

Autor: Juliane Amorim Mendonça

Co-autores: Hilmar Souto Mendes Moreira, Isis Caroline do Nascimento Oliveira

Eixo temático: Gestão em Saúde

N. Protocolo: 110

Palavras-chaves: kit desjejum, satisfação, gestão processo

INTRODUÇÃO

Visando garantir a satisfação e segurança dos clientes e implantar uma forma de controle de consumo dos alimentos ofertados, foi identificado a necessidade de melhoria nos itens alimentícios para o desjejum no setor de coleta laboratorial. Alimentos estes, que se tornou uma queixa frequente pelos clientes através dos boletins de ocorrência.

Em agosto de 2020 foi iniciado um programa de melhoria de processos em curto prazo, projeto sinapse, feito pelo setor de qualidade que tornou oportuno para a gestão do laboratório expor como situação problema: “Desjejum incompatível como os padrões de qualidade do Hospital Primavera”.

MÉTODOS

Através das etapas do Projeto Sinapse, onde seu principal objetivo foi descrever o processo de alteração do desjejum no setor de coleta laboratorial.

Os métodos utilizados foram: identificação do problema, mapeamento da área e estudo de viabilidade.

Com base nesses dados, foram identificados como consequência para a operação a ausência de controle de consumo, quantidade significativa de registro de reclamações no SAC pelos clientes e deficiência na organização e higiene devido à manipulação de muitas pessoas no balcão dos alimentos. As propostas de melhorias expostas foram: analisar os custos junto ao setor de nutrição do hospital para criação de um kit individualizado em “lancheira” descartável contendo os alimentos e uma etiqueta anexada com uma mensagem de agradecimento e Qrcode para pesquisa de satisfação do serviço.

A partir da implantação dos kits houveram registros no NAC (Núcleo de atendimento ao cliente) de elogios da inovação, ambiente organizado, controle de consumo efetivo dos alimentos para pacientes que realmente estão em jejum.

RESULTADOS

Imagem1: Kit de desjejum antes



Imagem 2: kit desjejum individualizado:



Elogio feito por uma cliente numa rede social (particular):



CONCLUSÃO

Situação problema resolvida através de uma ferramenta eficaz, proporcionando inovação na instituição, ambiente limpo e agradável, ofertando um serviço de qualidade, comprometendo-se com a segurança, assegurando a satisfação e favorecendo a fidelização dos clientes.