

**eP1216****Aplicação do ciclo do PDSA no laboratório de imunologia do HCPA**

Elaine Kutzner, Rogéria Beatriz Miz, Luiz Fernando Job Jobim - HCPA

Introdução: O ciclo PDSA (plan-do-study-act) é uma ferramenta de Gestão da Qualidade, utilizada para desenvolver, testar e promover a melhoria contínua dos processos. No laboratório aplicamos esta ferramenta para gestão de incidente, visando estimular a participação da equipe. Consideramos como incidente qualquer evento que não faz parte da operação padrão do serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade. Objetivos: Relatar a experiência do laboratório de Imunologia na aplicação do PDSA na gestão de incidentes pertinentes à rotina de trabalho, que não estão relacionadas diretamente ao paciente, mas sim ao fluxo e às Boas Práticas de Laboratório. Métodos: Nesse estudo foram analisados três anos (2014, 2015 e 2016) de aplicação do PDSA. Uma planilha 5W2H virtual é disponibilizada para a equipe para registro dos incidentes. Ao final de cada mês os eventos são classificados em: Retrabalho, Equipamentos, Instrumentos, Requisitos da Qualidade, Biossegurança e Fluxo de Trabalho. Semestralmente as planilhas são compiladas para verificação das reincidências. Os ciclos PDSA são abertos quando constatados mais de 10 reincidências no semestre ou, conforme a interferência do incidente na rotina de trabalho. Os ciclos PDSA's são fechados quando há em média três incidentes no semestre. Resultados: Durante os três anos avaliados foram registrados ao todo 926 incidentes. O maior número observado foi em relação aos Requisitos da Qualidade (47%). Durante esse período foram abertos 9 ciclos PDSA's, relacionados com falta de limpeza de equipamentos e bancadas, parecer técnico, controle de validade de reagentes, biossegurança, comunicação efetiva entre setores, cadeia do frio e almotolias. Desses, cinco tiveram seus ciclos fechados. Além disso, observou-se um aumento de 47,5% no registro de incidentes. Conclusões: A aplicação da ferramenta contribuiu para a implantação de planos de ação efetivos que resultaram em melhoria de processos. Além disso, foi observado o aumento no registro de incidentes. Tal mudança no comportamento da equipe se deu principalmente por dois motivos: primeiro pela compreensão de que o registro de incidentes tem propósito de aperfeiçoar o processo e não de ser punitivo; segundo pelo fato de os registros resultarem em ações de melhoria, desenvolvidas com o PDSA e observadas na rotina. Palavras-chaves: ciclo PDSA, gestão de incidentes, qualidade no laboratório