



Implementation of the Panel of Assistance indicators as a tool for management and managing care in a university hospital

Implantação do painel de indicadores assistenciais como ferramenta de gestão e gerenciamento do cuidado em um hospital universitário

Implementación de los indicadores del panel de asistencia como herramienta de gestión y gestión de la atención en un hospital universitario.

Francisca das Chagas Sheyla Almeida Gomes Braga¹, Naiana Lustosa², Roxana Mesquita Siqueira³, Samila Gomes Ribeiro⁴

ABSTRACT

Introduction: The Management View is a methodology used to improve internal communication among professionals and facilitate the implementation and implementation of goals within the workplace, which can be viewed by all members and has an easy understanding, and can contribute with actions to developed. **Objectives:** To describe the experience experienced in the implementation of the management methodology at the University Hospital of the Federal University of Piauí (HU-UFPI), through the use of a panel of health indicators, aiming at improvements in bed management and care provided to patients. **Methodology:** This is a study of the type of experience report on the implementation of the panel of health indicators in the HU-UFPI hospitalization sectors, with emphasis on length of stay and patient safety. The panel was deployed as a pilot in 2017 at station 1 and with the new layout in May 2018, extending to all hospitalization posts. Its effective implementation took place in August of 2018, after conducting trainings with the nurses and presentation to the other professionals of the service. The information is exposed in tables by smart tv that are in the aquariums of the stations and have information about the patient, length of stay, pending, and scores on risk of falling and risk of pressure injury. These are updated daily either automatically or after being informed at the AGHU by the nurse. **Results:** The training allowed the understanding of the tool and its importance, it can be observed the participants' interest in being part of the process. It is expected that with the use of the panel there will be improvements in the individual monitoring of each patient, identifying the problems in care and occurrences that make permanence high; risk of falling and developing pressure injury, so that the care is applied according to patient safety protocols and allows the planning of actions by the team. **Conclusion:** It can be observed the interest of the multiprofessional team to observe the needs of the patient, directing the care and priorities to be implemented per patient according to indicators, with this, it is expected to improve the quality of the care provided, decrease the average permanence, improve teamwork processes and reduce costs.

Descriptors: Quality Management. Health Information Management. Patient Safety.

RESUMO

Introdução: A Gestão a vista é uma metodologia utilizada para melhorar a comunicação interna entre os profissionais e facilitar a implantação e implementação de metas dentro do local de trabalho, que possa ser visualizado por todos os membros e tenha fácil entendimento, podendo contribuir com ações a serem desenvolvidas. **Objetivos:** Descrever a experiência vivenciada na implantação da metodologia de gestão a vista no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI), através do uso de painel de indicadores em saúde, visando a melhorias na gestão de leitos e dos cuidados prestados aos pacientes. **Metodologia:** Trata-se de um estudo do tipo relato de experiência sobre a implantação do painel de indicadores em saúde nos setores de internação do HU-UFPI com ênfase no tempo de permanência e na segurança do paciente. O painel foi implantado como piloto em 2017 no posto 1 e com o novo layout em maio de 2018, estendendo a todos os posto de internação. Sua implementação efetiva se deu em agosto de 2018, após a realização de treinamentos com os enfermeiros e apresentação aos demais profissionais do serviço. As informações são expostas em tabelas por smart tv que ficam nos aquários dos postos e dispõem de informações sobre o paciente, tempo de permanência, pendências, e escores sobre risco de queda e risco de lesão por pressão. Essas são atualizadas diariamente de forma automática ou após serem informadas no AGHU pelo enfermeiro. **Resultados:** O treinamento permitiu o entendimento da ferramenta e sua importância, pode ser observado o interesse dos participantes em fazer parte do processo. Espera-se que com a utilização do painel ocorram melhorias no monitoramento individual de cada paciente, identificando os problemas no cuidado e ocorrências que tornam a permanência elevada; riscos de queda e de desenvolver lesão por pressão, para que seja aplicado os cuidados conforme protocolos de segurança do paciente e possibilite o planejamento de ações pela equipe. **Conclusão:** Pode-se observar o interesse da equipe multiprofissional em observar as necessidades do paciente, direcionando melhor o cuidado e prioridades a serem implementadas por paciente conforme indicadores, com isso, espera-se melhorar a qualidade da assistência prestada, diminuir a média de permanência, aprimorar os processos de trabalho em equipe e reduzir custos.

