

PROTOCOLO: 33.

EIXO TEMÁTICO: Gestão em Saúde

AUTORA

Marília Aparecida Amaral Galindo

CO-AUTORA

Josiane Motta e Motta

PALAVRAS CHAVE

Impacto Do Daily Huddle Na Ouvidoria Local Do Hospital Municipal De São Paulo

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Local Hospitalar é um canal direto do cidadão com os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. O “Lean nas Emergências” é um Projeto do Ministério da Saúde, para reduzir a superlotação nas emergências de Hospitais públicos e filantrópicos. Uma das ferramentas do Projeto Lean é o Daily Huddle.

MÉTODO

Metodologia exploratória descritiva para delinear processo de mudança de indicadores com a participação da ouvidoria no Daily Huddle. O Huddle é uma reunião diária (em dois horários, as 09h00m. e as 15h00m.) com duração de 10 minutos, com a participação das lideranças. Utilizando o Instrumental preparado de acordo com as características da unidade, podemos definir e aplicar o PLANO DE CAPACIDADE PLENA NO PRONTO SOCORRO DIARIO PCP.

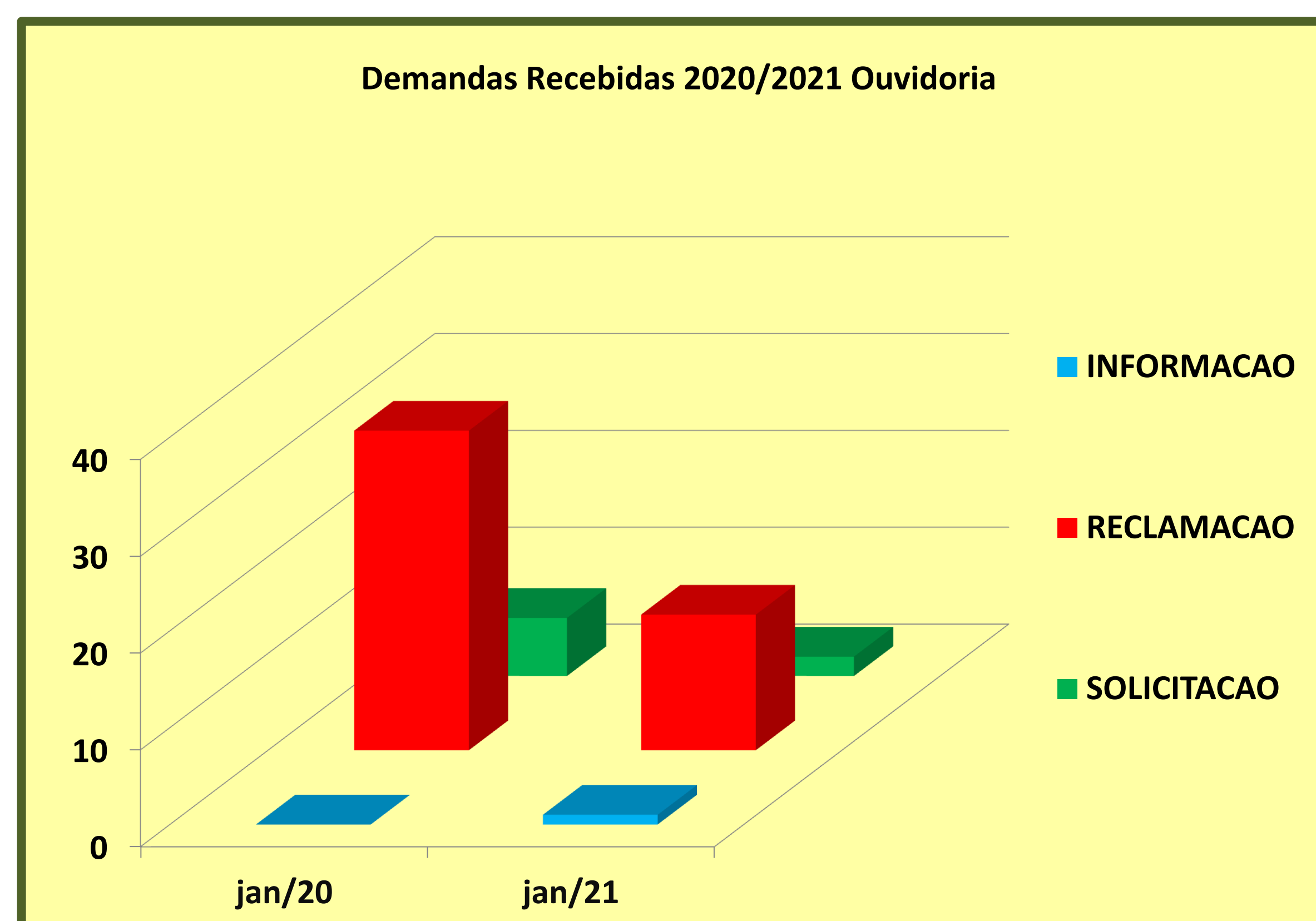
RESULTADOS

O Daily Huddle visa aperfeiçoar os fluxos internos, melhorar os índices de segurança do paciente e incrementar a qualidade assistencial, impactando diretamente na lotação do Pronto Socorro. Propicia definir o paciente certo, no setor certo, pelo tempo certo nas dependências do Hospital. Estas ações impactam diretamente a Ouvidoria por antecipar possíveis insatisfações do paciente e/ou seus familiares. A equipe de saúde da unidade também é beneficiada, pois reflete na segurança institucional da assistência prestada ao paciente.

O Huddle constitui excelente ferramenta de trabalho para a Ouvidoria, e verificou-se uma diminuição de 57% das queixas recebidas pela Ouvidoria Local, comparando os dados do mês de janeiro de 2020 a janeiro de 2021.

REFERÊNCIAS

Brass SD, Olney G, Glimp R, Lemaire A, Kingston M. Using the Patient Safety Huddle as a Tool for High Reliability. Jt Comm J Qual Patient Saf. 2018 Apr;44(4):219-226. doi: 10.1016/j.jcjq.2017.10.004. PMID: 29579447.



Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 2020/2021

MÊS / ANO :

	Huddle HMARS																
	Dia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Lideranças																	
Todos os líderes estão presentes? (Diretoria, Médico diarista do PS, Coordenador Médico do PS, Coordenador de Enfermagem do PS, Coordenadores de Enfermagem das UTIs, Coordenadores de Enfermagem das UTIs, Coordenador do Centro Cirúrgico, NIR, Farmácia, Serviço Social, Imagem, Laboratório, Psicologia, Coordenador de Contratos, Manutenção, TI, Físio, Nutrição, Qualidade, SCIH, Recepção)	M																
