

Identificação

1) Título da experiência:

Time de Altas da Emergência: uma experiência inovadora na gestão do cuidado ao paciente na urgência

2) Tema:

Valorização da Enfermagem

2.1) Subtema (Valorização enfermagem):

Liderança e função coordenadora da enfermagem na assistência à saúde

3) Nome dos autores:

Maicon Daniel Chassot
Daiana Nunes Oliveira
Karine Lorenzen Molina
Maria Luiza Paz Machado
Morgana Pescador Camargo
Beatriz Schaan

4) Nome do autor responsável pelo contato durante o processo de seleção:

Maicon Daniel Chassot

5) CPF do responsável pelo contato durante o processo de seleção:

004923360-24

6) E-mail de contato do responsável pelo contato durante o processo de seleção:

mchassot@hcpa.edu.br

7) Telefone de contato do responsável durante o processo de seleção:

(51) 9993-32555

8) Estado:

Rio Grande do Sul

8.1) Município:

Porto Alegre

9) Nome da Instituição onde a experiência se desenvolveu (serviço/instituição):

Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

10) Data de início da experiência (Mês e ano de início da experiência):

30/11/2018

11) Data de finalização da experiência (Mês e ano da finalização – se a experiência ainda não encerrou considerar a data fim como a data da inscrição):

29/11/2019

Relato

12) Conte sobre sua experiência. (Contextualize a experiência: onde ela ocorreu ou ocorre, quais os serviços ou instituições envolvidos, quem são os atores, a quem ela se dirige, quem os apoiou):

Trata-se de um relato de experiência dos enfermeiros atuantes no "Time de Altas da Emergência", utilizando ações do projeto Lean para redução da superlotação e melhoria da qualidade assistencial prestado à pacientes atendidos no Serviço de Emergência Geral do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), situado na capital Porto Alegre no estado do Rio Grande do Sul. O HCPA é uma instituição pública e universitária, integrante da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação (MEC) e vinculada academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Atuando desde 1971, é um dos principais esteios da assistência pública à saúde da população gaúcha, oferecendo atendimento de excelência e alta complexidade em amplo rol de especialidades. O Lean nas Emergências é um Projeto do Ministério da Saúde, parte do PROADI-SUS, implementado pelo Hospital Sírrio-Libanês, para reduzir a superlotação nas emergências de hospitais. O HCPA foi incluído em outubro de 2018, e a partir deste projeto foram implementadas várias modificações no processo de trabalho em todo o Hospital, visando diminuir a superlotação no Serviço de Emergência (SE). Dentre as várias ações implementadas destaca-se o "Time de altas da Emergência" (TAE). Este é vinculado ao Núcleo Interno de Regulação (NIR) do HCPA, neste time há a atuação de dois enfermeiros emergencistas que são responsáveis pela revisão diária de pacientes internados e sob avaliação clínica no

SE buscando junto a equipe assistencial definições de planos de cuidados, agilizar a realização de exames e consultorias definidoras de alta, possibilidade de palição, de transferência externa (hospital de retaguarda municipal) e atenção domiciliar (Programa Melhor em Casa).

As ações dos enfermeiros do TAE se dirigem à pacientes adultos internados no SE e que estando estáveis e aptos clinicamente a receber cuidados em outros ponto da rede de atenção à saúde são transferidos de forma segura e responsável. Isso contribui para que aumento o giro de leitos no SE e agilidade na busca do leito, redução do tempo médio de permanência do paciente no SE, agilidade das atividades voltadas a assistência e melhor orientação das equipes para a tomada de decisão para as demandas da alta hospitalar, engajamento da equipe assistencial e aumento da satisfação dos usuários e familiares.

A atuação dos enfermeiros no TAE conta com o apoio da Diretoria do HCPA e da Secretaria de Saúde Municipal de Porto Alegre- RS.

13) O que motivou a realização desta experiência? (Justificativa e objetivos) :

Devido à transição epidemiológica e o aumento da expectativa de vida, os problemas decorrentes do envelhecimento estão tomando uma proporção grandiosa dentro dos serviços de emergência do Brasil. Por este motivo, observa-se aumento da demanda de complicações devido às doenças crônicas não-transmissíveis (DCNT), morbidade, incapacidade e ou declínio funcional dentro destes setores. Por este motivo, os pacientes são mais predispostos a procurarem aos Serviços de Emergência, e costumam ser admitidos no hospital duas vezes mais do que indivíduos jovens, tornando-se os maiores consumidores dos serviços de saúde, aumentando as taxas de superlotação.

Este fenômeno acontece quando o número de atendimentos de saúde ultrapassam os recursos físicos e humanos disponíveis para um atendimento de excelência, induzindo à baixa qualidade assistencial e aumento dos custos. Os serviços de saúde no Brasil foram ampliados e os repasses públicos para os mesmos ainda são insuficientes.

Desse modo, os serviços de Emergência apresentam peculiaridades que os diferenciam dos demais, como a superlotação, elevado tempo de espera para atendimento, sobrecarga da equipe de enfermagem e maior demanda se comparada à capacidade instalada ou à estrutura dos serviços.

