

19ª SEMANA DE ENFERMAGEM



Enfermagem na Proteção
e
Segurança à Saúde

Local: Hospital de Clínicas de Porto Alegre

12 a 14 de maio de 2008



Resumos 2008

**HOSPITAL DE CLÍNICAS
ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO SUL**

“Enfermagem na Proteção e Segurança à Saúde”

12 a 14 de maio de 2008

Local
Anfiteatro Carlos César de Albuquerque
Hospital de Clínicas
Porto Alegre – RS

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (HCPA)

Presidente: Sérgio Carlos Eduardo Pinto Machado

Vice-Presidente Médico: Amarílio Vieira de Macedo Neto

Vice-Presidente Administrativo: Fernando Andreatta Torelly

Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação: Nadine Oliveira Clausell

Coordenadora do Grupo de Enfermagem: Ana Maria Müller de Magalhães

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

Reitor: José Carlos Ferraz Hennemann

Vice-reitor: Pedro César Dutra Fonseca

ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RGS (EE-UFRGS)

Diretora: Liana Lautert

Vice-diretora: Eva Neri Rubim Pedro

S471e Semana de Enfermagem (19. : 2008 : Porto Alegre)

Enfermagem na proteção e segurança à saúde : resumos
[recurso eletrônico] / 19. Semana de Enfermagem ; [organização]
Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre,
Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande
do Sul ; coordenadora do evento : Ninon Girardon Rosa. – Porto
Alegre : HCPA ; UFRGS, Escola de Enfermagem, 2008.
1 CD-ROM

1. Enfermagem – Eventos. 2. Saúde do trabalhador. 4. Segurança
do trabalho. I. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. II. Universidade
Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. III. Rosa,
Ninon Girardon. IV. Título.

NLM: W3

Catlogação pela Biblioteca da Escola de Enfermagem.

GRUPO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Diovane Ghignatti da Costa¹
Gisela Maria Schebella Souto de Moura²
Vera Lúcia Mendes Dias³
Elisa de Souza Conter⁴
Marilene Hoerlle Nozari⁵

¹ Enfermeira do HCPA em função de Supervisão do Grupo de Enfermagem. Mestranda Enfermagem UFRGS

² Adjunta da Coordenação do Grupo de Enfermagem do HCPA. Doutora em Administração. Professora adjunta do DAOP-EENF-UFRGS

³ Enfermeira do HCPA – Assessora em Informática

⁴ Pedagoga do HCPA –

⁵ Administradora do HCPA. Mestre em Administração

Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Contato: dgcosta@hcpa.ufrgs.br / Fone: (51) 2101 8337 e (51) 2101 8336

INTRODUÇÃO: O presente trabalho trata-se de um relato de experiência desenvolvida pelo Grupo de Gestão do Relacionamento com o Cliente (GGRC) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, cujas atividades estão relacionadas à Pesquisa de Satisfação de Clientes do referido hospital. O GGRC iniciou suas atividades no início do ano de 2005 e foi oficialmente constituído através da decisão 007/2005 da Administração Central. Dentre os propósitos da criação do grupo estavam a operacionalização da pesquisa e o acompanhamento das melhorias implementadas nas diferentes áreas. Trata-se de um grupo de trabalho (GT) multiprofissional, no momento, constituído por enfermeiros, administradores, pedagogo e farmacêutico bioquímico. Os acadêmicos bolsistas que atuam na pesquisa de satisfação participam em caráter eventual, em virtude dos compromissos acadêmicos. O grupo, em momento anterior, também já teve a participação de psicólogo e de profissional da área de relações públicas.

OBJETIVO: O presente trabalho tem como objetivo divulgar as atividades desenvolvidas pelo GGRC, aproximando os colaboradores do hospital à meta relacionada à satisfação do cliente, seus resultados e seus propósitos.

RELATO E RESULTADOS: Inicialmente, o GGRC identificou que existiam diferentes estágios de adesão à pesquisa, na área da internação e na ambulatorial, onde eram utilizadas diferentes versões de sistemas para digitação e tabulação de resultados. Assim, as primeiras ações foram no sentido de assegurar que a pesquisa fosse adotada nas diferentes áreas assistenciais do hospital, buscando a implantação de um mesmo método de pesquisa para todo hospital. A partir da adequação do sistema, foram realizadas ações de sensibilização com o pessoal da área administrativa, com o objetivo de organizar a operacionalização da pesquisa, a fim de que abrangesse todas as áreas de serviços. Procedeu-se a organização do fluxo, desde a distribuição de urnas, disponibilização dos formulários, lembrete aos clientes da importância de sua participação e recolhimento dos formulários através de treinamento de bolsistas. Nos dias atuais, os questionários são preenchidos, espontaneamente, pelos clientes em 51 áreas (internação e ambulatório), são disponibilizados na área ambulatorial junto aos guichês e nas unidades de internação junto ao posto de enfermagem. No momento da