Descritores: Gestão da Qualidade. Gestão da Informação em Saúde. Segurança do Paciente

RESUMÉN

Introducción: La Gestión de la vista es una metodología utilizada para mejorar la comunicación interna entre los profesionales y facilitar la implantación e implementación de metas dentro del lugar de trabajo, que pueda ser visualizado por todos los miembros y tenga fácil entendimiento, pudiendo contribuir con acciones a

la acción se desarrollen. **Objetivos:** Describir la experiencia vivenciada en la implantación de la metodología de gestión a vista en el Hospital Universitario de la Universidad Federal de Piauí (HU-UFPI), a través del uso de panel de indicadores en salud, buscando mejoras en la gestión de lechos y de los cuidados prestados a los pacientes. **Metodología:** Se trata de un estudio del tipo relato de experiencia sobre la implantación del panel de indicadores en salud en los sectores de internación del HU-UFPI con énfasis en el tiempo de permanencia y en la seguridad del paciente. El panel fue implantado como piloto en 2017 en el puesto 1 y con el nuevo layout en mayo de 2018, extendiéndose a todos los puestos de internación. Su implementación efectiva se dio en agosto de 2018, después de la realización de entrenamientos con los enfermeros y presentación a los demás profesionales del servicio. La información se expone en tablas por smart TV que se quedan en los acuarios de los puestos y disponen de información sobre el paciente, tiempo de permanencia, pendientes, y escores sobre riesgo de caída y riesgo de lesión por presión. Estas son actualizadas diariamente de forma automática o después de ser informadas en el AGHU por el enfermero. **Resultados:** El entrenamiento permitió el entendimiento de la herramienta y su importancia, se puede observar el interés de los participantes en formar parte del proceso. Se espera que con la utilización del panel se produzcan mejoras en el monitoreo individual de cada paciente, identificando los problemas en el cuidado y ocurrencias que hacen la permanencia elevada; riesgos de caída y de desarrollar lesión por presión, para que sea aplicado los cuidados conforme protocolos de seguridad del paciente y posibilite la planificación de acciones por el equipo. **Conclusión:** Se puede observar el interés del equipo multiprofesional en observar las necesidades del paciente, dirigiendo mejor el cuidado y prioridades a ser implementadas por paciente conforme indicadores, con ello, se espera mejorar la calidad de la asistencia prestada, disminuir la media de permanencia mejorar los procesos de trabajo en equipo y reducir los costos.

Descriptor: Gestión de la Calidad. Gestión de la Información en Salud. Seguridad del Paciente.

INTRODUÇÃO

Os indicadores de desempenho são informações que permitem ao gestor medir, avaliar e controlar os resultados do seu processo de trabalho, levando a resultados que mede a eficiência da organização institucional. As informações prestadas necessitam ser confiáveis para que sejam desenvolvidas ações visando a melhoria do serviço (NEGRI e CAMPOS, acesso 2015)

A dinâmica do processo de trabalho é muito diferente nos diversos tipos de serviços de saúde, no entanto, para atender as necessidades, as expectativas dos clientes e atingir a excelência, é essencial que os gestores das organizações construam e pratiquem uma política de qualidade, atrelada a um contínuo monitoramento, o que viabiliza produtos e serviços com maior uniformidade, com redução de não conformidades, menores custos, evitando o desperdício e o retrabalho, enfim com qualidade (MIGUEL, 2001).