O projeto Lean na Emergências tem por objetivo assegurar a qualidade dos processos de maneira mais produtiva, otimizando a utilização adequada dos recursos médico-assistenciais, através de planos de ações para a melhoria dos processos já existentes, revisando fluxos e otimizando recursos. É considerado uma estratégia de gestão aplicável aos serviços onde seus princípios podem resultar na melhoria dos processos.

Este contexto epidemiológico e sanitário que motivou o HCPA a aderir ao projeto Lean e desencadear uma série de ações estratégicas em que se destaca a criação de um time de altas da emergência (TAE) com a participação de enfermeiros do Serviço de Emergência, alinhados ao trabalho desenvolvido pelo núcleo interno de regulação de leitos (NIR) da instituição.

Os enfermeiros do TAE participam da transferência de cuidado dos pacientes desde a admissão até a alta, interagindo com os familiares e outros profissionais de saúde na responsabilização continuidade de cuidados e assim contribuindo com o aumento da capacidade resolutive do Serviço de Emergência e ampliando a satisfação do usuário na oferta de um cuidado personalizado a sua demanda de saúde em outro ponto da rede de atenção à saúde.

14) O que foi realizado? (Quais eram os objetivos?):

O Time de Altas da Emergência teve como objetivo agilizar o processo de altas hospitalares a partir da emergência de maneira segura, realizando encaminhamentos para rede hospitalar de retaguarda, rede de atenção à saúde- Programa Melhor em Casa, causando o impacto na assistência do serviço em relação aos desafios diários de superlotação.

Além disso, aumenta a oportunidade de melhorias de acesso aos usuários de saúde, proporcionando aumento do fluxo de pacientes, reduzindo o tempo de internação dentro do Serviço de Emergência. Essas condutas otimizam a gestão da utilização dos serviços de saúde, além de proporcionar a liderança e inovação nas práticas assistenciais da enfermagem no setor e impactando diretamente na satisfação dos usuários e familiares.

Os enfermeiros ao atuarem no planejamento da alta, fazem a ligação entre o paciente e outros prestadores de cuidados de saúde na comunidade, sejam estes familiares, cuidadores ou outros profissionais de saúde.

15) Como a experiência se desenvolveu? (Metodologia e atividades desenvolvidas):

A proposta do TAE foi iniciada no final de novembro de 2018 com avaliações diárias de pacientes que estão em condições de alta ou transferência para instituições de retaguarda, média ou baixa complexidade, agilização de exames e procedimentos pendentes, visando a diminuição de tempo de permanência hospitalar desde o Serviço de Emergência, tal ação segue vigente na instituição. Os enfermeiros do TAE dedicam um período do seu turno de trabalho para organização desta atividade. Também participam do huddles diários da equipe assistencial que ocorrem no Serviço de Emergência para agilidade dos processos de transferência de cuidado. O huddle é definido como o momento em que os jogadores do futebol americano se encontram para definir as estratégias do jogo. Portanto, é o momento em que todos os profissionais envolvidos com o cuidado (assistente social, nutricionista, fisioterapia, médico, enfermeiros, secretários, serviço de radiologia e núcleo interno de regulação) encontram-se por 15 minutos para informar as estratégias de atendimento: transferências para baixa complexidade, exames e consultorias de especialidades pendentes, previsão de leitos, entre outros. São atribuições dos enfermeiros do TAE:

- a) Estabelecer referências (sozinho ou com o apoio da equipe médica, serviço social e pessoal administrativo, de preferência), ao paciente/familiar, com outros serviços de saúde (tais como prestadores de cuidados primários e hospitalares).
- b) Iniciar os procedimentos de planejamento efetivo da alta da Emergência de acordo com o plano terapêutico médico e com o apoio de outros profissionais que também atuarão neste planejamento (nutricionista, fisioterapeuta, farmacêutico, assistente social, psicólogo entre outros), de forma a se ter certeza de que todos os planos estão em ordem e alinhados para o tempo de alta e ou transferência de cuidado para serviço hospitalar de retaguarda.
- c) Verificar se o paciente e a família têm uma compreensão sobre as informações que estão sendo passadas por todos os profissionais.
- d) Verificar disponibilidade de transporte (ambulância) para transferência do paciente.

16) O que foi transformado por meio da experiência? Quais os resultados alcançados?

Dentre os resultados adquiridos com a TAE, destacamos que o tempo de permanência na emergência foi diminuindo no decorrer de implantação do projeto/piloto (Dezembro/ Janeiro/ Fevereiro), 7,1, 3,6 e 2,8 dias, respectivamente. Em uma amostra realizada de 21 de janeiro a 15 de fevereiro de 2019, foram avaliados 252 pacientes pelo time. Destes 14 (5,5%) foram transferidos para instituições de retaguarda, média ou baixa complexidade e 32 (12,7%) altas

hospitalares, o que demonstra a adequação dos recursos dispensados aos pacientes. Ainda dentro do projeto/piloto entre os meses de novembro de 2018 até março de 2019, período que se encerrou o piloto e iniciou as ações do TAE com atuação mais direta dos enfermeiros do time, foram contabilizadas 31 transferências externas para leitos de retaguarda.

