



ConGpR

I Congresso Nacional de
Gestão Pública
para Resultados

Estratégias para certificação de qualidade em hospitais públicos geridos por organização social

Lady Rosany Silva Almeida Venancio – Mestranda Gestão da Qualidade
em Serviços de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
(UFRN) – RN

Introdução – Qualidade da assistência

- ✓ Relativa, dinâmica e subjetiva - de acordo com quem oferta e recebe o cuidado;
- ✓ Programa Ibérico: acessível e equitativa, utilizando o melhor conhecimento técnico científico disponível para obter, com segurança, os resultados esperados e promover a satisfação do paciente, um conceito que também pode ser chamado de gestão da qualidade total.



Introdução – Avaliação externa da qualidade

Estratégia sistemática, periódica e voluntária a qual utiliza métodos embasados em padrões de qualidade para avaliar os serviços resultando ou não em níveis de certificação.

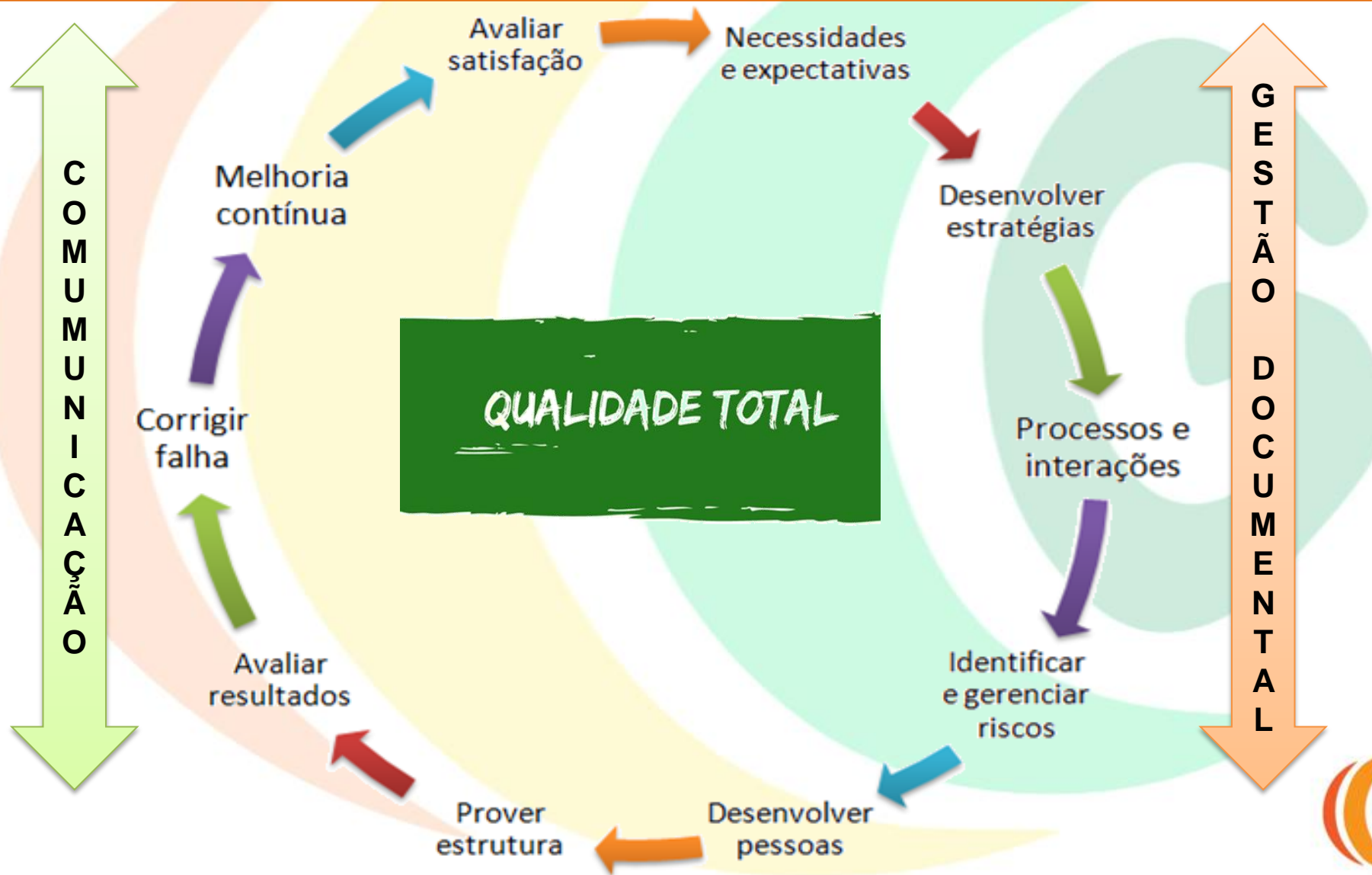
A acreditação não deve ser a finalidade do sistema de gestão da qualidade da assistência, mas esse sistema promove mudanças na cultura organizacional, melhorando hábitos e contribuindo para o cuidado centrado na pessoa, além de fomentar um ambiente organizacional de excelência.