A Gestão a vista é uma metodologia utilizada para melhorar a comunicação interna entre os profissionais e facilitar a implantação e implementação de metas dentro do local de trabalho, que possa ser visualizado por todos os membros e tenha fácil entendimento, podendo contribuir com ações a serem desenvolvidas. Para isso buscou-se a estratégia Lean.

Lean Production é compreendido como um sistema de produção inovador que combina as vantagens dos sistemas de produção artesanal com o de produção em massa. Esse modelo de produção enxuta foi criado pela Toyota que desenvolveu o Sistema de Produção da Toyota (Toyota Production System - TPS), essa estratégia busca melhorar a produtividade e reduzir custo (MAIA, et al., 2011 apud WOMARCK, et al., 1990; MAIA, et al., 2011) e utiliza diversas ferramentas para atingir seu objetivo.

O KANBAN é um termo de origem japonesa e significa literalmente “cartão” ou “sinalização”, que

serve para destacar o que deve ser evidenciado, gestão visual, trabalhando com estoques (LAGE JUNIOR E GODINHO FILHO, 2008). Para a utilização nos hospitais foram feitas adaptações, podendo ser trabalhado em diversos setores e com diversificados objetivos, que estejam relacionados a estoques (PETRY, 2016). Na assistência hospitalar o KANBAN pode gerir de forma mais organizada e eficiente o tempo de permanência dos pacientes, em conformidade com o SIGTAP, que padroniza o número de dias que o paciente pode ficar internado a depender do procedimento a ser realizado.

Como o KANBAN é um sistema visual, utiliza-se as cores padrões verde, que serve para o tempo de permanência aceitável; amarela, quando o paciente estiver no limite de tempo de internação e vermelho, para quando o paciente ultrapassar o tempo de internação que o SUS considera.

Nas Instituições Hospitalares a média de permanência dos pacientes é o indicador mais importante, pois reflete em sua receita e os custos hospitalares, medindo também a eficiência, eficácia e efetividade da gestão da instituição hospitalar como um todo (NEGRI e CAMPOS, acesso 2015).

O ANDON também é um termo de origem japonesa criada pela Toyota para trabalhar seu sistema de produção e que hoje é ampliado para outras áreas além da indústrias automobilísticas, e que na área da saúde representa um modelo inovador e que pode trazer grandes benefícios aos pacientes de forma direta ou indiretamente. É definido pelo seu criador, Taiichi Ohno, como sendo um sistema de suporte para o tratamento de problemas do dia a dia e que exige a participação de todas as pessoas no processo de resolução de problemas e melhorias de processo. A função precípua do ANDON é mostrar através de seu sistema de gestão visual, um problema existente e que necessita de ações imediatas para resolvê-lo (JORGE JUNIOR, 2003).

Para o HU-UFPI foi realizado uma adaptação do ANDON, pensando no processo do cuidar do paciente

e, inicialmente, em três metas de segurança do paciente que são: risco de queda, risco de lesão por pressão e comunicação efetiva. As informações a respeito dos riscos por paciente ficam expostas no painel através do escore, definidos mediante avaliação do enfermeiro utilizando escalas já consagradas na literatura. Para facilitar a visualização e quais as necessidades dos cuidados a serem prestados, são utilizados cores padrões que seguem as cores escolhidas para o KANBAN, onde o verde corresponde a baixo risco de desenvolver LP e/ou baixo risco de queda; amarelo risco moderado para LP e/ou queda; e o vermelho para risco alto para LP e/ou queda.

O HU-UFPI visando uma gestão eficiente, eficaz, e buscando uma assistência de qualidade e efetiva, implantou a ferramenta, partindo do pressuposto de que com o KANBAN ocorrerá melhorias na gestão dos leitos e alcançará os resultados acima mencionados, e com o ANDON os cuidados a serem prestados à pacientes em riscos de desenvolver lesão por pressão e/ ou de cair, serão mais rapidamente observados e efetivamente resolvidos.

