

# Tempo de Atendimento de Campanha em uma Unidade de Internação do Hospital Moinhos de Vento

CLARICE FEYH BIRNFELD<sup>1</sup>; LUCIMAR DA SILVA<sup>2</sup>; CAMILA FERNANDA DALLAGNOL<sup>3</sup>

1. Enfermeira Assistencial II – Hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre/RS - Brasil
2. Enfermeira Assistencial II – Hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre/RS - Brasil
3. Enfermeira Assistencial I – Hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre/RS - Brasil

## Introdução

Campainha Eletrônica é uma ferramenta que nos auxilia na agilidade e qualidade do atendimento aos pacientes internados no hospital, além de atualizar a equipe assistencial com as tecnologias disponíveis hoje no mercado Nacional. Através deste instrumento temos a possibilidade de identificar a quanto tempo o paciente está aguardando atendimento e qual a origem do chamado, se é do próprio leito ou do toailete do aposento. Outra vantagem deste sistema é que permite o controle e identificação do chamado no momento em que ele ocorre, pela supervisão da área, sendo possível sinalizar diretamente para os colaboradores quais as necessidades do setor para solucionar as inconformidades.

## Método

Realizamos treinamentos em serviço e conscientização da equipe como um todo: Enfermagem, Fisioterapia e Nutrição, na agilidade de atendimento das campanhas, onde qualquer integrante da equipe assistencial pode direcionar o chamado para o responsável por aquela demanda e paciente específico.

## Resultados

Após este trabalho de envolvimento da equipe, foi possível reduzir o tempo de espera por atendimento, chegando a um resultado em Julho 2015 de 56 ocorrências e em Agosto 2015 de 21 ocorrências acima de 5 minutos que é nossa meta institucional. Com isto aumentamos a satisfação do cliente, visto melhoria na agilidade e cortesia da equipe.

Métrica	Unidade Internação	Mês	Jun / 2015	Jul / 2015	Ago / 2015
Tempo Médio de Atendimento (min)	D1 - UNIDADE INTERNACAO		2,79%	1,38%	0,56%
Qtd. Chamadas Tempo Maior 5 min	D1 - UNIDADE INTERNACAO		122	56	21

Tabela 1. Tempo Médio de Atendimento de Campanhas de Enfermagem

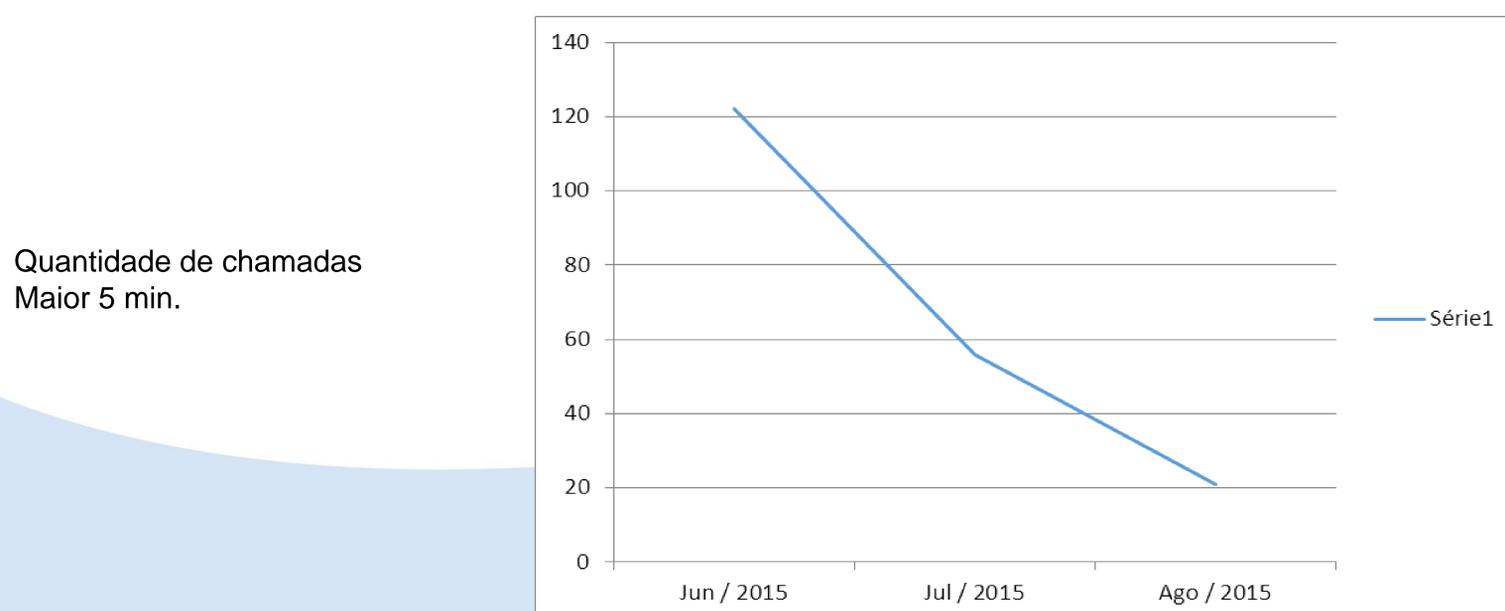


Tabela 2. Gráfico analítico: Quantidade de Chamadas maior 5 min. X Meses analisados.

## Conclusão

Devemos utilizar estas ferramentas tecnológicas a nosso favor, ou seja, aproveitá-las de forma positiva no engajamento, envolvimento e parceria da equipe para melhor atender e cuidar dos nossos clientes.