A partir de março de 2019 até o dia 27 de novembro de 2019, foram contabilizadas 402 pacientes transferidos para leitos de retaguarda, uma média de aproximadamente 50 pacientes/ mês.

A média do tempo de permanência na emergência até a sua saída para internação nos leitos de retaguarda gira em torno de 2 dias, tempo este necessário para a definição diagnóstica e a decisão clínica de transferência para hospitais de retaguarda clínica. O tempo médio de espera para a transferência após o aceite, por parte da central de leitos, até a chegada do transporte fica em torno de menos de 1 (um) dia.

Estes números mostram que a atuação mais direta e focada após a fase piloto teve grande impacto no número de transferências, pois os enfermeiros tiveram mais autonomia na tomada de decisões e adquiriram mais experiência após a realização do projeto/piloto.

A prática em questão permitiu destacar o papel do enfermeiro no apoio aos demais enfermeiros assistenciais do SE através da função coordenadora de atividades de alta e ou transferência do cuidado, servindo como ligação para outros membros da equipe de forma a garantir que todos os aspectos estão sendo contemplados para pacientes e famílias. No Serviço de Emergência a inovação foi vista como parte de uma estratégia maior para aumentar o fluxo de pacientes, reduzir a duração da permanência, melhorar os tempos para a alta e proporcionar uma melhor experiência de alta para pacientes e famílias.

17) Que desafios foram encontrados para o seu desenvolvimento?

A melhoria dos tempos de transporte na transferência de pacientes para outras instituições após a avaliação do time, contribuiria ainda mais para diminuição dos tempos de permanência no Serviço de Emergência. Limitações como esta e outras, ainda podem ser adequadas com o passar do tempo e cultura da equipe multiprofissional.

A resistência e por vezes não aceitação do paciente e familiar de ser transferido para outro ponto da rede de atenção, devido ao entendimento/crença dos usuários de que em hospitais de alta complexidade oferecem mais recursos para seu tratamento e reabilitação. Tal situação é minimizada com uma comunicação assertiva com o paciente e familiar dos recursos e oferta de serviços no rede.

Ainda a resistência de alguns profissionais com a nova estratégia, pois este tipo de atendimento requer ações de resolubilidade para cada paciente atendido. Mas, esta resistência é vencida diariamente devido ao apoio da superintendência do HCPA e das chefias da emergência aos enfermeiros do TAE.

18) Estes desafios foram superados? Como?

Investimento na qualificação da comunicação entre equipes e com pacientes e familiares vem permitindo a superação de alguns desafios encontrados. O compartilhamento de informações e orientações sobre o atendimento em outros pontos da rede e a garantia de continuidade do cuidado tem contribuído para a aceitação da transferência dos usuários.

19) Por que essa experiência foi importante? (Conclusão):

Através da iniciativa do TAE os pacientes, familiares e os profissionais são beneficiados, além de destacar a enfermagem como protagonista no gerenciamento do cuidado. O perfil dos pacientes atendidos no HCPA requerem cuidados de alta complexidade e as ações do TAE tem trazido melhor adequação do uso do leito e aumento do giro do leito nas enfermarias e na emergência. Visto que, as demandas da alta hospitalar são identificadas precocemente e atendida pelos profissionais. E, os benefícios desta iniciativa vão além do HCPA, pois os pacientes que estão esperando leito de alta complexidade na rede de atendimento do SUS da cidade de Porto Alegre também se favorecem.

Os enfermeiros participantes do TAE reconhecem que as atividades por eles desenvolvidas no contexto da transferência e reordenamento dos pacientes na rede de atenção à saúde a partir do Serviço de Emergência são permeadas por competências essenciais no fazer do enfermeiro tais como: comunicação, liderança, tomada de decisão, planejamento, gerenciamento de pessoal e trabalho em equipe, instrumentos para uma atuação autônoma no contexto gerencial. Vislumbra-se a potencialidade dessa ação gerencial do enfermeiro no contexto do SE, uma vez que configura-se como uma estratégia de gestão em constante interface com equipe assistencial, núcleo de regulação hospitalar e rede de atenção à saúde com ações de planejamento do cuidado que busca garantir a assistência equânime e integral, de acordo com os princípios do Sistema Único de Saúde e o direito constitucional dos cidadãos brasileiros. A atuação destes enfermeiros, em especial nesta função gerencial, proporciona maior empoderamento e autonomia ao profissional.

20) A experiência contou com financiamento externo?

Não.

22) Campo aberto para inserção de arquivos de imagens que retratem a experiência:



Anexo

23) Anexar a Declaração de Compromisso assinada conforme modelo publicado no Chamamento (Anexo I):

[Download](#)**Criação** : 29/11/2019 14:50:49**Atualização** : 29/11/2019 15:58:39**Enviar por Email**

Caso queira enviar essa ficha por email preencha o nome e email do destinatário.

Nome:* Texto: Email:* **Enviar Email**