OBJETIVO

Descrever a experiência vivenciada na implantação da metodologia de gestão a vista no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI), através do uso de painel de indicadores em saúde, visando a melhorias na gestão de leitos e dos cuidados prestados aos pacientes.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo relato de experiência sobre a implantação do painel de indicadores em saúde nos setores de internação do Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí (HU-UFPI). O painel de indicadores tem ênfase no tempo de permanência e em duas metas das segurança do paciente, além da meta comunicação, ajudando a melhorar a comunicação entre profissionais. Este apresenta informações sobre o paciente onde consta nome completo, número do prontuário, leito, tempo de internação, KANBAN, que é uma das ferramentas utilizadas na gestão a vista, escalas de BRADEN, utilizada para avaliação do risco de desenvolver lesão por pressão, escala de Morse, que avalia o risco de queda dos pacientes, além das pendências cirúrgicas e de exames.

O painel foi implantado como piloto no final de 2016 no posto 1, somente com dados pessoais e tempo de permanência (KANBAN) e com o novo layout em maio de 2018, estendendo a todos os posto de internação, que são postos 1, 2 (UNACON), 3 e 4, após passar pela avaliação do colegiado. Sua implementação efetiva se deu em agosto de 2018, após a realização de treinamentos com os enfermeiros de todos os postos, mostrando a importância do painel e em que ajudaria no trabalho da enfermagem, bem como sobre as orientações de aplicação das escalas de BRADEN e MORSE e sua alimentação no sistema de prontuário eletrônico do

hospital (AGHU), e apresentação aos demais profissionais do serviço que atuam na internação.

As informações são expostas através do uso de uma Smart TV que foram instaladas em cada posto de internação dentro dos aquários, onde as informações são apresentadas em forma de tabela e utilizam valores e cores padronizados, as cores são verde para situações normais, amarela para condições regulares e vermelha para situações de alerta. Essas informações existentes na tabela, são alimentadas pelo serviço de Tecnologia da Informação (TI), onde são atualizadas diariamente de forma automática, com dados retirados da intranet do hospital (SISAH) e as referentes as escalas de risco são alimentadas diariamente pelos enfermeiros após avaliação das escalas e passada a informação para o AGHU.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A implantação iniciou como piloto em um dos postos, mas desde de o início pode ser observada a importância do painel, que ajudou a diminuir algumas atribuições já delegadas a equipe de enfermagem relacionadas ao KANBAN, e facilitou a visualização pela equipe sobre as informações pontuadas na tabela e aonde deve atuar de imediato em cada paciente.

O uso do painel veio para facilitar a visualização e o grau de importância a ser dado pelo profissional de saúde, para um determinado indicador e paciente, o que ajudará no planejamento das ações assistenciais a serem realizadas pela equipe, observando os tipos de cuidados a serem priorizados e valorizando a individualidade do paciente, bem como melhorar a comunicação multiprofissional, uma vez que, as informações fornecidas no painel são de interesse de todos os profissionais.

Essas ferramentas unidas podem ser utilizadas em diversas situações, para o serviço de saúde em âmbito hospitalar e da assistência. Utilizamos para ajudar a equipe multiprofissional, em especial a equipe de enfermagem, a ter um olhar diferenciado para os pacientes com maiores necessidades e facilitando a comunicação dentro dos postos de internação.

Para facilitar a realização dos cuidados a serem abordados em conformidade com a sinalização apresentada nos painéis para cada paciente, foram disponibilizadas nos postos as orientações a serem seguidas conforme os protocolos de segurança do paciente utilizados no hospital, bem como os materiais necessários para sua implementação.

Com o uso do painel através de sistema de informação, pode-se observar a atualização da tabela e assim acompanhar os dados apresentados onde estes são transformados em informações para serem monitorados pelos setores e comissões responsáveis, e ao mesmo tempo avaliar as ações implementadas a partir dos dados expostos.

