel e tornados mais eficientes os processos de registo e análise dos acontecimentos. A automatização do processo permitiu a disponibilização de informação de acordo com os perfis e necessidades dos profissionais, possibilitando uma melhor e mais rápida gestão dos acontecimentos. Desta forma é possível uma maior participação na análise dos respectivos profissionais e a adopção de medidas correctivas e de prevenção para redução do risco no Centro Hospitalar.

Impacto sócio-económico e ambiental

- Redução do tempo de circulação em média de 48 horas; Acesso à notificação mais rápido (a redução em 5 minutos do tempo de acesso à notificação contribuirá para uma poupança de 1740€/ano (média pesada pelo vencimento do grupo profissional e o número de notificações no ano 2010 desse grupo).
- Redução do tempo e consequente custo, no tratamento das notificações pelo grupo que efectua a análise dos registos.
- Não é necessário processar os dados que chegam em papel. Disponibilidade dos profissionais envolvidos para outras tarefas.
- Anula-se o risco de extraviado durante o transporte das notificações.
- Diminuição de consumo de papel estimado em 22 kg de papel por ano.
- Maior capacidade de resposta e de gestão das notificações, menor probabilidade de erro e maior garantia de confidencialidade.

centro hospitalar
do Porto



Paula Rodrigues Licenciou-se em Organização e Gestão de Empresas, ISCTE. Especializações nas áreas de "Change Management" e "Cost reduction" no de 1987. Em 2007 completa o curso - "Mastering the new challenges of Health Care", pela Universidade de Lausanne com a Harvard Medical International. Entre 1989 e 2003 foi responsável em Portugal, pela área de FMS - Finance Management Solutions da PricewaterhouseCoopers Consulting, com vários clientes no sector da saúde. Nos anos de 2003 e 2004 foi responsável pelo desenvolvimento do negócio da IBM Business Consulting Services e pela gestão de projectos em algumas áreas do Sector Público e Saúde. Depois ingressou na Antares Consulting onde é Directora- Geral até agora.