Utilização Do Conceito Matriz Swat na Elaboração do Instrumento de Passagem de Plantão Médico

Autores: Márcio José Cardoso Amaral, Mauro Roberto Melchiori Bucco, Mauro Henrique De Sa Adami Milman

Introdução

A passagem de plantão, ato de transferir informações e responsabilidade entre os médicos, é reconhecida pela organização mundial da saúde como um dos elementos chave para qualidade e segurança. Erros médicos e eventos adversos são associados à má qualidade de comunicação durante as passagens de plantão e existem diversas ferramentas e intervenções para melhoria da comunicação e redução dos erros médicos. As unidades de urgência e emergência são áreas estratégicas, nas quais os pacientes estão mais vulneráveis a quebras na comunicação. Com o objetivo de explorar as oportunidades e amenizar as ameaças, favorecendo assim o alcance da missão, visão e objetivos institucionais, fundamentamos a utilização das fortalezas e na correção das fraquezas (matriz SWAT) na criação de um instrumento que permitisse focar no auxílio a memória, padronização de passagem de plantão, protocolos de passagem de plantão e que permitisse visualizar a movimentação intra-hospitalar do paciente.

Métodos

Estudo descritivo observacional que teve como referencial teórico o planejamento estratégico, o qual permitiu a construção do instrumento de passagem de plantão. Esse planejamento tem por finalidade adotar medidas decisivas, bem como resultados para condução de atitudes pró-ativas na gestão organizacional. Este estudo foi desenvolvida num hospital geral de nível secundário com 150 leitos de internação e 10 leitos de uti com atendimento no setor de urgência e emergência no modelo porta aberta em que a sistematização de passagem de plantão médico ainda não estava implantada. No estudo foram incluídos as unidades de internação de retaguarda do pronto socorro e a unidade de atendimento de urgência e emergência na especialidade clinica cirúrgica. Na fase de elaboração foram realizadas reuniões com a equipe médica para definição das fortalezas e fraquezas definindo assim as oportunidades e ameaças da matriz SWAT. Na segunda fase com a matriz SWAT desenhada foram propostas possíveis estratégias de intervenção advindas da análise e cruzamento dos fatores analisados criando assim o instrumento para o processo de passagem de plantão médico, desenvolvido e locado na pasta de evolução médica do prontuário individual, na plataforma TAZY de prontuário eletrônico, de forma a permitir visibilizar a movimentação do paciente nos diversos setores do hospital e na alta hospitalar. Na fase final de análise de dados foi desenvolvido um relatório gerencial institucional que permite visibilizar todos as passagens de plantão médico com as seguintes informações: nome e data nascimento, localização atual do paciente, diagnóstico clinico, informações relevantes e pendencias ou recomendações.

Resultados

A análise de acordo com o método de planejamento estratégico permitiu a identificação de fatores internos (fortalezas) relativos à passagem de plantão: clareza nas informações, tempo máximo de 5 a 10 minutos para a passagem de plantão, objetividade nas informações, ambiente tranquilo, agilidade na troca de informações, cooperação da equipe e compromisso da equipe. No que se refere às oportunidades como fator externo foi possível identificar: o bom relacionamento com outros profissionais da saúde e novos modelos de gestão implantados na instituição pela administração. Quanto aos fatores externos negativos (ameaças): a administração hospitalar, interrupções médicas e de outros profissionais durante a passagem de plantão.

Em relação a utilização do instrumento observamos 100% de utilização para realização de passagem de plantão médico e 15% de ausência de documentos nos prontuários. 10% dos pacientes possuíam preenchimento incompleto do instrumento.