Entendendo a importância da ferramenta e principalmente a necessidade de conscientização dos profissionais para utilizá-la, mostrando sua funcionalidade e qual seu papel para ajudar a melhorar os processos de trabalho e consequente

melhoria nos cuidados prestados, bem como, agilidade das ações, foram realizados os treinamentos em serviço com os enfermeiros e demais profissionais de saúde. O treinamento permitiu o entendimento da ferramenta e sua importância. Foi observado o interesse dos participantes em fazer parte do processo, após uma compreensão melhor do assunto.

Espera-se que com a utilização do painel ocorram melhorias no monitoramento individual de cada paciente, identificando os problemas no cuidado e ocorrências que tornam a permanência elevada; bem como riscos de queda e de desenvolver lesão por pressão, para que seja aplicado os cuidados conforme protocolos de segurança do paciente e possibilite o planejamento de ações pela equipe, melhorando o processo do cuidar e a qualidade de nossos serviços.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presença dos painéis em cada posto tem mostrado que facilita o trabalho dos profissionais, além de chamar a atenção para os pacientes com maior risco e que conseqüentemente exige maior atenção dos profissionais, em especial da enfermagem, que é a profissão responsável pelo cuidado direto aos pacientes. Porém é perceptível a necessidade de realizar acompanhamentos e orientações quanto ao uso e benefícios do painel para os profissionais, de forma constante.

Durante os treinamentos e orientações, pode-se observar o interesse da equipe multiprofissional em observar as necessidades do paciente, e assim direcionar melhor o cuidado e prioridades a serem implementadas por paciente conforme indicadores, com isso, espera-se melhorar a qualidade da assistência prestada, diminuir a média de permanência, aprimorar os processos de trabalho em equipe e reduzir custos.

REFERÊNCIAS

LAGE JUNIOR, Muris; GODINHO FILHO, Moacir. **Adaptações ao sistema kanban: revisão, classificação, análise e avaliação.** Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, 2008.

MAIA, L. C.; ALVES, A. C.; LEÃO, C. P. **Metodologias para implementar Lean Production: Uma revisão crítica de literatura.** Universidade do Minho, Escola de Engenharia, Departamento de Produção e Sistemas, 2011. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/18874/1/CLME2011LM_AA_CL.pdf>, acesso: 11 de outubro de 2018.

MAIA, L. C.; ALVES, A. C.; LEÃO, C. P. **Metodologias para implementar Lean Production: Uma revisão crítica de literatura.** Universidade do Minho, Escola de Engenharia, Departamento de Produção e Sistemas, 2011 apud Womack, J., Jones, D. T. & Roos, D. (1990) "The machine that changes the world", Rawson Associates, NY <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/18874/1/CLME2011LM_AA_CL.pdf>, acesso: 11 de outubro de 2018.

MIGUEL PAC. **Qualidade: enfoques e ferramentas.** São Paulo: Artliber; 2001.

NEGRI, S. C.; CAMPOS, M. D. **O uso da ferramenta KANBAN para o controle da permanência dos usuários SUS.** IES Faculdade Municipal Professor Franco Montoro de Mogi Guaçu. Convibra Administração <www.convibra.com.br/dwp.asp?id=5191&ev=25>, acesso: 20 de agosto de 2016.

JORGE JUNIOR, R. **Análise da aplicação do sistema ANDON em diferentes ambientes de montagem.** Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Engenharia Mecânica. Campinas, SP: [s.n.], 2003.

PETRY, D. **Análise de implantação do Kanban em Hospitais do Programa SOS Emergências.** Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia. Salvador: D.Petry, 2016.

Sources of funding: No

Conflict of interest: No

Publishing: 2018/12/08

Corresponding Address

Samila Gomes Ribeiro

Endereço: Universidade Federal do Piauí - UFPI
Campus Universitário Ministro Petrônio Portella,
SG11-Bloco Enfermagem - Bairro Ininga - Teresina - PI
Telefone: (86) 3237-1402

Universidade Federal do Piauí, Teresina.