

# Melhoria de Processo Assistencial: Passagem de Plantão (Lean Six Sigma)



**Claudia Laselva**

VI Simpósio Internacional de Enfermagem 2012

Tema Central  
Enfermagem prática , segura e sustentável



## Definição

Processo que garante a continuidade da assistência ao paciente pela sistematização e organização das informações a serem transmitidas entre os plantões.



# Princípios Filosóficos

- **Intrínsecos** : cultural, crenças , valores , “achologia “ , “gostometria “.
- **Extrínsecos** : ambiente , gravidade , especialidade , número de profissionais envolvidos , público externo , particular ou público, etc.



# Percepção Externa



1. Barulho
2. Desordem
3. **Vácuos na Assistência( 6horas sem assistência )**
4. Descontinuidade
5. Retardo



# Visão do Processo



1. Drama
2. Ação
3. Romance
4. Investigação
5. Ficção
6. Terror
7. Suspense

[Outono em NY.wmv](#)



# Visão do Processo



Divã...  
questões  
existenciais  
e  
profissionais,  
“ser ou não  
ser ...”



# Visão do Processo



**O professor...**  
**O phd...**

**Vamos aprender ?!**



# Visão do Processo



**Culpados**

**e**

**inocentes!!!**



- **Características :**

- Processo frágil ( depende de canais humanos para transmissão e recepção ) ;
- Complexo pela ampla inserção de informações ;
- Alta variabilidade ( especialidade, gravidade, número de pacientes , etc...) ;
- Permeia e norteia a assistência direta e indireta , transmite contexto multiprofissional de atuação para e com o paciente .

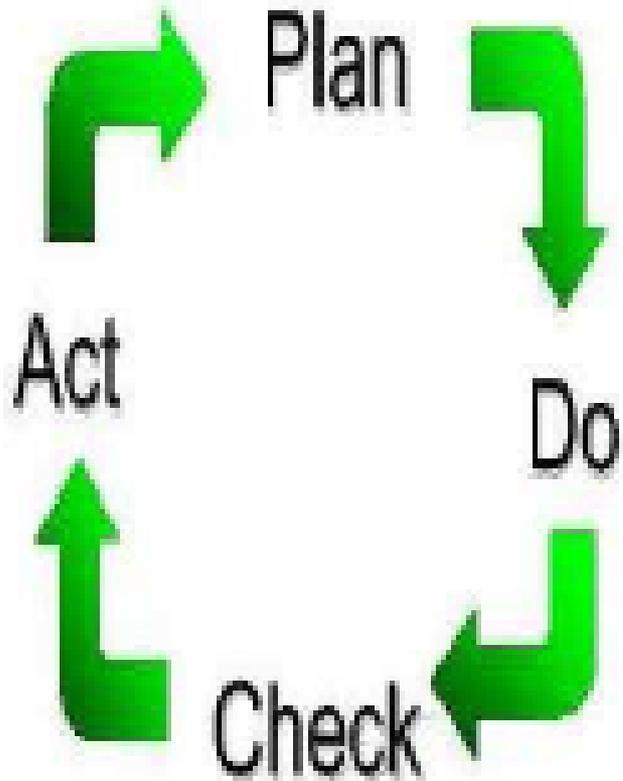
- Alto impacto no gerenciamento de recursos humanos ;
- Garantia de continuidade e veracidade do cuidado ;
- Possui criticidade em três dimensões :  
**TEMPO,**  
**COMUNICAÇÃO**  
**e SEGURANÇA.**



## Integração Lean Six Sigma

- **Lean**: é baseado na eliminação do desperdício , utilizando cinco princípios: definir valor, entender a cadeia de valor, criar fluxo , puxar o fluxo e buscar a perfeição.
- **Six Sigma** : baseia-se no entendimento e redução da variação dos processos através de uma metodologia detalhada e estruturada de soluções de problemas .

