

UM HOSPITAL DIFERENCIADO

O Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca (HFF) é uma das maiores unidades de saúde do país servindo mais de 600 mil habitantes da periferia oeste de Lisboa. Mais de três mil colaboradores, trabalham 24/7 numa máquina bem oleada que providencia anualmente 320 mil consultas, 27 mil internamentos, 17 mil cirurgias e 257 mil atendimentos de urgência.



A DIMENSÃO DOS NÚMEROS impressiona e o desafio de garantir um processo clínico digitalizado onde a falha pode custar uma vida humana é uma pressão enorme sobre a equipa dos profissionais de IT do Hospital.

Aos milhares de endpoints e infraestrutura que suportam a digitalização de todo o processo clínico não lhe é permitido falhar, ao que se juntam ainda processos administrativos e processos de relacionamento com os utentes.

O DESAFIO

“O conjunto dos nossos utilizadores cria uma média mensal de 900 incidentes e perto de 180 pedidos de serviço de alteração em aberto, dos quais é preciso ter uma visibilidade para o grau de importância e urgência de cada um”, afirma Ana Nunes, Diretora de Tecnologias da Informação e Comunicação no HFF. “Todo o fluxo era baseado numa solução rudimentar de registo de incidentes, sem visibilidade, sem possibilidade de escalar entre equipas e sem acompanhamento possível. A gestão do inventário era apenas um registo de imobilizado”.

Mas a gestão dos incidentes era apenas parte do problema com que a equipa de IT se defrontava; *“a gestão de projetos ao nível aplicacional e a parte de sistemas ao nível de infraestrutura nem estavam abrangidos pelo anterior software, impossibilitando a gestão eficiente das equipas”.*

Para resolver esta tarefa homérica numa instituição onde as portas nunca fecham, o HFF pediu ajuda à EasyVista para solucionar a gestão do IT.

A SOLUÇÃO EASYVISTA

“A implementação da solução EasyVista Service Manager foi um processo gradual”, afirma Sara Passos, Services Professional Manager da EasyVista. “A responsável pela área foi a uma certificação EasyVista Foundations onde aprendeu os principais conceitos para poder implementar fluxos simples usando as funcionalidades out-of-the-box do EasyVista, assim como os relatórios já existentes de base”.

Com o auxílio do serviço de suporte da EasyVista, a implementação prosseguiu in-house e a vantagem que a solução aportava na otimização dos recursos, na rastreabilidade dos pedidos e na transparência da informação ficaram cada vez mais evidentes num processo de adoção contínua da tecnologia. “Optamos ter aberto para consulta dos utilizadores o estado dos pedidos, pode por vezes ser informação muito técnica, mas ganhamos em transparência junto dos utilizadores”, realça Ana Nunes.

“A gestão eficiente dos processos de suporte aos utilizadores e de gestão de ativos, alinhada com a estratégia da organização, permitiu-lhes entrar num processo de melhoria contínua”, afirma Paulo Magalhães, Vice Presidente da EasyVista para o Sul da Europa. “Após a consolidação da solução, o nosso cliente vai ter uma visão transversal sobre a sua prestação de serviços aos utilizadores internos e externos à organização, permitindo-lhe ainda aferir sobre os objetivos de resposta / compromisso com os utilizadores. Terá, ainda, um controlo efetivo e mais eficiente do ativos”.

Uma decisão estratégica inicialmente tomada pela equipa do HFF foi a não migração entre sistemas, trabalhando em paralelo o antigo e o novo enquanto decorria a implementação. “A instituição nunca tinha tido um sistema de ITIL, a primeira parte foi uma descoberta e depois com base em formação que recebemos, entendemos melhor as boas praticas em ITIL e aperfeiçoámos o modelo”, esclarece Ana Nunes.

O PRESENTE E O FUTURO

O HFF não para de aumentar a resposta à grande comunidade que serve, estando já lançadas as bases para a construção do novo Hospital de Proximidade em Sintra. A equipa de Service Desk do HFF encara agora novos desafios com uma renovada confiança. “Estamos a planear a adoção do EasyVista Service Apps o que vai tornar todos os processos mais user friendly para os nossos colaboradores, com o desenvolvimento de novos front-end que permitem inclusivamente uma utilização mobile”, adianta Ana Nunes. Num ambiente IT mission critical 24/7, as soluções EasyVista ajudam no presente e no futuro para que o Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca cumpra a sua importante missão junto desta crescente comunidade de utentes dos concelhos da Amadora e Sintra. ■

EASYVISTA SERVICE MANAGER NO HOSPITAL FERNANDO DA FONSECA

- GESTÃO DE BENS
- GESTÃO DE INCIDENTES
- GESTÃO DE PEDIDOS DE SERVIÇO
- GESTÃO DE ALTERAÇÕES