

Atuação das enfermeiras nos processos de educação e capacitação em informática no hospital sírio-libanês

La actuación de las enfermeras en el proceso de educación y capacitación en informática del hospital sírio-libanês

Practice nurses in the process of education and training in computing the sírio-libanês hospital

Gleicy Elaine de Oliveira¹, Patrícia de Brito Gonçalves¹, Patrícia Gomes do Amaral², Paula de Brito Gonçalves³

RESUMO

Descritores: Informática em Enfermagem; Informática Médica; Capacitação

Objetivo: Aumentar a segurança e a qualidade dos processos assistenciais é uma das principais preocupações na saúde. Os erros ocorrem em sua maioria na administração de medicamentos. Este trabalho tem o objetivo de demonstrar o quanto o suporte a informatização garante a diminuição dos erros e a qualidade da assistência prestada aos pacientes. **Métodos:** Foram analisados, de forma qualitativa e quantitativa, os chamados Help Desk nos anos de 2009, 2010 e 2011, relacionados às áreas assistenciais. Os dados foram coletados utilizando-se a ferramenta *Business Intelligence (BI)*. **Resultados:** A evolução em 2011 chegou a 69,5% menos chamados na ferramenta utilizada pelos enfermeiros, 48,8% na ferramenta utilizada pelos médicos e 6,8% no Prontuário Eletrônico, ficando claro que o suporte a utilização das ferramentas diminuíram as chances de erros e dúvidas. **Conclusão:** Constatou-se que após o início da atuação das enfermeiras houve uma queda significativa na quantidade de chamados no Help Desk, relacionados aos módulos assistenciais.

ABSTRACT

Keywords: Nursing Informatics; Medical Informatics; Training

Objectives: Increase the safety and quality of care processes is a major concern in healthcare. Errors occur mostly in medication administration. This work aims to show how much support the computerization ensures the reduction of errors and quality of care provided to patients. **Methods:** We analyzed qualitative and quantitative form, called the Help Desk in the years 2009, 2010 and 2011, related to the care areas. Data were collected through the tool *Business Intelligence (BI)*. **Results:** Developments in 2011 reached 69.5% less callings tool used by nurses, 48.8% in the tool used by physicians and 6.8% in the electronic health record, making it clear that the use of support tools decreased the chances of errors and doubts. **Conclusions:** It was found that after the onset of action of the nurses there was a significant drop in the number of calls in the Help Desk, assistance related to modules.

RESUMEN

Descriptores: Informática en Enfermería; Informática Médica; Formación

Objetivo: Aumentar la seguridad y la calidad de los procesos asistenciales es una preocupación importante en la asistencia la salud. Los errores se producen sobre todo en la administración de medicamentos. Este trabajo tiene como objetivo mostrar la cantidad de apoyar la automatización garantiza la reducción de errores y la calidad de la atención prestada a los pacientes. **Método:** Se analizaron forma cualitativa y cuantitativa, llamada la Mesa de Ayuda en los años 2009, 2010 y 2011, relacionada con las áreas de cuidados. Los datos fueron recolectados a través de la herramienta de *Business Intelligence (BI)*. **Resultados:** Los avances en 2011 alcanzó el 69,5% menos herramienta llamamientos utilizada por las enfermeras, el 48,8% en la herramienta utilizada por los médicos y 6,8% en la historia clínica electrónica, por lo que es claro que el uso de herramientas de apoyo disminuye las posibilidades de errores y dudas. **Conclusiones:** Se encontró que después de la aparición de la acción de las enfermeras se produjo una caída significativa en el número de llamadas en el servicio de asistencia, la asistencia relacionada con módulos.

¹ Bacharel em Enfermagem pela Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo (SP), Brasil

² Especialista em Enfermagem do Trabalho no Colégio Brasileiro de Estudos Sistêmicos - CBES, São Paulo (SP), Brasil

³ Especialista em Oncologia na Faculdade de Enfermagem do Hospital Israelita Albert Einstein - HIAE, São Paulo (SP), Brasil.