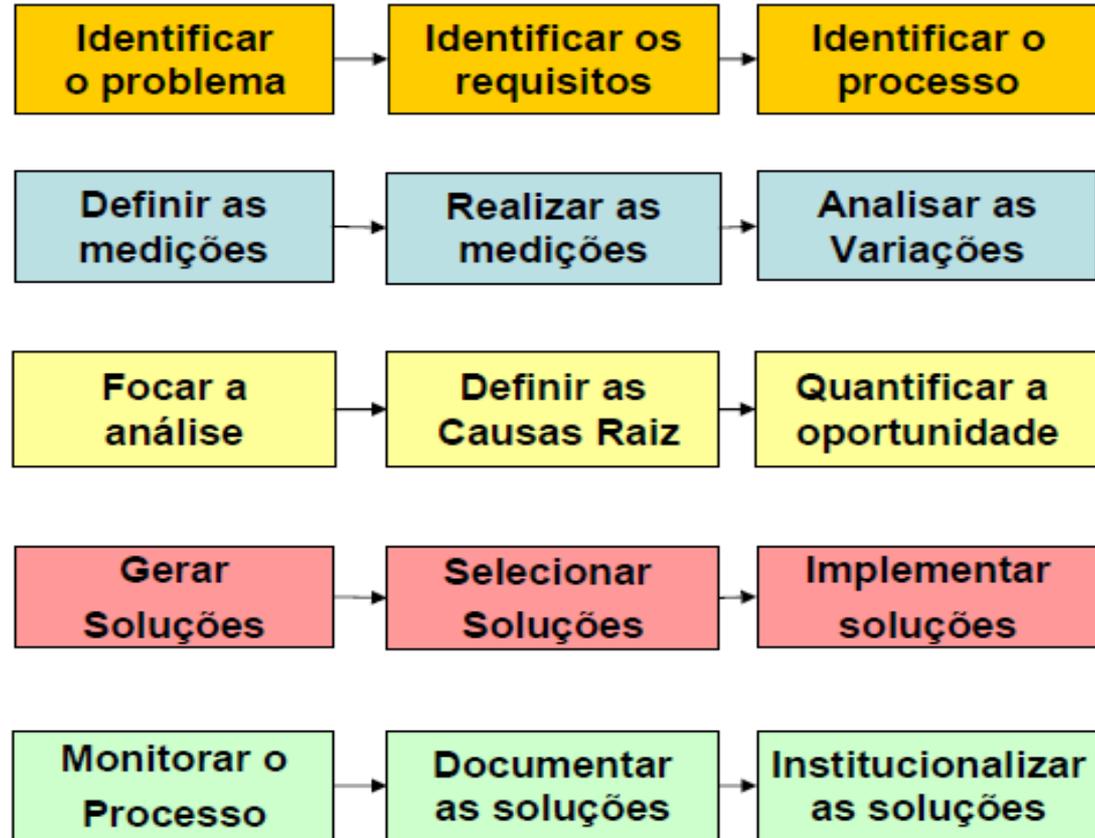
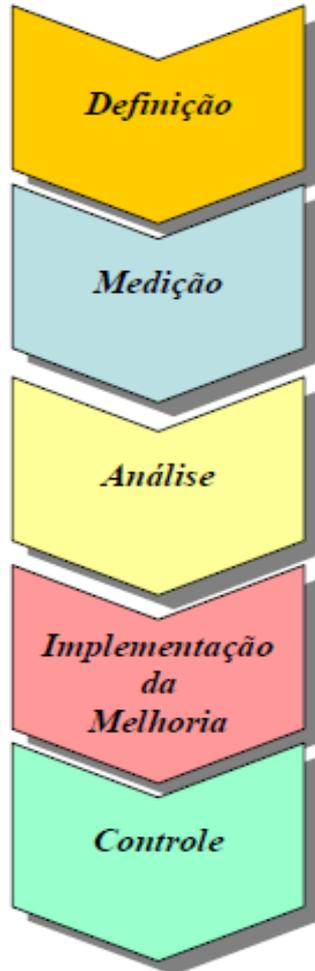
# Lean



**DESPERDÍCIOS**



# Six Sigma



# Começamos !

## Início de 2009

- Lean Six Sigma
- Caminhos percorridos :
  - mapeamento do processo;
  - benchmarking interno e externo ;
  - ouvir os envolvidos no processo ;
  - definição de áreas críticas a serem abordadas;
  - resgate de indicadores de qualidade (Joint Comissão), diretrizes de segurança e literatura ;
  - medição formal da realidade (pré e pós – abordagem) .

# Construimos!

- O objetivo da recomendação é garantir a transmissão de informações importantes para a continuidade da assistência de cada paciente de forma que a mesma ocorra no máximo em 20 minutos (sempre 10 minutos antes do término e 10 minutos após).

