

SICES: Um projeto Lean para a melhoria da comunicação

Desde 2007, o CHULC implementou o projeto Sistema Integrado de Comunicação Entre Equipas de Saúde (SICES) que, em 2009, foi distinguido com o Prémio das Boas Práticas do Sector Público - melhoria e simplificação de processos.

Recorrendo a um software denominado Connexall, o CHULC foi a primeira entidade hospitalar a nível mundial a conceber, em 2009, o sistema de comunicação integrado num polo hospitalar, verificando-se melhorias em todas as áreas. O paradigma central do projeto é integrar a comunicação das equipas de saúde (pedidos de profissionais, de utentes/doentes, estados ou serviços), evitando afunilamentos e estrangimentos comunicacionais e evoluindo para a monitorização e notificação de áreas sensíveis como os frigoríficos da doação de órgãos e farmácia, evitando custos financeiros e promovendo a melhoria da qualidade assistencial, graças, por exemplo, à notificação em tempo real na alteração de temperaturas.

De um simples *software* de comunicação evoluiu para a gestão (decisões tomadas com base em informação, relatórios e dados objetivos) e também para *middleware* (recolhendo dados de outros sistemas e notificando os interessados em tempo real).

Sendo um projeto de qualidade *per si*, é uma ferramenta poderosa associada ao Lean¹ e aplicada aos cinco princípios desta metodologia de gestão:

- a) **Voz do cliente:** é um software facilmente configurável e adaptável às necessidades da organização;

¹ **Lean** é uma filosofia que procura a constante eliminação de “desperdício”. Focada na satisfação do cliente, interno ou externo, procura retirar as atividades sem valor acrescentado e reduzir a variabilidade dos processos. Envolve todas as atividades da organização, desde a gestão de topo, passando pelos colaboradores, até aos fornecedores, e é capaz de dar resposta à procura do mercado, conseguindo aumentar a produção e a qualidade e assegurando uma contínua melhoria da experiência do utilizador dos cuidados de saúde. Assenta num forte envolvimento dos profissionais, bem como dos utentes, quer na identificação de “irritantes”, quer na geração de ideias para corrigir esses mesmos “irritantes”. Permite um forte alinhamento, respeitando a “Trilogia de Juran”, entre a visão estratégica da organização e a melhoria contínua, suportada por ferramentas de controlo dos indicadores de qualidade em cada processo.

- b) **Gestão da performance:** com o feedback assente em dados objetivos e melhoria de circuitos, evitando-se 80% de passos desnecessários para os profissionais de saúde;
- c) **Organização e competências:** além de promover a reorganização dos circuitos simplificando-os automaticamente, permite a adoção de propostas de melhoria dos profissionais, neste momento são os próprios utilizadores que contribuem para a existência de novas funcionalidades;
- d) **Cultura e comportamentos:** com a implementação do sistema, o ruído diminui, o stress e conflito inter-serviços extinguem-se e, neste momento, a cultura organizacional do sistema é tão forte que o IPST estabeleceu uma parceria com o CHULC com recurso a esta ferramenta de comunicação;
- e) **Eficiência dos processos:** na apresentação os indicadores e dados disponíveis são esmagadores e facilmente se conclui da eficiência deste projeto.

Ao longo destes anos, em 1,2 milhões de ativações foram ganhos 8.700 dias de trabalho, numa perspetiva conservadora. Mas há, igualmente, o ganho psicológico dos profissionais e a satisfação dos utentes e seus familiares. No Bloco Operatório do Hospital D. Estefânia, em dois anos, houve quatro mil mensagens para os pais das crianças: quatro mil oportunidades de diminuir a ansiedade destes pais. No serviço de urgência, em 8 meses de 2019, 550 familiares foram notificados da transferência do seu doente. São 4.500 oportunidades em que melhoramos a nossa imagem.

Nos frigoríficos da colheita de órgãos com as notificações em tempo real, o valor de ativações caiu, em três anos, para metade, o que significa mudança comportamental. E no plano financeiro há 2,5 milhões de euros de retorno deste investimento.

Mas já estamos a preparar o futuro: MobileConnex, uma aplicação Android que permite funcionar em telemóveis ou *tablets* tornando o circuito de comunicação totalmente digital, mais rápido, mais seguro para o doente e simples para os profissionais. Será possível receber tarefas, como gerar e permite, em tempo real, conhecer a localização dos doentes.

Outro eixo importante do futuro: a cirurgia ambulatória/hospitalização domiciliária. Será possível os doentes disporem de relógios que monitorizam sinais vitais ou indícios de queda possibilitando ao CHULC uma intervenção proativa em vez de reativa.

Mas as organizações são sistemas vivos: além de melhorar e alargar funcionalidades, o CHULC cresceu e o sistema irá reinventar-se, entrando num novo ciclo ascendente de melhoria.

Notificação dos Pais durante a cirurgia – BLOCO OPERATÓRIO CENTRAL HDE

The screenshot displays a software interface for a hospital operating room. The main window is titled 'Virtual Callpoints (32)' and shows a list of items for 'Sala 1'. The items are organized into columns and include:

- (1) Sala 1, Vinhetas
- (2) Sala 1, Serviço de Sangue
- (3) Sala 1, Carro emergência
- Sala 1, A.A.M.
- Sala 1, Apoio de braço
- Sala 1, Aquecimento
- Sala 1, Batas
- Sala 1, Bombas perfusão s
- Sala 1, Campos com orifici
- Sala 1, Compressa aneste
- Sala 1, Compressas queim
- Sala 1, Estrado
- Sala 1, Extensão
- Sala 1, Fralda
- Sala 1, Gesso
- Sala 1, Lençol quente
- Sala 1, Ligaduras elásticas
- Sala 1, Ligaduras gase
- Sala 1, Luvas
- Sala 1, Luvas não esterilizac
- Sala 1, Extensão
- Sala 1, Fralda
- Sala 1, Gesso
- Sala 1, Lençol quente
- Sala 1, Tabuleiro desinfecçã
- Sala 1, Taça
- Sala 1, Trouxa
- Sala 1, Água para gesso

A pop-up window titled 'Mensagens a enviar' is overlaid on the interface. It contains the following text:

A cirurgia do seu familiar já começou
A cirurgia do seu familiar esta a decorrer
A cirurgia do seu familiar esta com atraso aproxima
A cirurgia do seu familiar esta a terminar
Necessitamos de
Por favor dirija-se ao recobro

The pop-up window has 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom.

Mercedes Bilbao, enfermeira gestora

Renato Nunes, técnico superior