MOTIVAÇÃO

Aumentar a segurança e a qualidade dos processos assistenciais é uma das principais preocupações das instituições de saúde. Considerando que os erros ocorrem 39% no momento da prescrição, 12% na transcrição, 11% na dispensação (Farmácia) e 38% na administração, a informatização desse processo se faz necessária, pois oferece reconhecidas vantagens para atingir essa meta e o acompanhamento e suporte desta informatização garantem a diminuição progressiva dos erros e a qualidade da assistência prestada aos pacientes.

Conforme Lang, “o sucesso em integrar TI com iniciativas de negócios-chaves será um dos mais importantes desafios com que as organizações de saúde deparar-se-ão no futuro próximo”. A associação entre TI e Enfermagem significa um passo a frente na informatização, pois representa o grande contingente de recursos humanos de um hospital (cerca de 35% a 40% do quadro geral) e, portanto, a força de trabalho da prática assistencial. A equipe de enfermagem é a grande veiculadora da atenção assistencial aos clientes, envolvendo-se diretamente com a qualidade do cuidado prestado. Mantém-se atuante em tempo integral e faz eles com grande parte das outras equipes, entregando, na maioria das vezes, o produto final destes diversos serviços⁽¹⁾.

O papel das Enfermeiras da TI tem como foco a consolidação dos módulos Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), da Prescrição Eletrônica do Paciente (REP), da Visualização Integrada da Prescrição Eletrônica (VIPE) da Administração Eletrônica da Prescrição (ADEP), da Avaliação Inicial e de Risco do Paciente, garantindo a diminuição das dúvidas e erros dos profissionais na prestação do cuidado. O conhecimento do negócio atrelado a utilização da informação possibilitou a adequação das práticas assistenciais ao SIH (Sistema de Informação Hospitalar), o que garantiu maior aceitação relacionada a informatização dos processos durante as implantações. Esse trabalho que acontece no

Hospital Sírio Libanês há quase dois anos é orientado pela metodologia UP (Unified Process) e através dos indicadores prova sua eficácia⁽²⁾.

“Nós Atendemos cerca de sete mil chamados por mês no nosso Help Desk. Então nós percebemos que houve uma diminuição nos chamados do Help Desk referentes a estes módulos assistenciais onde nós implantamos com o grupo de enfermeiros”. (Margareth Ortiz)⁽³⁾.

OBJETIVO

Este trabalho tem o objetivo de demonstrar o quanto o suporte a informatização garante a diminuição dos erros e a qualidade da assistência prestada aos pacientes.

MÉTODOS

Foram analisados e avaliados, de forma qualiquantitativa, os chamados do Help Desk nos anos de 2009, 2010 e 2011, relacionados às áreas assistenciais sendo que no primeiro não houve acompanhamento da equipe Assistencial. A coleta dos dados foi realizada através da utilização da ferramenta Business Intelligence (BI), tendo como base os principais módulos assistenciais.

RESULTADOS

Pode-se analisar que após o início da atuação das enfermeiras (2010), houve uma queda significativa na quantidade de chamados relacionados aos módulos assistenciais, a evolução em 2011 chegou a 69,5% a menos na ferramenta do enfermeiro (ADEP), 48,8% na ferramenta utilizada pelo médico (REP) e 6,8% no Prontuário eletrônico:

Um dos principais motivos na abertura de chamados referentes ao ADEP são os problemas de Operação e Sugestão de Melhorias, com a atuação da equipe in loco, previram-se as necessidades de treinamentos com maior frequência, elucidação de dúvidas e a coleta de sugestões sem que os usuários tenham a necessidade de entrar em