## Equipe que passará o plantão:

- Realizar **três atividades** antes do início da passagem de plantão:
  - 1) Realizar o Fechamento do plantão (troca de informações finais entre enfermeiros e técnicos do mesmo plantão);
  - 2) Agrupar os prontuários;
  - 3) Reunir a equipe (mínimo 1 enfermeiro e 2 técnicos da equipe do próximo plantão).

## Todos os profissionais de Enfermagem :

- A passagem de plantão tem como meta o tempo máximo de 20 minutos (10 minutos antes do início do plantão e 10 minutos após).
- A passagem de plantão, sempre e somente, deve ser iniciada 10 minutos antes do término do plantão (não deve haver recebimento do plantão antes dos 10 minutos que antecedem o início do plantão).
- Técnicos e enfermeiros passam plantão separadamente (técnicos para técnicos e enfermeiros para enfermeiros).
- O prontuário do paciente deve ser utilizado na passagem de plantão, sendo instrumentos básicos: prescrição médica, folha de controles e plano assistencial.

# Estrutura

- É requerida a definição de um profissional de enfermagem de referência para o atendimento no posto central das chamadas ocorridas em paralelo à passagem de plantão, com o intuito de reduzir as interrupções, porém, garantindo o atendimento das necessidades dos pacientes.
- O posto de enfermagem deve conter identificação visual do momento de passagem de plantão
- *Ao passar o plantão, a equipe deve seguir um check-list com conteúdo específico a ser consultado no documento de Comunicação intra-equipe - Modelo Assistencial de cuidado focado no paciente descrito na página da Prática Assistencial em Diretrizes de Segurança do Paciente.*

## RECOMENDAÇÕES:

Formate uma passagem de plantão padronizada que contenha minimamente:

- Check-list com os itens críticos necessários para a passagem de plantão
- Conteúdo do check-list:
  - 1) **Curta/média permanência:** nome, diagnósticos, motivo de internação, exames realizados e pendentes, evolução clínica/cirúrgica e condutas (objetivos), contexto social se importante. Observação: nos pacientes com tempo de internação > 4 dias os itens diagnostico e motivo de internação podem ser suprimidos . Reforçar apenas o ponto mais crítico.
  - 2) **Crônicos:** nome, alterações clínicas e de conduta (objetivos), exames realizados e pendentes, contexto social se importante.

## Profissional de Referência para atendimento do posto central

- O profissional de referência para atendimento do posto central deve triar as solicitações que realmente devem ser transmitidas aos técnicos e enfermeiros, durante a passagem de plantão, das que podem aguardar seu término.

### **Exemplos:**

**Podem esperar:** acompanhante solicitando resultados de exames, horário de visita médica, pedido de internet, informação sobre doação de sangue, necessidade de atestado médico, informação sobre responsável pelo paciente no turno seguinte, solicitação de acompanhante que deseja ver o prontuário, etc...

**Não podem esperar:** paciente com dor sem conduta em prontuário, sinais e sintomas alterados agudamente (mal estar, hipertensão, hiperglicemia, hipoglicemia, febre, dispnéia, etc...), necessidades fisiológicas, recebimento de plantão, admissão de pacientes, terapia transfusional, etc...

## Equipe que receberá o plantão

- A realização da escala para o plantão seguinte é facultativa, porém, em caso de necessidade de discussão da escala, esta somente poderá ser realizada ao término da passagem de plantão. Ao término da passagem de plantão duas atividades deverão ser imediatamente realizadas:
  - 1) Distribuir os paciente por técnico de enfermagem;
  - 2) Trocar informações entre os profissionais enfermeiros e técnicos sobre cada paciente, revisão das prescrições de enfermagem e médica e de seu aprazamento.

## Guardião da Passagem de Plantão

- A figura do "Guardião da Passagem de Plantão", terá foco na educação permanente da equipe, no incentivo diário para adesão ao processo proposto e na monitoria do processo (registros de início e término, auditoria e intervenção).
- O grupo de trabalho definirá quem serão os profissionais e o rodízio deles .



# Implementamos!

- **Recomendações para a Passagem de Plantão entre turnos**  
( Documento Institucional, desde 2010)  
[Recomendações para a Passagem de Plantão entre turnos.docx](#)
- **Treinamento Institucional**, inserido através de Work Shop ( TRSA)  
[Passagem de plantao.wmv](#)

# Nossos objetivos



=



=



Obrigada!  
[laselva@einstein.br](mailto:laselva@einstein.br)