Objetivos

- Potencializar os resultados e promover uma experiência exitosa para os pacientes e a sociedade;
- Incrementar a qualidade da assistência prestada;
- Demonstrar a importância da utilização de estratégias e ferramentas de gestão da qualidade no alcance aos resultados de excelência em programas de avaliação externa da qualidade.

Metodologia



Metodologia – SIPOC do Processo



SUPPLIERS - FORNECEDORES

- 1. Financeiro
- 2. Contratos
- 3. IAC
- 4. Secretaria de saúde
- 5. Diretorias corporativas
- 6. Hotelaria / Logística



INPUTS - ENTRADAS

- 1. Pagamentos
- 2. Contratação de serviços
- 3. Consultoria
- 4. Diretrizes
- 5. Áreas corporativa
- 6. Passagens, hospedagens; Traslado



PROCESS – PROCESSO

- Identificar potencial da unidade (cultura organizacional);
- Definir a metodologia para acreditação (previsão orçamentária, envolvimento do time de liderança);
- Planejar estratégias (Ciclos de melhoria, PDSAs);
- Desenvolver a unidade (desenvolver gestores e núcleo da qualidade, assessorias, oficinas, *accountabilities*);
- Avaliar e adaptar as ações implementadas e os resultados.



OUTCOMES - SAÍDAS

- Padrão de qualidade;
- Certificação;
- Auditorias internas e externas
- Assessorias;
- Oficinas;
- Ferramentas de acompanhamento do projeto;
- Previsão orçamentária.



CUSTOMERS - CLIENTES

- Unidades de negócio;
- Secretarias de saúde;
- Diretoria corporativa;
- Presidência;
- Pacientes;
- Sociedade;
- Unidades de saúde.

Elementos relevantes - maior conhecimento -
identificar oportunidades de melhoria

Resultados e Discussão

- Elevada taxa de satisfação (98%);
- Implantação/fortalecimento de Núcleos de Experiência do Paciente;
- Protocolos e comitês clínicos (Menores índices de IH);
- Fortalecimento e Gerenciamento de linhas de cuidado;
- Gestão de projetos;

CANVAS LINHA DE CUIDADO

PERSONA

Nome: _____ Idade: _____ Sexo: _____
 Contexto socioeconômico: _____ Comorbidades: _____ Hábitos: _____
 Expectativas: _____ Medos: _____

Outras informações relevantes: _____

LINHA DE CUIDADO (FLUXO DE VALOR)

