

Palavras Chave: Gestão Administrativa. Programa. Saúde.

3125

### **USO DO DESIGN THINKING PARA A CRIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE ALTAS HOSPITALAR: DO QUADRO DE KANBAN AO SISTEMA INFORMATIZADO**

BEATRIZ D. SCHAAN; CAROLINE ZIANI DALLA POZZA; DIMITRIS RUCKS V. RADOS; DEISE SILVA DE MOURA; KARINE MOLINA; DAIANA NUNES DE OLIVEIRA; PAULO RICARDO DE FREITAS; CARMELINDA ADRIANA ALBUQUERQUE MORAES

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) conta com uma capacidade instalada de 793 leitos e uma taxa de ocupação que ultrapassa os 95%. O Time de Altas Hospitalar (TAH) atua otimizando o giro do leito. Como apoio a esta equipe, foi desenvolvido um projeto de sistema Kanban para sinalização das possibilidades de altas. Kanban é uma técnica japonesa de gestão da produção no momento exato (Just-in-Time), que é controlado através do movimento de cartão (Kanban) sinalizando a situação do processo para que fique visualmente a mostra de todos os envolvidos. **Objetivo:** Descrever a trajetória do sistema de apoio ao TAH, desde o uso do quadro Kanban físico à implantação do sistema de Gestão de Altas Hospitalares no AGHUSE. **Metodologia:** Utilizamos a metodologia de Design Thinking (DT) para propor uma solução inovadora ao processo de gestão de altas. O DT propõe seis etapas de construção: Imersão, Análise e Síntese, Ideação, Prototipação e Validação/Implementação. Após cumpridas estas etapas, foi criado o quadro Kanban. Este quadro foi criado pela Serralheria do HCPA com recursos internos. **Resultados:** Os Kanbans foram instalados na cabeceira do leito do paciente sendo monitorados pelo TAH. Neles a data prevista de alta e as demandas impeditivas ficavam visíveis e sinalizadas (cartão colorido). Iniciamos o projeto em dezembro de 2018 com uma equipe de Medicina Interna. Após a experiência e avaliação destas etapas com o uso do protótipo, foi desenvolvido o sistema informatizado de Gestão de Altas, contemplando as necessidades verificadas e possibilitando agilidade e registros pelo TAH. O sistema foi disponibilizado aos usuários do HCPA em outubro de 2019, com possibilidade de sinalizações pela equipe de impeditivos para alta e data de previsão com controle para as devidas justificativas de alteração de prazo. Foi criada a tela de gestão, onde o TAH acompanha as pendências e faz os encaminhamentos. A previsão de alta com cores pode ser visualizada nas listas de pacientes internados e censo de pacientes. **Conclusões e Perspectivas:** Percebemos a importância do uso prévio da metodologia Design Thinking para a construção do sistema informatizado. O protótipo possibilitou a análise e o experimento da ferramenta evitando desperdícios e erros antes da construção do sistema informatizado. O uso desta metodologia, além de garantir a segurança aos investimentos antes da criação de um sistema, permitiu o engajamento da equipe e estimulou a criatividade e inovação.

3132

### **RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA NA GESTÃO DA FREQUÊNCIA**

DANIA MELISA OSÓRIO DE BRAGANÇA; DANIELA ANTUNES MACIEL; FILIPE PEDROSO DA CUNHA; JAIR MARCELO CORDEIRO DOS SANTOS; MARIA CAROLINA VERÔNICA BARCILAI LOPES MARTINS

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Introdução:** o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) conta com um quadro de 6.796 funcionários, cuja maioria absoluta exerce atividades em escalas de trabalho, o que gera considerável complexidade ao processo de finalização da efetividade. Nesse cenário, mensalmente, eram identificadas inúmeras inconsistências nos registros de frequência. Os apontamentos e sua respectiva manutenção eram centralizados nas chefias, inexistindo uma ferramenta que permitisse ao funcionário ajustar a sua própria frequência, de forma que a este cabia apenas o acompanhamento passivo quanto as suas ocorrências. Considerando esse contexto, foi necessário promover uma mudança de cultura a fim de que o funcionário pudesse se apropriar de seus registros, passando a exercer uma gestão compartilhada de sua frequência.

**Objetivo:** relatar a implantação das telas de acerto e os benefícios dessa funcionalidade na Gestão de Frequência do HCPA.

**Metodologia:** em 2019, com as premissas de promover autonomia e comprometimento com a gestão dos registros, garantir a responsabilidade da informação vinculada à senha do funcionário, agilizar o ajuste de frequência e reduzir a circulação de documentos físicos, foi desenvolvida a ferramenta "telas de acerto" junto ao fornecedor do sistema Ronda. Na fase inicial, foram realizados testes pilotos em três áreas, que permitiram constatar melhorias no processo e a eficácia da proposta, a partir da possibilidade de o próprio funcionário tratar divergências de sua frequência pela solicitação de inclusão de marcações faltantes e tratamento de ocorrências. Realizada a inclusão da marcação pelo funcionário, cabe à liderança analisar a solicitação que, uma vez aprovada, passa a ser ajustada automaticamente no espelho ponto do funcionário. Para implantação das telas de acerto foram realizados 72 encontros de capacitação, envolvendo 1.934 funcionários.

**Conclusão:** atualmente, cerca de 3.600 funcionários de diversas áreas do HCPA utilizam essa funcionalidade e já foi possível identificar agilidade na atualização das informações, redução de ocorrências pelo fato de o funcionário participar e acompanhar o resultado, bem como otimização do tempo despendido pelas chefias na atividade.

**Considerações:** a equipe de trabalho, formada na Coordenadora de Gestão de Pessoas, vem trabalhando em melhorias no processo e verificando formas de divulgação e capacitação para implantar as telas de acerto nas demais áreas do HCPA.