

Relato de Experiência

Redesenho da estratégia de apoio para 24 hospitais do projeto “Saúde em Nossas Mãos”

Autores: Silva, M. L.; Morosov, E. D. M.; Prandini, C. M.; Novaes, E.; Barreira, K. S.;
Gushken, A. K. F.; Silva, G. M.; Weber, B.

Associação Beneficente Síría - Hospital do Coração de São Paulo

Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147 - Paraíso - São Paulo - SP - CEP 04004-030

E-mail: marilopes@hcor.com.br; nilza-lobes@hotmail.com

CONTEXTO: O HCor é um dos hospitais PROADI-SUS* que participa de forma colaborativa do projeto “Saúde em Nossas Mãos” cujo objetivo é melhorar a segurança dos pacientes com a implantação de práticas para reduzir infecções relacionadas ao uso de ventilação mecânica, uso de cateteres e de sondas vesicais (PAV, IPCSL, ITUAC) em 119 UTIs de hospitais públicos nas cinco regiões do Brasil.



* Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS

PROBLEMA: Dificuldades na organização das tarefas da equipe de apoio HCor para dar suporte a 24 UTIs com meta de redução de 50% das infecções IPCSL, PAV e ITU-AC em 36 meses.

O pacote robusto de intervenções exigia melhor definição dos processos de trabalho desta equipe de apoio além de habilidades com a metodologia.



AVALIAÇÃO DO PROBLEMA E ANÁLISE DAS CAUSAS



- Ausência de processo de trabalho estruturado da equipe de apoio
- Falta de habilidades com o método Ciência da Melhoria e *Coaching*

- Ausência de indicadores de performance da equipe
- Falta de padronização de nomenclaturas
- Dificuldades na comunicação e na gestão do tempo

Mão de obra

Métodos

PROCESSO DE TRABALHO

Ausência de apoio Administrativo para planejar a logística de viagens

Indefinição de equipe de apoio

Falta habilidade com o método IHI

Indefinição de papéis da equipe

Falta de Capacitação Técnica de Apoio ao Cliente

Falta de familiaridade com a plataforma IHI*

Falta de padronização de nomenclaturas

Ausência de comunicação, feedback e divulgação da dinâmica de trabalho

Limitação capacidade informação (dropbox/webex)

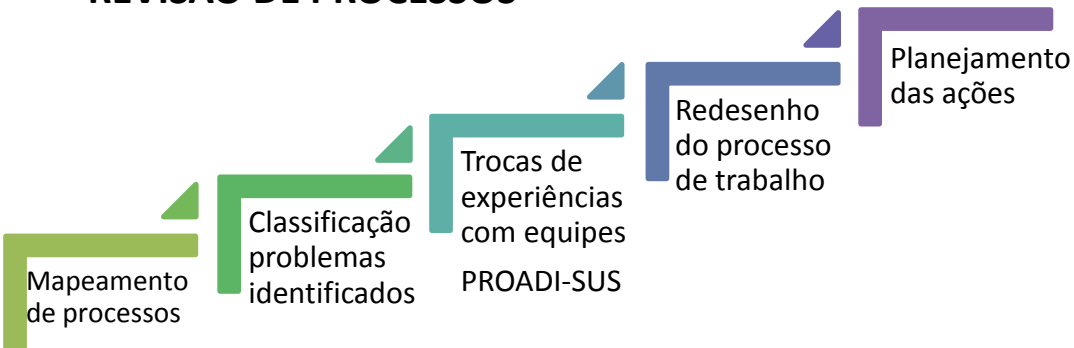
Indefinição de quais metas serão monitoradas pela Equipe

Materiais

Medidas



REVISÃO DE PROCESSOS



PLANO DE AÇÃO

Melhora da comunicação

- *Huddles* semanais entre equipe de apoio
- Criação de grupo no *WhatsApp*
- Criar cronograma de viagens para visita
- Criar e divulgar tutoriais de processos

Reestruturação equipe de trabalho

- Definição de papéis e responsabilidades
- Adequação RH

Envolvimento da Alta Gestão na remoção de barreiras

- Rondas mensais
- Análise de indicadores dos hospitais





PLANO DE AÇÃO

Criar ferramentas padronizadas para monitoria

- Revisão de PDSA
- Instrumento de diagnóstico institucional
- Planilha de acompanhamento mensal

Aprimorar habilidade técnica da equipe de apoio

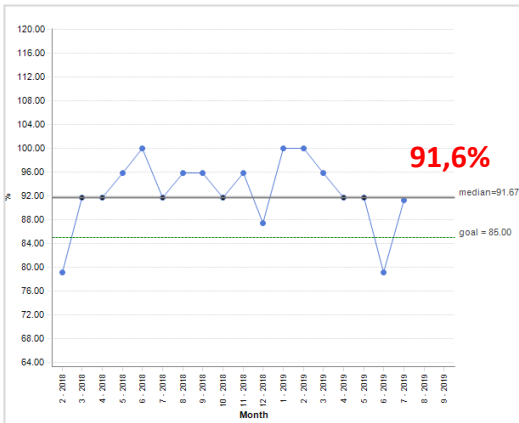
- Capacitação em *coaching*
- Especialista em melhoria