MACRO - ETAPAS

ATIVIDADES

RESULTADO ESPERADO: _____

INDICADORES DE PROCESSO: _____

INDICADOR DE RESULTADO: _____

Canvas Desenvolvido pela Diretoria de Gestão Estratégica - ISGH

Versão 01 - 2018

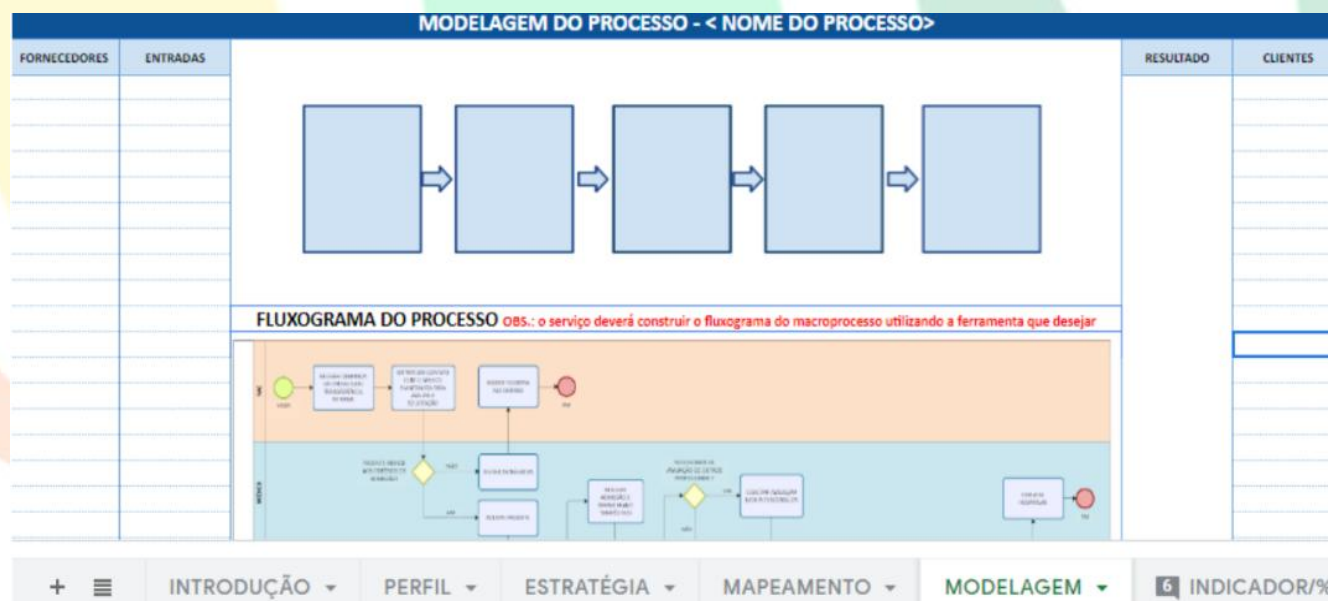
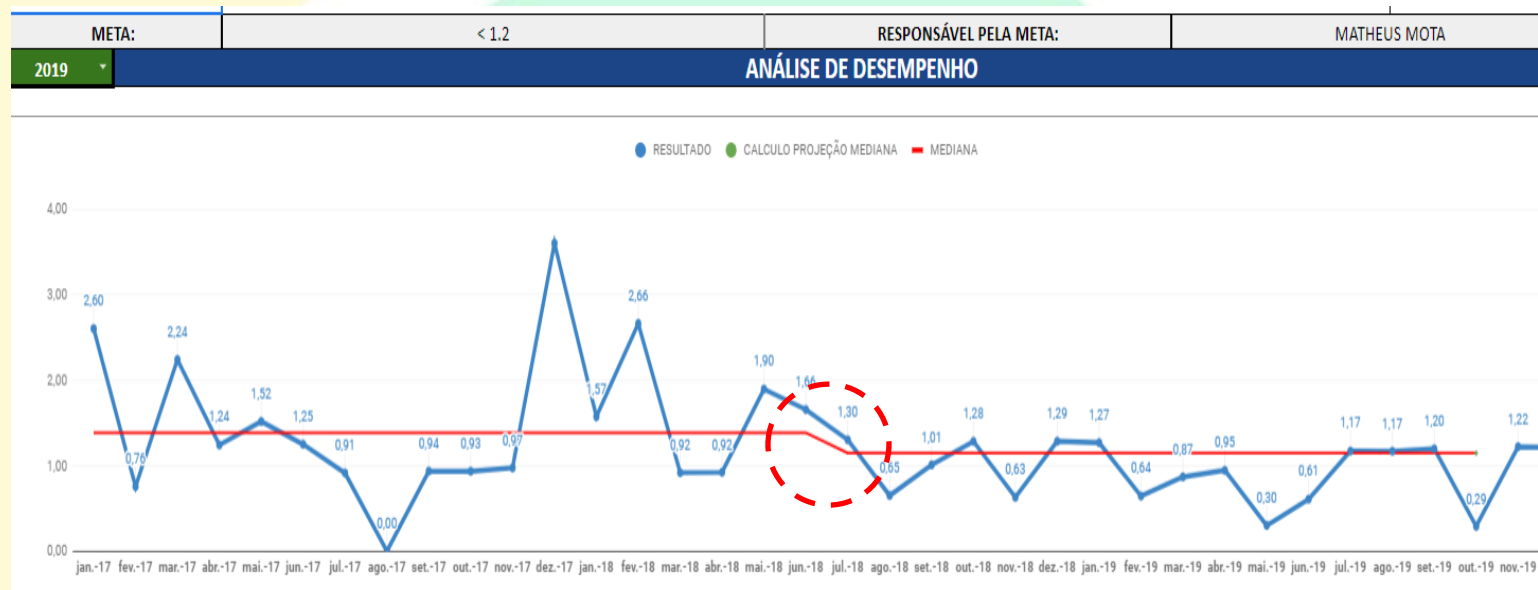
GRUPO DE TRABALHO		Itens PALC																		
NOME	FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Marcia Sales	Gerente	Aprovação de Documentos	22%						43%											
João Carlos Pinheiro	Assessor	Produção, Revisão e Aprovação de Documentos	9%							42%	100%	6%						10%		
Raquel Veras	Assessor	Produção de Documentos												50%	11%					
Nayara Freitas	Coordenadora	Produção de Documentos e Treinamentos						40%		38%										
Juliana Costa	Analista	Produção de Documentos e Treinamentos		57%	25%											0%				
Lady Rosany	Assessora	Gerenciamento					0%													8%
Juliana Araujo	Assessora	Gerenciamento															38%			

