

Introdução

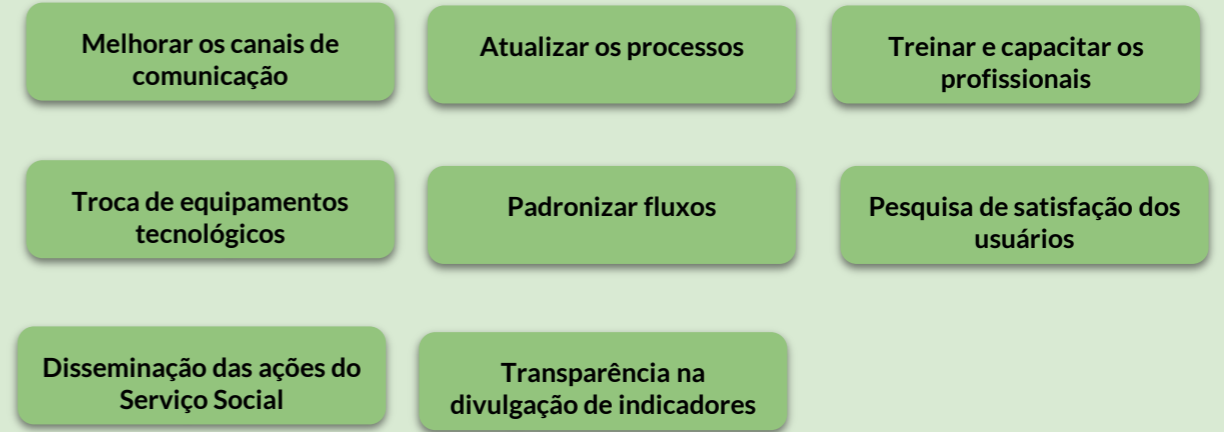
O atendimento do plantão do Serviço Social de ambulatórios é um espaço de acolhimento do paciente em consulta que espontaneamente procura atendimento às suas demandas. O objetivo do atendimento é desenvolver ações de cunho assistencial e socioeducativas, para a garantia e proteção de direitos sociais. Atualmente houve um aumento no volume na demanda do plantão identificadas como demandas que não são atribuições do Assistente Social, com indicador de interrupção, que fazem com que o atendimento tenha sua qualidade diminuída e precarizada pela sobrecarga da demanda total, impactando ainda na qualidade do atendimento como um todo não gerando valor ao usuário.



Meta / Prazo	6 meses
Diminuir a taxa de atendimentos que não pertencem ao S. Social	30%
Garantir adesão ao formulário de avaliação da satisfação do usuário - meta após implantação	25%



Situação Futura / Contramedidas



Plano de Ação

Ações	Como	Responsável	Início	Término	Status
Compartilhar Informações com os usuários e colaboradores	Através dos canais de comunicação interna do HC mailist e Tvs	Serviço Social e Comunicação(RP)	ago/22	jan/23	Aguardando início
Rever processos existentes	Atualizando manuais de procedimentos do Serviço Social	Serviço Social	ago/22	set/22	Aguardando início
Resgate da identidade profissional	Cursos e aprimoramento	Educorp e Serviço Social	ago/22	-	Aguardando início
Capacitar equipe com o uso de novas ferramentas tecnológicas	Habilidades de software Treinamento AGHUSE	Educorp	ago/22	-	Aguardando início
Aprimorar a qualidade do atendimento	Indo ao Gemba	Serviço Social e Equipe Multidisciplinar	ago/22	set/22	Aguardando início
Criar indicadores através de avaliação da satisfação do usuário	Identificando pontos de melhoria contínua com aplicação da pesquisa de satisfação	Serviço Social	ago/22	jan/23	Aguardando início
Compartilhar resultados	Através dos indicadores	Serviço Social e Comunicação(RP)	ago/22	jan/23	Aguardando início
Apresentar pontos de melhoria	Através dos indicadores levantados na pesquisa de satisfação	Serviço Social e Comunicação(RP)	ago/22	jan/23	Aguardando início

Acompanhamentos :

Aplicar e acompanhar as contramedidas através da melhoria continua alinhando as metas diminuindo a sobrecarga, qualificando o atendimento ao usuário.