



VII Congresso de Sistemas LEAN

"Contribuições do Lean à gestão em tempos de crise "

10 e 11 de novembro de 2017 – Niterói/RJ.

<http://www.producao.uff.br/conference/index.php/lean/7csl>

Título: Enxugando Processos Administrativos de Enfermagem em Ambulatório de

Quimioterapia

Autores: Adriana de Souza Crespo, Annibal Scavarda, Diego Lima Cunha,, Luiz Carlos Santiago

Problema/Causas Raiz: Em um ambulatório de quimioterapia verificou-se que a equipe de enfermagem diretamente responsável pelo atendimento e continuidade de tratamento dos pacientes, apresentava um número alto de processos administrativos e tempo gastos nessas tarefas. Erros de cobrança na conta paciente e de agendamentos além de pouco tempo para atenção e assistência de qualidade ao paciente alertaram a necessidade de rever processos e tempos.

Análise da Situação Atual:

Atividade Administrativa/Tempo médio	Enfermeiro	Téc de Enf
Receber e conferir medicamentos vindo da farmácia, verificando e registrando temperatura.	-	30
Verificar no sistema a agenda de 48 horas e enviar a prévia para a farmácia e verificar se há pendências de prescrição.	15	-
Verificar a agenda de 24 horas os pacientes autorizados pelo convenio para tratamento.	5	-
Verificar os exames e aguardar parecer do médico assistente para os pacientes que irão tratar no dia seguinte.	60	-
Ligar para os pacientes verificando condições clínicas e confirmar na agenda de 24 horas. e, enviar para a farmácia.	60	-
Verificar as prescrições e enviar agenda de 24 horas para a farmácia com as prescrições.	120	-
Remarcar retorno dos pacientes antes de liberar para casa, inclusive consulta e providenciar pedido de exame.	10	-
Realizar ligações para os pacientes não autorizados e reagendar.	30	-
Notificar intercorrências e escrever no livro de ordens e ocorrências.	30	-
Realizar cobrança na conta paciente, realizar registros em prontuário de paciente.	50	-
Realizar anotação de sinais vitais antes durante e ao final de cada tratamento.	-	10
Conferir material de emergência e oxigênio / validade, viabilidade diariamente.	-	20
Total de tempo atribuído a atividades administrativas	330	60

O Enfermeiro profissional especializado, utilizava seu tempo em tarefas administrativas (330 min). O técnico profissional de nível médio tinha mais tempo para tarefas no cuidar, no entanto poderia contribuir mais em atividades administrativas. Ambos cumpriam 480 min de trabalho diariamente.

Ferramentas Utilizadas para Solução: Realizou-se o acompanhamento diário das atividades de enfermagem durante o período 20 dias, cronometrando o tempo gasto com cada atividade. Utilizou-se ferramentas lean como o MFV- Mapeamento do fluxo de valor, GBO – Gráfico de balanceamento de operador, lei do exercício profissional para estabelecer tarefas para o técnico de Enfermagem. Acordo para redistribuição de tarefas administrativas com a recepção e farmácia.

Plano de Ação:

Problema	Ação	Setor responsável	Prazo	Acordo
Tempo alto para verificar prescrição e agenda.	Estabelecer no sistema o status de paciente liberado e autorizado para que a farmácia manipule conforme sistema.	TI, Enfermagem e Farmácia.	20/ago	
Tempo alto para cobrança de itens.	Estabelecer no sistema Kits de cobrança para baixar itens utilizados automaticamente, de acordo com o procedimento.	TI, Enfermagem, Estoque	20/mai	
Tempo alto para remarcação de retorno.	Agendar e reagendar pacientes apenas para consulta e a recepção agendar os retornos de consulta e pegar com os médicos as prescrições a ser enviada para a farmácia.	Enfermagem, Recepção	20/abr	X
Tempo alto para enviar agenda para farmácia.	Farmácia confere no sistema as prescrições e, se houve alterações de dose conversa com o médico antes da manipulação.	Farmácia, Recepção	20/jun	X
Tempo gasto em atribuições pelo Técnico de Enfermagem, diminuído.	Redefinir funções de acordo com a lei do Exercício profissional e treinar para as novas atribuições. Técnico pode ligar para pacientes não aptos e reagendar.	Enfermagem, Recepção	20/jul	N
Tempo alto gasto para verificação de exames para liberação de tratamento.	Definir critérios para a liberação de pacientes para tratamento.	Medicina, enfermagem	20/ago	S
Tempo alto gasto em evoluções e notificações de eventos.	Definir evolução e ficha de notificação para medico assistente e farmácia.	Medicina, Enfermagem e Farmácia, TI	20/set	N

Resultados Obtidos e Conclusões:

Resultados	Antes	Depois	Ganho%
Tempo em Atividades Administrativas pelo Enfermeiro.	330min	120min	44%
Número de Processos Administrativos realizados pelo Enfermeiro.	9	5	60%
Tempo Disponível para o Enfermeiro Dedicar ao Cuidado.	150min	360	44%
Capacitação do Profissional Técnico para Atividades Administrativas.	3	5	Envolvimento

O ganho de tempo para o cuidado é primordial para um cuidar com qualidade e segurança. O envolvimento do profissional técnico e capacitação trouxe maior integração e satisfação no trabalho.