Legenda: 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

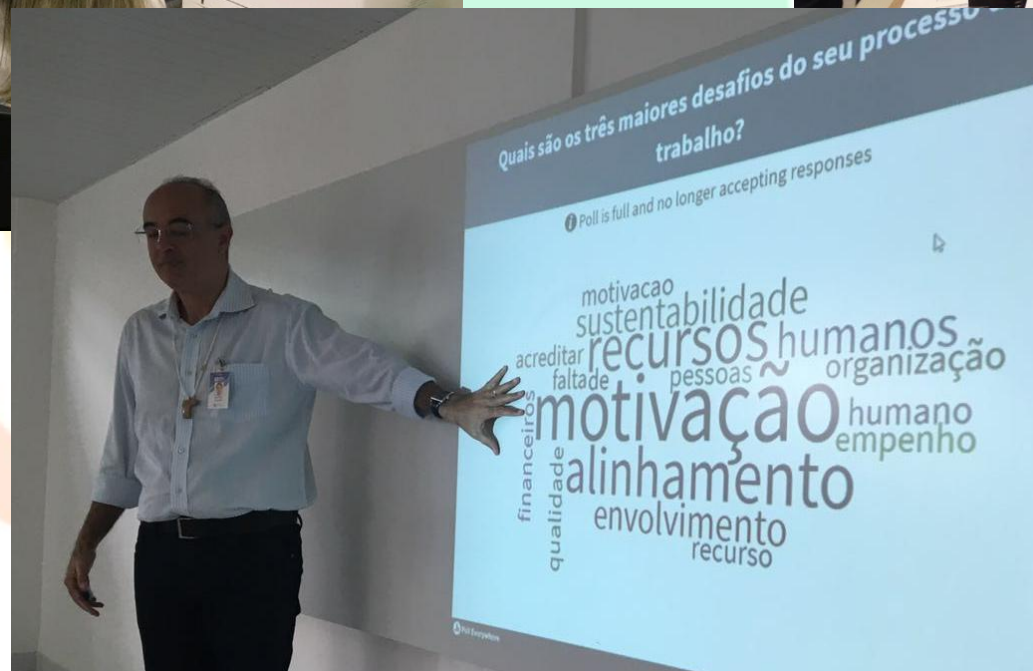


Resultados e Discussão

- Planilhas gestão;
- Monitoramento e avaliação;
- Análise crítica de resultados;
- Gerenciamento de riscos;
- Gerenciamento de não conformidades;
- Interações de processo



Resultados e Discussão



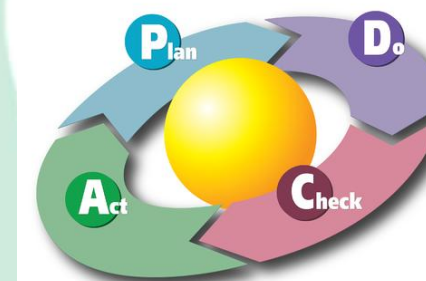
Imagens cedidas pela DGE - ISGH

Resultados e Discussão



Conclusões

- Líderes de alto impacto;
- Equipes de alta performance;
- Times de gestão do cuidado e gestão da clínica;
- Empoderamento da linha de frente;
- Unidades certificadas em excelência;
- Unidades em processo de certificação internacional;



Referências

- ANVISA. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática. 2017.
- BÁO, A. C.P. et al. Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde. Revista Brasileira de enfermagem, v. 72, n. 2, 2019.
- GALDINO, S. V. et al. Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde: revisão integrativa de literatura. Gestão e Saúde, n. supl., p. Pág. 1023-1057, 2016.
- ISHIDA, J. P.; OLIVEIRA, D. A. Um estudo sobre a Gestão da Qualidade: conceitos, ferramentas, custos e implantação. ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498, v. 15, n. 15, 2019.
- OLIVEIRA, J. L. C. et al. Mudanças gerenciais resultantes da Acreditação hospitalar. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 25, p. e2851, 2017.
- SATURNO, P. J. Atividades básicas para melhoria contínua. Métodos e instrumentos para realizar o ciclo de melhoria: módulo 2. Métodos de análise de problemas de qualidade: unidade temática 2. Gama ZAS, tradutor. SEDIS/UFRN. Natal, 2017.
- SATURNO, P. J. Planejamento e implantação de programas de gestão da qualidade em serviços de saúde: módulo 1. Como definir qualidade. Opções e características dos diversos enfoques e sua importância para os programas de gestão da qualidade: unidade temática 1. Gama ZAS, tradutor. SEDIS/UFRN. Natal, 2017.
- SIMAN, A. G.; CUNHA, S. G. S.; BRITO, M. J. M. Mudanças nas ações gerenciais após a Acreditação Hospitalar. Rev Rene, v. 17, n. 2, p. 165-175, 2016.
- VITURI, D. W.; ÉVORA, Y. D. M. Gestão da qualidade total e enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa de literatura. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 68, n. 5, p. 945-952, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672015000500945&script=sci_abstract&tlng=es> Acesso: 07/04/2019.
- ZAHAIKEVITCH, E. V. et al. Contribuição das ferramentas da gestão da qualidade para a gestão do conhecimento nas empresas: uma revisão bibliométrica na base de dados scopus. Revista Mundi Engenharia, Tecnologia e Gestão (ISSN: 2525-4782), v. 4, n. 1, 2019.