



Projeto de Melhoria: A importância da Agilidade e Resolutividade no Atendimento as Campanhas em um Hospital Privado de Porto Alegre

Líder: Elisandra Leites Pinheiro²

Patrocinador: Hospital Moinhos de Vento

Unidade: Internação Adulto

Membros da Equipe: Gilmara Ramos¹, Camila Freitas Gambim¹, Bruna Correa Lopes¹, Karina de Matos Clausen¹, Daniela Tenroller de Oliveira³ e Aline Brenner⁴

1- Enfermeiro Assistencial I – Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS), 2- Enfermeiro Assistencial II - Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS), 3- Coordenação de Enfermagem - Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS), 4- Coordenação da Qualidade e Segurança Assistencial - Hospital Moinhos de Vento (Porto Alegre/RS).

CONTEXTO: Com o intuito de prestar uma assistência cada vez mais qualificada e uma experiência satisfatória aos pacientes que internam em nossa instituição surgiu a importância de trabalhar o atendimento ágil e resolutivo as campanhas.

PROBLEMA: O tempo para o atendimento da campanha constitui um dos indicadores institucionais sendo gerado um relatório das campanhas que ultrapassam 5 minutos. Devido o indicador não atingir a meta se fez necessário abordar o assunto em questão.

AVALIAÇÃO DO PROBLEMA E ANÁLISE DAS CAUSAS: Os pacientes apresentam-se insatisfeitos quando não atendidos prontamente. Observamos que nos horários de intervalo e de higiene e conforto são os momentos que geram maior tempo de espera para o atendimento das campanhas.

ENVOLVIMENTO DA EQUIPE: O atendimento das campanhas é de responsabilidade de toda a equipe de enfermagem, necessitando o envolvimento de cada membro para que o resultado final que visa o atendimento de qualidade, ágil, humano e satisfatório ao paciente seja atingido.

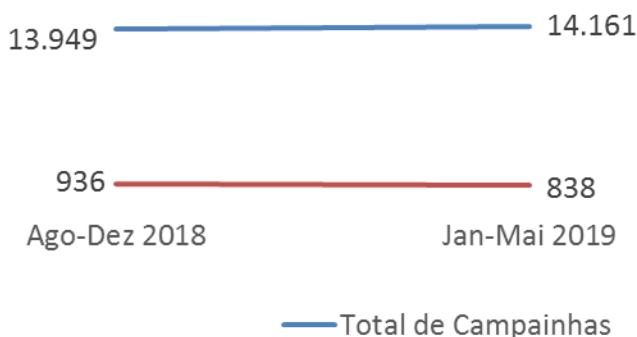
ESTRATÉGIA DE MELHORIAS: Conscientização da equipe de enfermagem por meio de treinamentos, ações lúdicas, reuniões de equipe, sensibilização dos colaboradores em relação ao comprometimento e atenção no atendimento ao paciente.



INTERVENÇÃO: Através das ações realizadas acima, observamos maior envolvimento e engajamento das equipes no atendimento das campanhas e maior satisfação dos pacientes.



MEDIÇÕES DE MELHORIA: Do mês de agosto de 2018 até dezembro de 2018 tivemos 13.949 chamados na campanha, desses 936 (6,7%) ultrapassaram 5 minutos para o atendimento ao cliente. Ao longo dos primeiros cinco meses de 2019 foram realizadas as ações. De janeiro a maio de 2019 tivemos um total de 14.161 chamados na campanha, e desses 838 (5,9%) ultrapassaram o tempo de 5 minutos para o atendimento, gerando uma melhora deste indicador.



EFEITOS DA MUDANÇA: A equipe mostrou-se envolvida em agilizar os atendimentos as campanhas, pois compreenderam que esta presteza impactava positivamente no indicador satisfação do cliente e melhorava ainda mais o cuidado humanizado prestado. Além disso, houve um fortalecimento do trabalho em equipe.

LIÇÕES APRENDIDAS: O grupo deve sentir-se parte fundamental do cuidado e gerenciamento do paciente enquanto este permanecer na unidade.

CONCLUSÕES: A ação visou reafirmar o compromisso institucional, o qual evidencia a importância do cuidado integral e humanizado ao paciente. Além de impactar positivamente na satisfação do cliente e consequentemente da equipe pelo reconhecimento da qualidade no atendimento prestado.

*Os autores não apresentam conflito de interesse