**IMPORTÂNCIA DA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MELHORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

**Autores:** Lady Rosany Silva Almeida Venâncio1, Sabrina Becker2, Karen Saboia Aragão e Silva2, Eliane Santos Cavalcante3, Paulo José de Medeiros4.

**Instituições:** 1 – Enfermeira. Mestranda em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde pela UFRN. Fortaleza, Ceará, Brasil. Apresentadora. 2 – Enfermeiras. Mestrandas em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde pela UFRN. Sobral, Ceará, Brasil. 3 – Enfermeira. Professora da Escola de Saúde da UFRN. Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. 4 – Médico. Professor do Departamento de Medicina Integrada da UFRN. Natal, Rio Grande do Norte, Brasil. Orientador.

A qualidade da assistência pode ser definida como sendo aquela prestada de forma acessível e equitativa, utilizando o melhor conhecimento técnico científico disponível para obter, com segurança, os resultados esperados e promover a satisfação do paciente. As ações para melhoria da qualidade caracterizam-se pela análise do contexto local que identifica a ocorrência de problemas de qualidade empregando técnicas para melhorar processos, a fim de obter mudanças positivas. Antes de qualquer atividade para melhoria da qualidade, devemos refletir sobre o que precisamos melhorar, é neste momento que se inicia a fase mais importante do ciclo de melhoria, a identificação da oportunidade de melhoria, onde a escolha certa é fundamental para obter sucesso na mudança almejada. Este relato tem como objetivo demonstrar a importância da utilização das ferramentas de gestão da qualidade para identificar a oportunidade de melhoria mais adequada às necessidades da instituição. Trata-se de um relato de experiência vivenciada em março de 2019, com o grupo da gestão da qualidade de um hospital secundário de Fortaleza, Ceará. Para tanto foi aplicada a técnica de grupo nominal que consiste em utilizar a reflexão individual para priorizar ideias. A proposta foi apresentada aos participantes, solicitando que cada um citasse de 03 a 05 problemas de qualidade que gostariam de alcançar melhoria. Após esta etapa o grupo expôs suas propostas e estas foram registradas. Diante os resultados, utilizou-se a matriz de priorização, que consiste em aplicar um instrumento onde os problemas de qualidade são avaliados de forma separada, outorgando uma pontuação em cada um dos critérios e contabilizando o total de pontos obtidos. O nível de priorização é estabelecido ao ordenar as oportunidades de melhoria em ordem decrescente de pontos. Os critérios utilizados foram: Afeta muitos pacientes? Representa um risco grave para saúde? A possível solução depende de esforços internos? É uma solução barata? Como resultados da técnica de grupo nominal foram citados 14 problemas de qualidade. Destes, o grupo votou nos 04 considerados mais importantes, aplicando-os na matriz de priorização, que resultou 15 pontos para Suspensões de cirurgias; 14 para Infecção de Corrente Sanguínea na UTI Neo; 13 para Tempo inadequado de acionamento da linha de cuidado do paciente crônico e 12 para Tratativa inadequada dos eventos adversos. A oportunidade de melhoria priorizada foi Suspensão de cirurgias. Portanto podemos concluir que utilizando estas técnicas conseguimos uma boa validade das decisões tomadas em grupo, favorecendo a resolução construtiva dos conflitos, despersonalizando os confrontos devidos aos desacordos, onde a tomada de decisão reflete a opinião de todos os participantes garantindo maior engajamento e motivação para desenvolver o trabalho em equipe e alcançar os resultados esperados.

**Descritores:** Gestão da Qualidade, Gestão em Saúde, Melhoria de Qualidade.