Dimensionamento																	
A escala de funcionários em todas as áreas estão cobertas?	M																
Segurança																	
Algum problema na estrutura do hospital?	M																
Alguma ameaça à segurança dos pacientes ou colaboradores?	M																
Insumos - Materiais e Medicamentos																	
O estoque de materiais e medicamentos está adequado?	M																
Equipamentos																	
Todos os equipamentos estão funcionando adequadamente?	M																
Há equipamentos suficientes para atender a demanda do dia?	M																
Pacientes																	
Pacientes aguardando RNM ou outros exames externos?	M																
Pacientes aguardando exames internos (eco, endoscopia...)?	M																
Exames estão sendo entregues no tempo adequado?	M																
Há pacientes em Glasgow 3 em algum setor?	M																
Médicos																	
Há pareceres pendentes?	M																
Problemas com preenchimento de AIHs ou outros documentos?	M																
Hotelaria																	
Algum problema ou demora na higienização dos leitos?	M																
Algum problema na troca de enxoval dos leitos?	M																
Nutrição																	
Alguma questão relativa à nutrição?	M																
NIR - Gerenciamento de Leitos																	
Pacientes nas Observações aguardando vagas nas enfermarias?	M																
Pacientes em leitos de observação indiferenciada	M																
Pacientes nas salas laranja e vermelha	M																
Pacientes intubados no PS	M																
Pacientes da psiquiatria no PS	M																
Pacientes em RPA aguardando leito	M																
Quantas altas previstas para hoje nas UTIs?	M																
Quantas altas previstas para hoje nas UTs?	M																
Quantas altas previstas para hoje no PS?	M																
Há pendências de alta por questões sociais ou operacionais?	M																
Quantas vagas disponíveis nas enfermarias?	M																
Quantas vagas disponíveis nas UTIs?	M																
Transferências programadas de pacientes foram realizadas?	M																
Plano de Capacidade Plena (PCP)																	
Foi acionado algum nível de PCP desde o último Huddle?	M																
Há necessidade de acionar algum nível de PCP? Qual?	M																

Projeto Lean – Superlotação nas Emergências 2020 HM ARS