



## Trabalho 41

### **FLUXO DO PROCESSO ASSISTENCIAL EM UM HOSPITAL ESCOLA DO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Valéria Cristina Gabassa<sup>1</sup>; Silvia Helena Zem-Mascarenhas<sup>2</sup>

Trata-se da primeira etapa de uma pesquisa de mestrado em andamento (2012-2014). Informações importantes sobre o processo de atendimento de pacientes baseadas em modelos de fluxo de trabalho são cada vez mais utilizadas na área da saúde e, juntamente com a evolução dos sistemas informatizados, oferecem um apoio à melhoria dos processos organizacionais e à gestão da informação<sup>(1)</sup>. O objetivo dessa etapa da pesquisa foi identificar o fluxo do processo assistencial adulto e pediátrico de um hospital escola de pequeno porte no interior do estado de São Paulo. A metodologia utilizada foi a da pesquisa aplicada. As estratégias empregadas foram a observação livre para o levantamento de dados e a diagramação em fluxograma para discussão e análise. Houve reflexão coletiva do processo de trabalho entre pesquisador e enfermeiros envolvidos. A discussão de cada etapa do processo culminou na uniformidade e padronização de como o atendimento acontece. Três fluxogramas definitivos foram elaborados em formato digital com a utilização do software livre para mapeamento de processos BizAgi®. O primeiro representa o processo de atendimento do paciente do começo ao fim, de maneira generalizada, e os outros dois são fluxogramas detalhados dos processos assistenciais adulto e pediátrico. Os fluxogramas facilitam a compreensão do processo de assistência ao paciente, tornando-se subsídios gerenciais para o enfermeiro, que pode utilizá-los para práticas educacionais em serviço e na identificação de oportunidades de melhorias. Favorecem, ainda, a continuidade e sustentabilidade da assistência independente das mudanças tangentes ao processo, qualificando o cuidado em saúde e enfermagem.

**Descritores:** avaliação de processos (cuidados de saúde), fluxo de trabalho, melhoria de qualidade.

**Eixo Temático I** - Cuidado de enfermagem na construção de uma sociedade sustentável.

#### **Referências**

1. Kontio E, Lundgren-Laine H, Kontio J, KorVenranta H, Salanterä S. Critical incidents and important information in the care processes of patients with cardiac symptoms. *Journal of Nursing Management*. [Internet]. 2011,19 (2):209-17. Disponível em: <http://web.ebscohost.com.ez31.periodicos.capes.gov.br/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&hid=13&sid=02739e43-7162-4968-8312-4865cf31b922%40sessionmgr10> Acesso em: 20/08/2012.

1 Mestranda do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal de São Carlos-SP. E-mail: [valeria.gabassa@gmail.com](mailto:valeria.gabassa@gmail.com)

2 Professora Associada do Departamento de Enfermagem e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de São Carlos-SP.