processos. Unitermos: Protagonismo; Gestão; Processos.

P1252

A conciergeria na dimensão da hospitalidade – experiência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Ana Helena Garcia Pinho, Deniza Grivot Cabral, Shana Michelle Horbach, Caren Araujo Fantinel - HCPA

Introdução: A Hospitalidade aborda as práticas voltadas ao atendimento de pacientes e seus acompanhantes proporcionando um ambiente mais acolhedor e confortável desde sua chegada, passando pela estada, até o momento de sua saída (cadeia da acolhida) do Hospital. Esta experiência relata a implantação da equipe de Concierges em 2 Unidades de Internação como ampliação das atividades do Serviço de Hospitalidade do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Objetivos: Atender as demandas dos clientes com relação a conforto, bem estar e segurança durante seu período de internação; facilitar os processos internos acompanhando manutenções e melhorias na infraestrutura; atuar no controle do enxoval (kits para acompanhantes), visando sustentabilidade. Método: Após pesquisa bibliográfica e benchmarking em Hospitais de referência, foram descritas as atividades a serem realizadas e o perfil adequado para o Concierge. O piloto iniciou em agosto de 2015, por 60 dias, em 2 Unidades de Internação onde 2 profissionais realizaram as atividades de acolhimento, entrega de Kits para acompanhantes, controle de manutenções, altas dos pacientes. Os registros foram utilizados para análise do projeto e definição do modelo. Definidos também como clientes as equipes de enfermagem e médica. A enfermagem liberando-se de atividades não assistenciais e a equipe médica pela recomendação dos serviços. A expectativa é aumentar a satisfação destas equipes sendo o HCPA referendado pela qualidade assistencial e por sua hotelaria e hospitalidade. Resultados: Em 9 meses de implantação houve redução no consumo de lençóis e toalhas (acompanhantes) em 62%, Satisfação do cliente e familiar (Pesquisa de Satisfação Institucional); Satisfação da equipe assistencial. Conclusões: Considerando os excelentes resultados e os objetivos alcançados, foi implantada a equipe de Concierges, sendo ainda ampliada para outras 2 Unidades de Internação. Atualmente a Conciergeria possui 5 profissionais para atendimento de 4 Unidades de Internação, realizando todas as atividades propostas e agregando novas atribuições conforme necessidade dos clientes e afinidade com as práticas de hospitalidade. Desta forma realizam o acompanhamento do paciente no check-in, atendem as demandas durante a sua internação e acompanham a alta, ou seja, interagindo em toda a Cadeia da Acolhida (chegada, estada, despedida). Unitermos: Hospitalidade; Hotelaria; Conciergeria.

P1254

Avaliação do perfil de atendimentos do SAMU em São Leopoldo, RS, no período de 2012 até 2016

Laercio Ari Kerber, Rosane Paixao Schlatter - UFRGS

INTRODUÇÃO: O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência-SAMU foi criado em 2004 pelo Governo Federal para o atendimento de situações de emergência/urgência da população com a finalidade de reduzir os óbitos e agravos causados pelo atendimento tardio promovendo, assim, maior grau de eficácia e efetividade no atendimento pré-hospitalar. Em São Leopoldo, o SAMU completou, em junho de 2017, 10 anos de atendimentos à comunidade Leopoldense, com atendimentos realizados por três equipes multidisciplinares, sendo uma de suporte avançado e duas de suporte básico. OBJETIVO: Identificar o perfil dos atendimentos realizados no SAMU de São Leopoldo no período de 2012 a 2016. MÉTODO: Estudo transversal com dados coletados através dos boletins de atendimento do SAMU. Foram incluídos no estudo, todos os atendimentos adultos e pediátricos realizados no período de 2012 a 2016. A análise dos dados preliminares foi realizada através dos softwares Excel versão 2016. RESULTADOS: Foram avaliados 30.287 registros de atendimentos, sendo 18.222 classificados como clínicos e 12.065 como trauma. Do total de atendimentos, 60% foram relacionados às patologias clínicas (16.826) e 40% a situações de trauma (13.461), 89% para adultos 56% para o sexo masculino. Nas patologias clínicas, 21% foram relacionadas às causas neurológicas, 19% cardiovasculares, 16% psiquiátricas e 15% respiratórias. Nos atendimentos de trauma, os acidentes (33%) e quedas (25%) foram os mais prevalentes. Em relação à idade, a faixa etária dos 20 aos 34 anos demandou 25% dos atendimentos do SAMU São Leopoldo. CONCLUSÃO: Estes resultados poderão ser utilizados para implementação de ações de gestão no SAMU São Leopoldo, bem como, para o desenvolvimento de uma sugestão de capacitação, baseada nas situações mais prevalentes do cotidiano dos atendimentos, de forma a contribuir para construção de práticas educativas voltadas à formação técnica profissional dos socorristas. Unitermos: Atendimento pré-hospitalar; SAMU; Educação profissional; Perfil de atendimentos; Educação em saúde.

P1375

Sistema de regulação de pacientes

Caroline Ziani Dalla Pozza, João Antônio Paim Rodrigues, Beatriz D'Agord Schaan, Giovani Souza Silveira, Dimitris Rucks Varvaki Rados, Fabricio Rodrigues Oliveira - HCPA

Introdução: Em 2008, o Ministério da Saúde publicou a portaria Nº1.559 que instituiu a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde - SUS. Desde então, pacientes que acessam o ambulatório do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) precisam de regulação via Central de Regulação Municipal e Estadual. Em 2017 recebemos o ofício circular 003/2017/CMCE/SMS definindo que pacientes não regulados (sem código de CMCE - Central de Marcação de Consultas Especializadas) não poderiam permanecer em atendimento no HCPA. Em setembro de 2017 verificamos que aproximadamente 26.000 pacientes em atendimento nos últimos 2 anos estavam sem regulação. Desta forma, fez-se necessária a criação de um fluxo e um sistema para regularização dos pacientes que já estavam em atendimento, conforme acordo realizado com o Gestor Municipal. Em janeiro de 2018 foi realizado um projeto para incluir no sistema de gestão hospitalar (AGHUSE) uma ferramenta de regulação de pacientes com os seguintes Objetivos:a) Organizar fluxo de regularização de pacientes em atendimento, b) Dar transparência para as equipes em relação à situação dos pacientes no prontuário online c) Facilitar o fluxo dos reguladores do NIR (Núcleo Interno de Regulação) para solicitações de CMCE junto ao gestor d) Realizar uma tranca no sistema não permitindo a marcação de novos pacientes sem regulação e) Criar uma tela de regulação de pacientes com solicitações ao NIR e retornos para os médicos assistentes. Resultados:O projeto foi apresentado ao Comitê de Governança Digital do HCPA e priorizado para o desenvolvimento da tela de regulação. Conforme escopo do projeto, cumpriu os prazos estabelecidos, bem como o uso de 94,66% dos pontos de função previamente dimensionados. O projeto foi finalizado sem maiores intercorrências e sem impactos na assistência ao paciente. Antes da criação da tela tínhamos 3.746 solicitações em planilha de excel acumuladas de 9 meses. Com o uso da tela, a partir de maio de 2018, o sistema possibilitou 3.602 solicitações realizadas em apenas 2 meses. O percentual de aceite das solicitações pela Central de Regulação é de 75%, permitindo a continuidade da assistência do paciente no HCPA. Conclusões:A integração de diversas áreas