MATRIZ SWAT - PASSAGEM DE PLANTÃO MÉDICO			AMBIENTE EXTERNO																																							
Respostas	Pontos	Perguntas	OPORTUNIDADES					AMEAÇAS																																		
Sem efeito	0	Com que intensidade a Força X ajuda a organizar a capturar a Oportunidade Y?	Bom relacionamento com outros	Avaliação precoce dos pacientes	Administração hospitalar	Indicação precoce de cirurgias	Novo modelo de gestão hospitalar	Volume excessivo de atendimento	Administração hospitalar	Interrupções durante a passagem de plantão	Transferências de unidades de internações frequentes (entre pronto socorro e unidades de internação)	Prontuário Eletrônico																														
Ajuda pouco	1																																									
Ajuda muito	2																																									
Sem efeito	0	Com que intensidade a Força X ajuda a resguardar a ameaça Y?											Bom relacionamento com outros	Avaliação precoce dos pacientes	Administração hospitalar	Indicação precoce de cirurgias	Novo modelo de gestão hospitalar	Volume excessivo de atendimento	Administração hospitalar	Interrupções durante a passagem de plantão	Transferências de unidades de internações frequentes (entre pronto socorro e unidades de internação)	Prontuário Eletrônico																				
Ajuda pouco	1																																									
Ajuda muito	2																																									
Sem efeito	0	Com que intensidade a Fraqueza X dificulta a organização em aproveitar a Oportunidade Y?																					Bom relacionamento com outros	Avaliação precoce dos pacientes	Administração hospitalar	Indicação precoce de cirurgias	Novo modelo de gestão hospitalar	Volume excessivo de atendimento	Administração hospitalar	Interrupções durante a passagem de plantão	Transferências de unidades de internações frequentes (entre pronto socorro e unidades de internação)	Prontuário Eletrônico										
Ajuda pouco	1																																									
Ajuda muito	2																																									
Sem efeito	0	Com que intensidade a Fraqueza X acentua o risco da ameaça Y?																															Bom relacionamento com outros	Avaliação precoce dos pacientes	Administração hospitalar	Indicação precoce de cirurgias	Novo modelo de gestão hospitalar	Volume excessivo de atendimento	Administração hospitalar	Interrupções durante a passagem de plantão	Transferências de unidades de internações frequentes (entre pronto socorro e unidades de internação)	Prontuário Eletrônico
Ajuda pouco	1																																									
Ajuda muito	2																																									
AMBIENTE INTERNO	FORÇAS	Clareza nas informações	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2																														
		Curta duração para a passagem de plantão	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2																														
		Informações objetivas	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2																														
		Agilidade na troca de informações	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2																														
		Cooperação e compromisso da equipe assistencial	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2																														
	FRAQUEZAS	Profissionais apressados	2	1	2	2	1	2	2	1	0	2																														
		Atrasos frequentes	2	2	2	2	0	2	2	1	0	1																														
		Falta de planejamento	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2																														
		Conversar paralelas	1	0	2	2	1	0	0	0	0	1																														
		Desgaste excessivo	2	1	1	1	0	2	2	2	1	0																														

MATRIZ SWAT - PASSAGEM DE PLANTÃO MÉDICO			AMBIENTE EXTERNO									
			OPORTUNIDADES					AMEAÇAS				
			Bom relacionamento com outros	Avaliação precoce dos pacientes	Administração hospitalar	Indicação precoce de cirurgias	Novo modelo de gestão hospitalar	Volume excessivo de atendimento	Administração hospitalar	Interrupções durante a passagem de plantão	Transferências de unidades de internação frequentes (entre pronto socorro e unidades de internação)	Prontuário Eletrônico
AMBIENTE INTERNO	FORÇAS	Clareza nas informações	Definição de um local adequado para a passagem de plantão médico. Reuniões periódicas de educação continuada					Elaboração de um formulário eletrônico para anotações de informações indispensáveis para a condução do caso clínico. Análise diária pela coordenação da equipe de cirurgia geral, dos resultados da passagem de plantão. Elaboração de um relatório gerencial contemple todos os pacientes com passagem de plantão médico				
		Curta duração para a passagem de plantão										
		Informações objetivas										
		Agilidade na troca de informações										
		Cooperação e compromisso da equipe assistencial										
	FRAQUEZAS	Profissionais apressados	Definição de um local adequado para a passagem de plantão médico. Reuniões periódicas de educação continuada					Determinação do médico responsável pela passagem e recebimento do plantão médico				
		Atrasos frequentes										
		Falta de planejamento										
		Conversar paralelas										
		Desgaste excessivo										

Discussão

A análise dos dados trouxe reflexões importantes para a compreensão da gestão do processo de passagem de plantão médico, identificando desafios e pontos críticos. Diante disso, quando analisados os fatores internos e externos, encontramos estratégias de ação condizentes com os resultados da construção da matriz fofa, que favoreceram o processo de passagem de plantão. A transmissão das informações durante a passagem de plantão deve ser objetiva, ao mesmo tempo concisa, garantindo assim o entendimento e o bom fluxo das informações. O presente estudo permitiu apontar contribuições importantes para um gerenciamento eficiente da passagem de plantão, procedimento que muitas vezes não cumpre o seu devido papel, acarretando prejuízos para os clientes e para a instituição