



24º Congresso Brasileiro de  
**PERINATOLOGIA**  
de 26 a 29 de setembro de 2018  
Natal • RN

### **Trabalhos Científicos**

**Título:** Melhoria Do Apoio Aos Pais E Percepção Dos Funcionários Na Unidade De Terapia Intensiva Neonatal Com Metodologia Lean Six Sigma

**Autores:** CAROLINE PAVLÚ MATIOLI MORAES (PERINATAL - BARRA), MARIA ROSIANE DO NASCIMENTO MARQUES, LYANA RODRIGUES MUNIZ JUFFO, FERNANDA HERMETO, FERNANDA GUIMARÃES

**Resumo:** Introdução: A internação de um bebê na uti é uma experiência muito estressante para pais que recebem ou absorvem poucas informações com isso desenvolvemos um programa de acolhimento para melhorar a qualidade de apoio os pais e garantir rápida oferta de colostro ao bebê. Objetivo: Melhorar a informação, a percepção do pessoal e o apoio dos pais na admissão na utineonatal e disponibilidade antecipada de colostro para o primeiro alimento. Métodos: Usando a metodologia Lean e a teoria da restrição (mapa de fluxo de valor VSM, Gemba e matriz de Impacto e Esforço) para fazer estudo com os processos de admissão de 150 pais durante 6 meses, em nossa UTI de 59 leitos. Entrevistamos membros da equipe e pais e estudamos o processo de admissão usando metodologia Lean e mapeando todas as etapas nos primeiros dias da utineonatal. Um programa de melhoria da qualidade foi concebido com o envolvimento de todos os profissionais da equipe multidisciplinar onde realizamos um treinamento do novo fluxo para os pais acompanhado pelo checklist e desenvolvemos uma etiqueta de identificação na primeira visita com a frase POSSO TE AJUDAR? e para estimular a participação criamos rancking dos melhores em acolhimento dentro da equipe para aumentando a participação e conscientização da equipe da necessidade do processo bem executado. Resultados: No início do programa, apenas 35 dos pais afirmaram ter recebido apoio e 65 dos funcionários não estavam preparados para dar informações sobre os bebês admitidos na UTI. O tempo para a primeira alimentação de colostro era de 54 horas. Depois de 6 meses observamos um aumento significativo na satisfação dos pais com 100 dos pais relatando ser adequadamente informado na primeira visita à uti sobre o estado de saúde de seus bebês e as rotinas do setor, e também 75 dos funcionários relataram aptos a acolher os pais. Melhoria também foi observada no tempo administração do colostro que reduziu para 30 horas. Conclusão: Observamos que a metodologia Lean pode ser aplicada para estudar e melhorar processos rotineiros dentro das utineonatal, melhorando a percepção dos clientes reduzindo o sofrimento, resultando melhor qualidade de atendimento e satisfação