



Palavras-chave: Registro. Covid-19. Fatores estressores. Monitoramento

Introdução/Objetivo:

O objetivo deste trabalho é relatar as vivências e as soluções organizacionais realizadas pela equipe do Registro do SAME, no Hospital CAISM, durante a pandemia de covid-19. O Registro é responsável pelo agendamento de consultas, internações, registro de óbitos e recepção de pacientes na emergência. A pandemia de covid-19 impactou fortemente estes serviços, através de: alterações seguidas nos protocolos agendamento e recepção, desmarcações/remarcações de agenda, aberturas e fechamentos consecutivos do hospital, redistribuição de espaços no pronto atendimento, entre outras. Estes itens se mostraram fatores estressores na equipe, causando dificuldades em "ajustar seus padrões habituais de comportamento, referente a qualquer demanda ambiental, social, biológica e/ou psicológica".

Metodologia:

Para lidar com os fatores estressores descritos previamente, foi desenvolvido e implantado um processo de monitoramento minucioso de todas as atividades efetuadas no setor, de forma a atender às novas demandas da direção do hospital, e ao mesmo tempo manter a distribuição equilibrada das responsabilidades e tarefas entre os diversos funcionários. A atividade de monitoramento envolveu todos do setor, seja na coleta dos dados registrados nos sistemas informatizados do hospital (Intranet e AGHUse); na agregação e manipulação dos dados; na elaboração dos relatórios semanais; ou na discussão dos resultados.

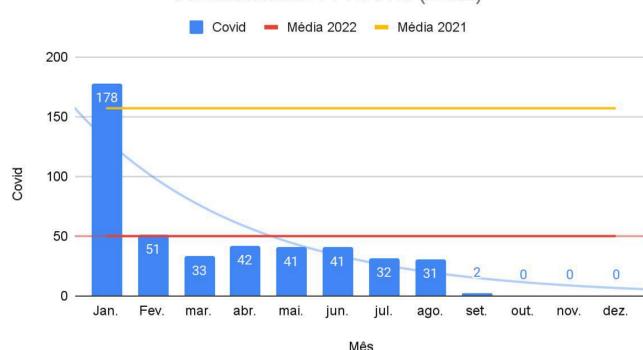
Resultados:

Os resultados encontrados evidenciaram as consequências das variações ocorridas ao longo destes dois anos de pandemia, e apontaram para as soluções organizacionais desenvolvidas pela equipe do Registro. Listamos abaixo dois entre os principais resultados, e as soluções adotadas: 1. A Pandemia afetou de forma diferente os turnos de trabalho - o atendimento emergencial noturno teve uma queda mais acentuada do que o diurno. Simultaneamente, houve ampliação dos postos de trabalho devido à introdução da política de duas portas, ou seja, entradas separadas para pacientes com e sem sintomas gripais. A solução deste problemas veio com o retorno da entrada única para todos os pacientes, sendo a separação realizada apenas após o registro, o que possibilitou a transferência de um funcionário do período noturno para o diurno. 2. Outra variação importante ocorreu nos processos de agendamento, sobretudo com o aumento da necessidade de realizar cancelamentos e reagendamentos. Levando-se em consideração a necessidade de evitar aglomerações, bem como os repetidos deslocamentos de pacientes dos municípios de nossa área de atuação, foi destacado um servidor exclusivo para realizar atendimentos a distância (por telefone e WhatsApp).

Conclusão:

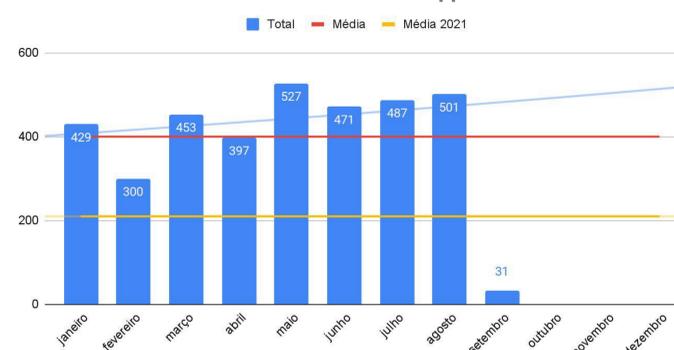
As vivências e as soluções organizacionais realizadas pela equipe do Registro do SAME no CAISM durante a pandemia de covid-19 só foi possível pelo comprometimento da equipe, que se mostrou flexível e ciente de suas responsabilidades. O monitoramento das atividades do setor foi fundamental para a organização das mudanças, bem como para a sua aceitação por parte da equipe, que compreendeu as suas causas.

Atendimentos PA Covid (2022)



O gráfico mostra a evolução mensal do número de atendimentos no Pronto Atendimento exclusivo para clientes com sintomas gripais em 2022, e mostra, para referência, a média de atendimentos mensais do ano anterior.

Atendimentos Via Whatsapp - 2022



O gráfico mostra a evolução mensal do número de atendimentos via Whatapp em 2022, e mostra, para referência, a média de atendimentos mensais de 2021, ano em que foi implantada esta nova modalidade de atendimento.