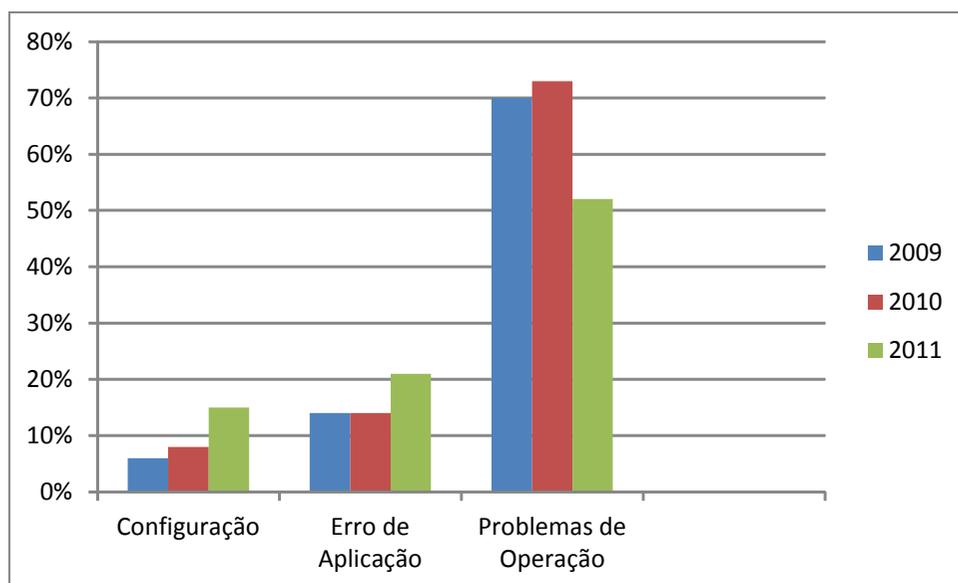


Gráfico 1 - Chamados dos módulos assistenciais

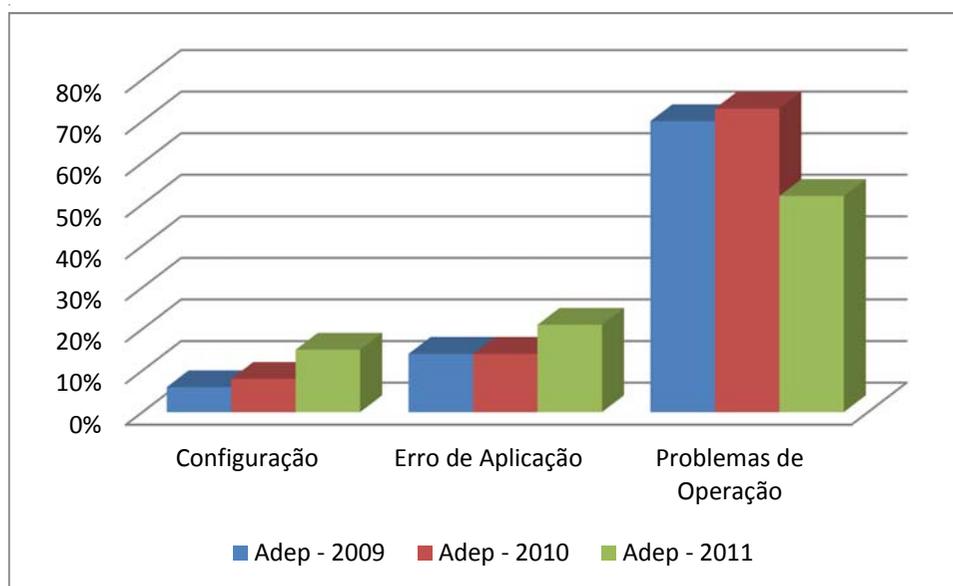


Gráfico 2 - ADEP - Motivo de abertura de chamado

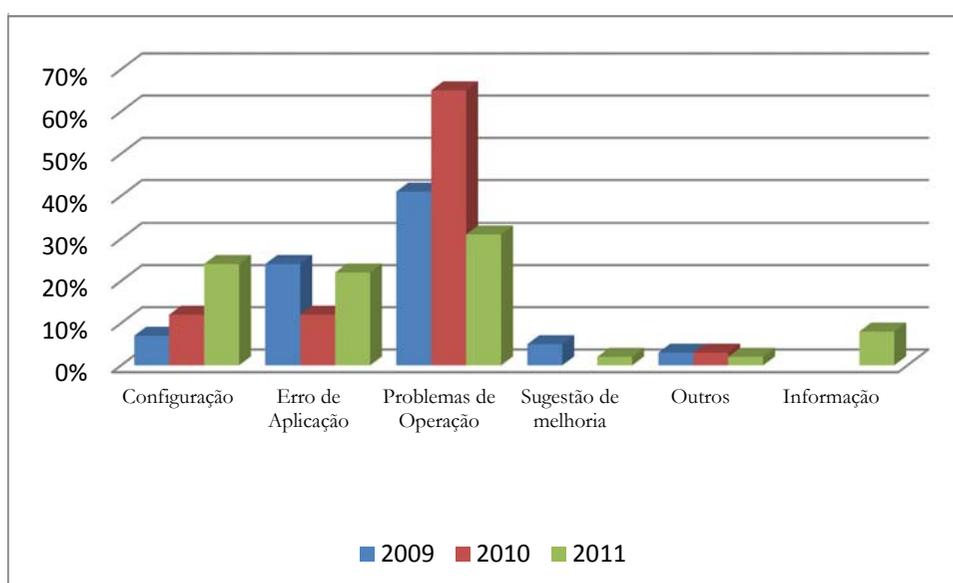


Gráfico 3 - PEP - Motivo de abertura de chamado

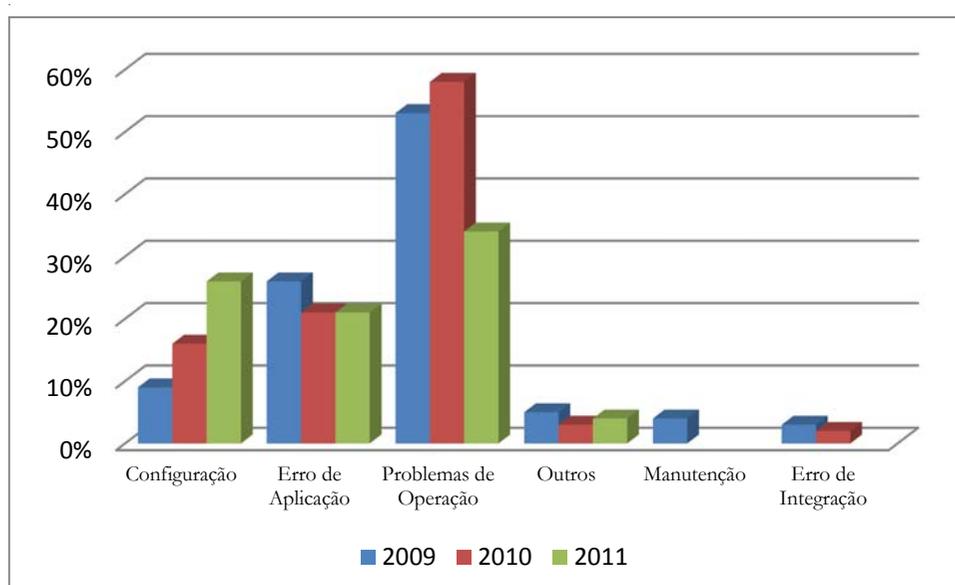


Gráfico 4 - REP - Motivo de abertura de chamado

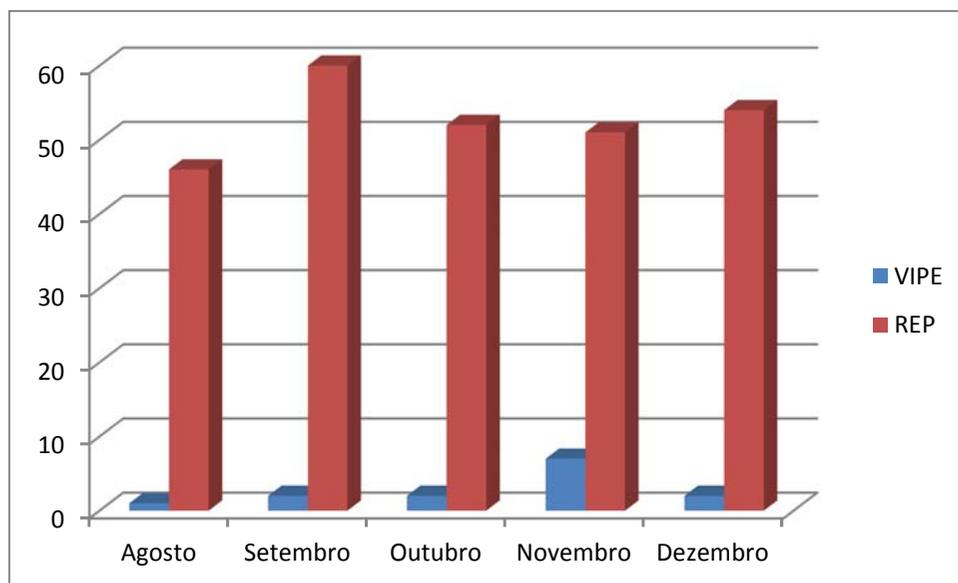


Gráfico 5 - Quantidade de chamados por mês - 2010

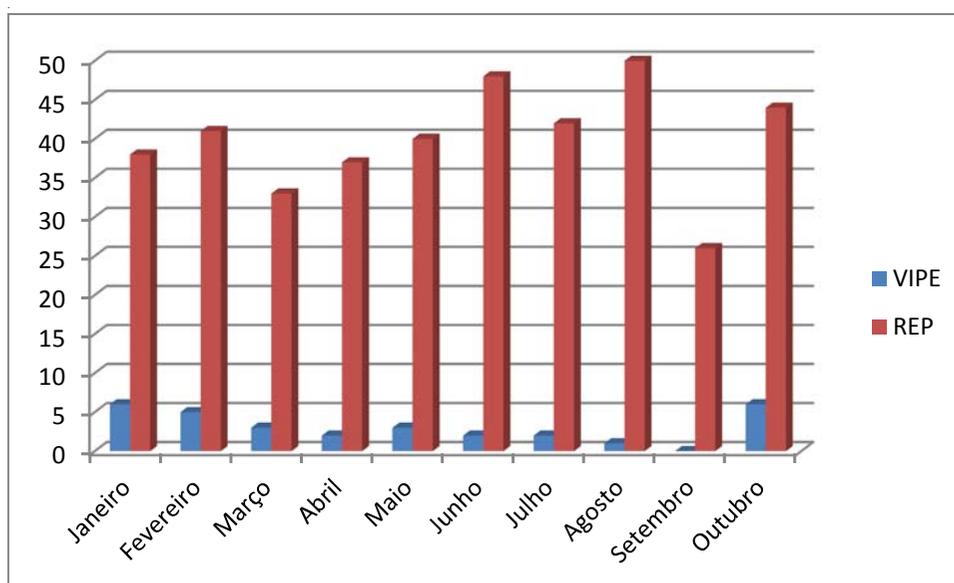


Gráfico 6 - Quantidade de chamados por mês - 2011

contato com o Help Desk:

O PEP inclui as informações desde dados pessoais do paciente até prescrições eletrônicas. Para este módulo vemos que entre os anos de 2010 e 2011 os chamados abertos para Problemas de Operação tiveram uma diminuição de quase 36%:

Em relação às prescrições eletrônicas dos pacientes o índice de Problemas de Operação também é o dado que refere maior queda em relação aos outros motivos de abertura de chamado. O suporte ao desenvolvimento das prescrições também é feito in loco pelas enfermeiras da TI, no caso das Unidades Fechadas (UTI, UCC e UCG), nestes locais os médicos realizam as prescrições no sistema, nas demais unidades usamos o processo de transcrição:

MÓDULOS IMPLANTADOS PELAS ENFERMEIRAS

Notou-se que nos módulos que tiveram a presença das enfermeiras desde a formulação até a implantação tiveram poucos chamados, pode-se citar módulos como

a VIPE (Visualização Integrada da Prescrição Eletrônica) e as Avaliações de Risco (Risco de queda, de úlcera de pressão, bronco aspiração, flebite, risco psíquico e social) e Avaliação Inicial das Necessidades do paciente (Histórico, Anamnese e Exame Físico).

