Ana Carolina Siqueira, Claudia Sales dos Santos, Mariana Carvalho Gretaes de Castro, Paloma Lourenço Costa da Fonseca Barreto, Denise Amino

REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO DE ENFERMAGEM EM UM AMBULATORIO DE SAÚDE MENTAL

Gestão em Saúde

INTRODUÇÃO

O Ambulatório Médico de Especialidades de Psiquiatria é uma unidade especializada em saúde mental do Governo do Estado de São Paulo sob gestão de uma Organização Social. Realiza assistência aos portadores de transtornos mentais de média e alta gravidade na zona norte da cidade de São Paulo.

Os desafios na rotina da gestão deste ambulatório são inúmeros. Entre eles podemos citar o gerenciamento do absenteísmo de atendimentos de equipe multiprofissional.

O absenteísmo é um fator bastante importante e prevalente em serviços de saúde nacionais e internacionais e no âmbito ambulatorial se caracteriza pela ausência do paciente em atendimento agendado. Esse absenteísmo reflete impacto negativo de recursos humano, financeiro, administrativo e social. No âmbito dos atendimentos não médicos, os índices de absenteísmo são ainda mais alarmantes, podendo chegar entre 40 e 50%.

Com base em dados de estudos e nos indicadores ambulatoriais do serviços, foi proposto um projeto de melhoria do absenteísmo através do gerenciamento das ausências em atendimentos de enfermagem utilizando a base teórica do Institute for Health care Improvement (IHI).

OBJETIVO

Reduzir o absenteísmo em atendimentos de enfermagem em 5% (36% para 31%) em três meses a partir do início do projeto.

MÉTODO

Foi utilizado como ferramenta o formulário de PDSA do IHI para avaliação do projeto, a implantação inicialmente foi realizada em uma equipe de pequeno porte do ambulatório e posteriormente houve sua expansão.

- Ações iniciais de implantação do projeto: 1. Inclusão do Enfermeiro Gerente de Caso (GC) no projeto; 2. Sensibilização dos profissionais envolvidos no atendimento do paciente; 3. Adesão do profissional GC para monitoramento e busca ativa aos casos de falta.
- Ações para redução de absenteísmo: 1. Psicoeducação intensificada junto ao paciente e familiares quanto a importância da adesão ao tratamento; 2. Aprofundamento do real motivo da falta; 3. Abordagem ativa do grupo para a questão de falta e não cumprimento do contrato terapêutico.

RESULTADO

Foram realizados 4 ciclos utilizando o formulário de PDSA do IHI, e conseguimos reduzir o absenteísmo no terceiro ciclo de 36% para 21% e no quarto ciclo de 21% para 8%.

Absenteísmo de Enfermagem – Janeiro a Dezembro/2018

CONCLUSÃO

A escolha do modelo de melhoria como ferramenta da implementação de cultura de qualidade no ambulatório, nos trouxe ganhos muito importantes, dentre eles: 1. estruturação da tomada de decisões de uma forma clara e objetiva, com a ajuda do formulário PDSA do IHI; 2. motivação da equipe pelo aprendizado em cada ciclo; 3. possibilidade de melhor resposta ao tratamento; 4. resultado significativo para um grande desafio da gestão: o absenteísmo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/ProjectPlanningForm.aspx>.

Contato: ana.siqueira@amepqvm.spdm.org.br