Definição de indicadores de desempenho dos hospitais

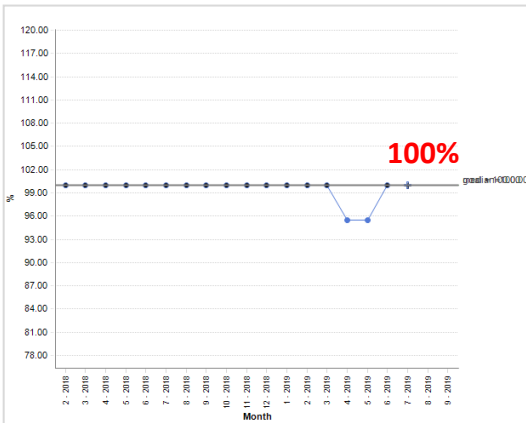
- Porcentagem de Relatórios Mensais postados
- Porcentagem de feedbacks postados

INDICADORES DE DESEMPENHO

% de Relatórios Mensais postados pelos hospitais HubB - HCor

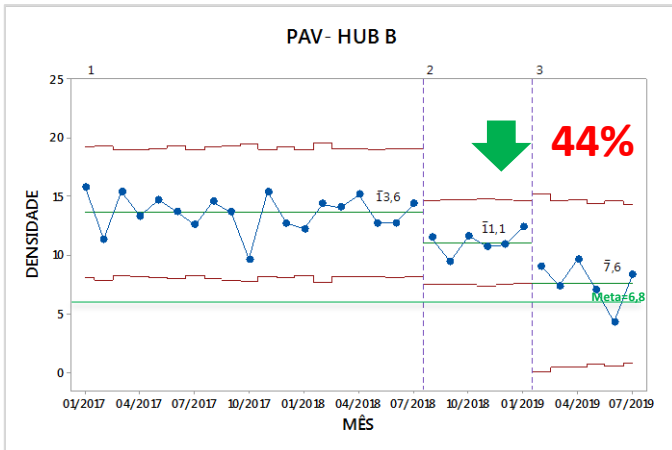
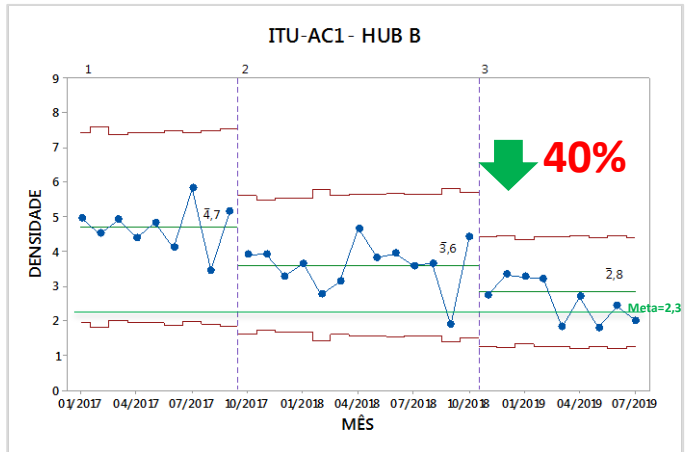
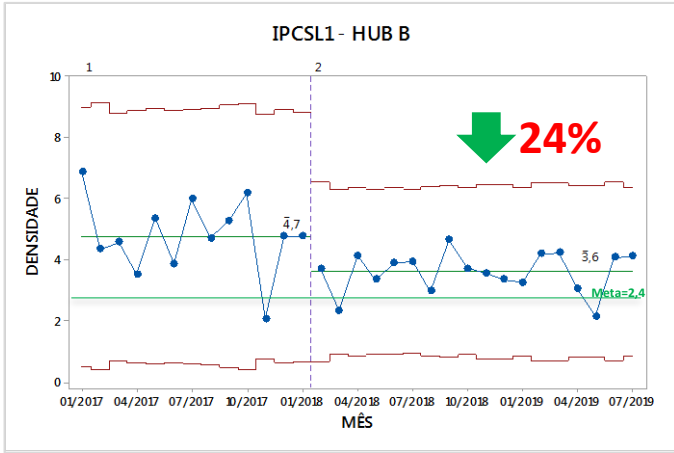


% de Feedback realizado pelo HubB HCor





EFEITOS DA MUDANÇA: O resultado até julho de 2019 (18 meses de projeto), neste grupo de 24 hospitais, mostrou redução de 24% em IPCSL, 40% em ITU-AC e 44% em PAV. O percentual de postagem de Relatórios Mensais no prazo tem sido de 92%. Destes, 100% receberam *feedback* da equipe de apoio HCor no prazo.





LIÇÕES APRENDIDAS: A utilização da metodologia Ciência da Melhoria tem auxiliado não somente os hospitais mas também na melhoria contínua dos processos de trabalho da equipe de apoio HCor na colaborativa *Saúde em Nossas Mãos* com impacto no desempenho dos hospitais apoiados por ela.

CONCLUSÕES: Mudanças realizadas com método e por meio da participação ativa de todos os envolvidos, contribuem para a contínua organização da estrutura e processos de trabalho de uma equipe de facilitadores melhorando sua performance, garantindo a efetividade no apoio aos hospitais participantes da colaborativa e o alcance das metas do projeto.

CONFLITOS DE INTERESSE: Sem conflito de interesse

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

LANGLEY. GJ, et al. Tradução Ademir Petenate. Modelo de Melhoria. Uma abordagem prática para melhorar o desempenho organizacional. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011.