alta hospitalar, o auxiliar administrativo solicita ao cliente internado e/ ou familiar que responda à pesquisa de satisfação. Acadêmicos de enfermagem da UFRGS coletam os formulários preenchidos nas urnas existentes nos setores e procedem a digitação dos dados através do sistema AGH (Aplicativo para Gestão Hospitalar) utilizado no HCPA. Desde julho de 2005, as informações são disponibilizadas para as lideranças, mensalmente, através do sistema de Informações Gerenciais (IG), permitindo o acompanhamento e comparação dos resultados tanto do seu próprio setor, quanto com os demais setores do hospital. Os dados podem ser divulgados pelas chefias, através da grade de divulgação da pesquisa, disponibilizada na gráfica. Esta grade padronizada permite que o setor, todos os meses, registre os resultados obtidos, disponibilizando-os aos colaboradores em forma de gráficos. Observou-se que algumas unidades adotaram esta sistemática expondo a grade de divulgação da pesquisa no corredor principal do setor, possibilitando pela ampla circulação, que os resultados sejam compartilhados também com os clientes. Os elogios e as sugestões registradas nos formulários são encaminhados às áreas para conhecimento. As críticas também são encaminhadas aos setores e solicita-se a manifestação destes quando se trata de situação que relata ocorrência severa com identificação clara do reclamante (cliente) e do profissional envolvido. Existe um sistema de retorno para aqueles clientes que se identificam e informam telefone para contato. Cabe salientar que a opinião do cliente com relação ao atendimento recebido têm sido um dos focos de atenção do planejamento estratégico do Hospital, que utiliza a ferramenta do *Balance Score Card (BSC)* para acompanhamento de resultados. No painel de controle do *BSC* encontra-se contemplada na perspectiva “Cliente - Referência em qualidade percebida”, tendo como meta na área de internação atingir 80 % de respostas no grau ótimo e, na área ambulatorial 85 % de respostas no somatório dos graus ótimo e bom. Os membros integrantes do GGRC também realizaram reuniões com as equipes de diferentes áreas, buscando sensibilizar os colaboradores do HCPA com relação a importância da pesquisa de satisfação do cliente, apresentando os resultados obtidos pelos setores e convidando-os a tornarem-se agentes ativos neste processo. Constatou-se um aumento gradual no número de clientes participantes da pesquisa e nos resultados obtidos ao longo destes três anos de atuação do grupo. Outro aspecto a salientar é que, no ano de 2007, por exemplo, o HCPA atingiu a meta relativa à satisfação de clientes em alguns meses do ano. Também se sabe do empenho que alguns setores têm demonstrado na implementação de melhorias relacionadas aos processos de atendimento e ao ambiente físico para melhor atender as expectativas do cliente. Houve uma reestruturação de processos de trabalho a partir das demandas encaminhadas pela pesquisa de satisfação dos clientes, como nas áreas de nutrição, higienização, rouparia, enfermagem e na área administrativa. Além disso, foi encaminhado à Administração Central do Hospital relatório contendo as solicitações mais recorrentes oriundas da pesquisa e que demandavam investimento. Várias destas solicitações foram atendidas através do plano de investimento do hospital. Como alguns exemplos disto têm-se a troca de colchões, aquisição de cadeiras mais confortáveis para acompanhantes da pediatria e de ar condicionado para unidades do SUS. O GGRC mantém uma sistemática de reuniões quinzenais para discussão dos resultados mensais da pesquisa e definição de estratégias de aproximação das áreas para acompanhamento das melhorias. A divulgação dos resultados e melhorias implementadas pelos setores é realizada, de forma mais ampla, através

de matéria impressa no jornal do HCPA denominado Espaço Aberto. A cada nova edição do jornal o grupo destaca um setor para ser contemplado na divulgação dos melhores resultados da avaliação do atendimento com o objetivo de dar visibilidade às ações das equipes e seu comprometimento com a proposta institucional e, ao mesmo tempo, valorizar o trabalho das mesmas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: O GGRC entende que sua atuação como grupo possibilitou que a pesquisa de satisfação pudesse ser realizada de forma sistemática ao longo destes três anos, garantindo a disponibilização dos resultados aos gerentes das áreas. Além disso, pontua que os efeitos deste trabalho produzem resultados a médio e longo prazo, uma vez que implicam no desenvolvimento de uma cultura de serviços voltada ao cliente. A pesquisa de satisfação é um importante instrumento para orientar as ações gerenciais. Permite que a missão institucional se concretize através de ações nas diferentes áreas, oriundas da percepção do próprio cliente, que ganha um espaço para manifestar suas necessidades. Assim, são importantes o envolvimento e o comprometimento de todos buscando melhorar o processo da pesquisa de satisfação, através do estímulo aos clientes à participação, da análise dos resultados pelas lideranças em conjunto com suas equipes, que possibilitem a busca de estratégias para a implementação de melhorias nos setores.

Palavras-chave: administração hospitalar; administração de serviços de saúde