A VIPE permite que a equipe assistencial tenha acesso de forma prática a todas as informações da Prescrição Eletrônica do Paciente e facilita ao médico alterações. Se comparado com a antiga ferramenta utilizada (REP) a quantidade de chamados chega a uma diferença de 96,7%:

A implantação das avaliações da enfermagem que antes eram realizadas através de formulários tiveram a atuação da equipe em sua totalidade, desde o mapeamento dos processos, levantamento de requisitos, formulação do projeto, cadastros, treinamentos, implantação e acompanhamento, o que viabilizou a aderência em um curto período de tempo. Podemos notar no gráfico abaixo que para os anos de 2010 e 2011 houve apenas 91 chamados referentes a esta implantação, provando assim a eficácia desta atuação:

Todas as alterações referente aos módulos supra-

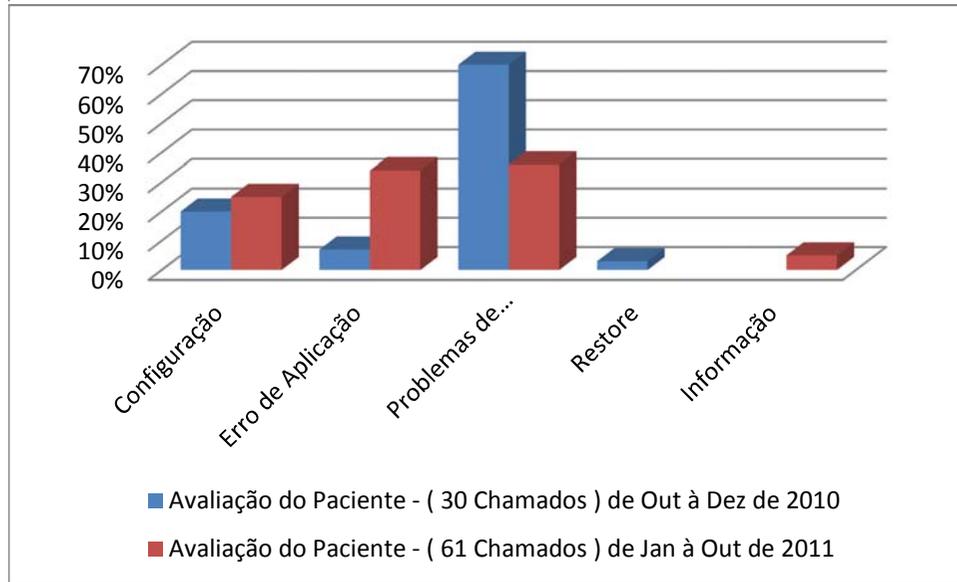


Gráfico 7 - Chamados - Módulo implantado pelas Enfermeiras

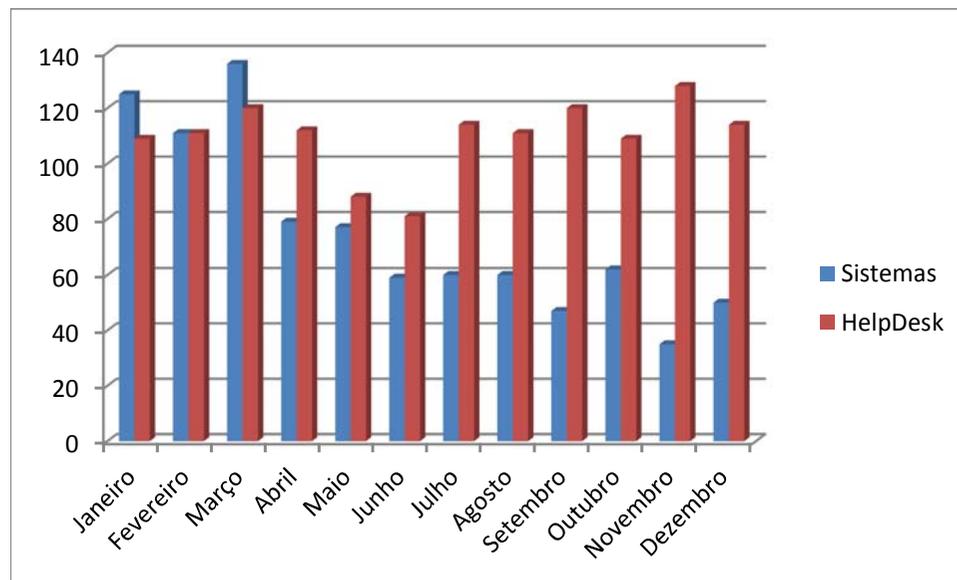


Gráfico 8 - Comparativo de resolução - Chamados 2010

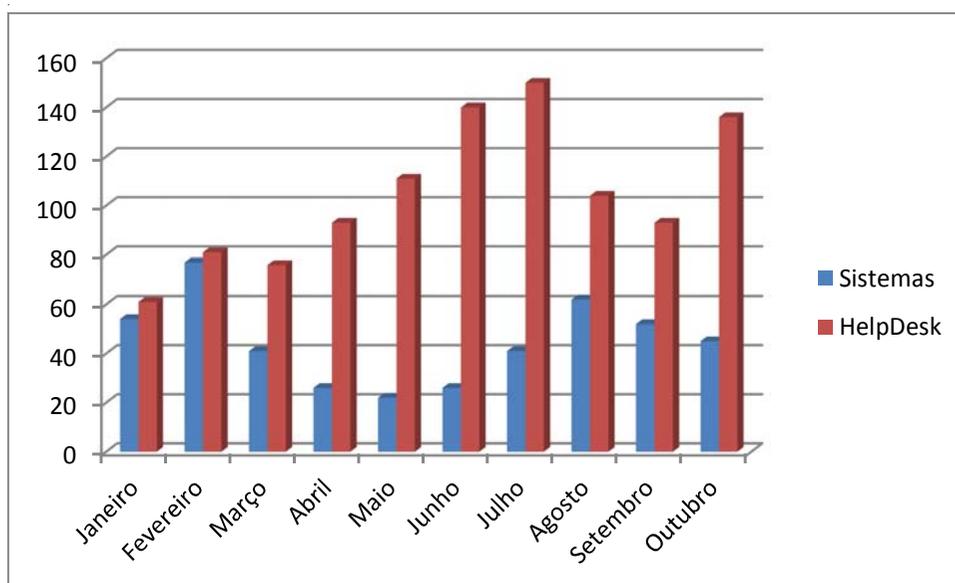


Gráfico 9 - Comparativo de resolução - Chamados 2011

citados foram passadas à Equipe do *Help Desk* realizando assim a capacitação dos profissionais e diminuindo consideravelmente o tempos de resposta ao usuário, nos dois gráficos abaixo é possível visualizar essa diferença comparando os anos de 2010 e 2011:

CONCLUSÃO

Deve-se levar em consideração que no ano de 2009

tivemos uma média de 1431 funcionários ligados a assistência, esse número aumenta para 1848 no ano de 2010 e chega a 2031 no ano de 2011. Ao comparar janeiro de 2009 com outubro de 2011 provou-se o aumento de 35% no quadro de funcionários, o que justificaria o aumento do número de chamados e não a diminuição conforme comprovado neste trabalho. Desta forma concluiu-se que a atuação do enfermeiro na tecnologia da informação trouxe amplos benefícios para ambas às áreas.

REFERÊNCIAS

1. Lang RD. ROI and IT: strategic alignment and selection objectivity. *J Healthc Inf Manag*. 2003;17(4):2-3.
2. Amaral PG, Oliveira GE, Alves RG, Siqueira SRC. Equipe de enfermeiras nos processos de implantação e treinamento da tecnologia da informação: experiência do Hospital Sírio Libanês. Artigo apresentado em formato de pôster no CBIS2010 - XII Congresso Brasileiro de Informática em Saúde, da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde.
3. Revista Fornecedores Hospitalares /Data: Outubro de 2011 /Seção: Tecnologia/ Páginas: 66 a 68. Disponível em: <http://saudeweb.com.br/revista/fornecedores-hospitalares-188/>