

Gestão de Qualidade

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, visando a qualidade assistencial e a satisfação do cliente compromete-se a um entendimento de qualidade como desenvolvimento de uma atenção competente.

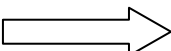
A qualidade dos serviços hospitalares deve ser vista como um produto de ações que interagem, através das pessoas envolvidas nos diferentes processos, que resultam na prestação da assistência à saúde. É preciso formar grupos de trabalho, todos engajados e capacitados em ferramentas da qualidade. O trabalho da equipe é um princípio fundamental para o sucesso dessa gestão.

Outro princípio importante é a melhoria contínua, para isso é disseminada na instituição a cultura de que há sempre uma maneira melhor de realizar um trabalho, processo contínuo de avaliação das atividades aplicando diariamente por todos da instituição.

No ano de 2002, uma das prioridades do Hospital das Clínicas foi a preparação para um sistema de avaliação externa, que verificava a concordância com um conjunto de padrões previamente estabelecidos pela Organização de Acreditação - ONA, objetivando deixar explícito o seu compromisso com a qualidade. Este processo de busca da qualidade apresentava, porém, alguns pontos desfavoráveis, como o alto investimento financeiro e a metodologia de difícil adesão.

O Hospital então, ainda buscando uma metodologia de qualidade, optou pelo roteiro estabelecido pelo Programa do CQH (Compromisso com a Qualidade Hospitalar) que permite a realização de um diagnóstico institucional onde é possível se identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria dos processos. Com isso, foi desenvolvido um plano de ação abrangendo todos os serviços, com vistas a atingir padrões superiores de qualidade.



Em junho de 2007  Adesão ao Programa CQH

Em 2007, foi assinado um termo de adesão ao Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar, mantido pela Associação Paulista de Medicina e Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, e administrado pela Sociedade Médica Paulista de Administração em Saúde, assumindo o compromisso de:

1. Colaborar para a melhoria contínua da qualidade do atendimento médico-hospitalar;
2. Construir um Grupo de Qualidade do Corpo-Clínico, da Equipe de Enfermagem e dos Setores Administrativos, designando pelo menos, três interlocutores (um de cada setor);
3. Promover o aprimoramento e desenvolvimento dos seus recursos humanos em todos os níveis;
4. Contribuir mensalmente para o Fundo de Apoio ao Programa, conforme valores definidos em consenso, pelos hospitais participantes e pelo Núcleo Técnico do CQH.

O Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar é responsável por contribuir com a melhoria contínua da qualidade do atendimento nos serviços de saúde mediante metodologia específica, estimulando a participação e a autoavaliação, e ainda incentiva à mudança de atitudes e de comportamentos, através do trabalho de equipe.

A metodologia do programa utiliza-se de uma ferramenta chamada de Roteiro de Visitas do CQH que estimulou o hospital a buscar pelo Selo de Qualidade do CQH.

Com isso, cresce a participação e a autoavaliação, como componente educacional que incentiva a mudança de atitudes e de comportamentos, através do trabalho em equipe, principalmente entre grupos multidisciplinares, no aprimoramento dos processos de atendimento.

Até agosto de 2007, o Hospital das Clínicas não tinha definido o significado de Missão, Visão e Valores, e para isso, foram realizado encontros dos diretores para obter esta definição.



**2007: grupos para
definição dos termos:**

Missão, Visão e Valores





Para que o Roteiro de Visitas do CQH se tornasse conhecido, foram criados cursos de visitantes, ministrados por profissionais experientes do CQH; sendo que o primeiro foi realizado em 2008, disseminando a metodologia e levantando pontos fortes e as oportunidades de melhoria do HC.

Em fevereiro de 2008, foi instituído o Comitê da Qualidade com o objetivo principal de coordenar o projeto de implantação do programa CQH. Dentre as ações apresentadas pelo Comitê da Qualidade, houve ainda a criação dos Subcomitês como estratégia de abranger toda a Instituição nas ações de Qualidade.



**2008: Comitê Assessor para
implantação do Programa de
Qualidade**

Em novembro de 2008, foram criados subcomitês com o propósito de abranger todas as áreas da Instituição e assim disseminar a política.

A padronização é uma importante ferramenta gerencial, dentro de qualquer processo funcional, com os objetivos de garantir os resultados esperados para cada tarefa realizada, garantir a manutenção da qualidade e dar a segurança aos profissionais na execução de tarefas, em abril de 2008, foram criados os Procedimentos Operacionais.



**Informatização dos
processos operacionais**



Em setembro de 2009, houve a primeira visita do CQH, na qual foi observada a colaboração de todos os profissionais, porém, a pontuação estipulada pelo CQH não foi alcançada.

UNIDOS POR UM HC CADA DIA MELHOR

VISITA DIAGNÓSTICA: 29 e 30/09

Conheça as questões do roteiro de visitas.

Prepare-se para a visita
Fique de olho na qualidade

HC excelência em saúde desde 1956
USP - RIBEIRÃO
assistência - ensino - pesquisa

Em janeiro de 2010, houve a revisita na qual, após melhorias contínuas, a pontuação esperada era de 51 pontos, e melhor que isso, o Hospital das Clínicas atingiu a pontuação de 74,49 pontos.

REVISITA 27 de janeiro

SUA ÁREA PODERÁ SER VISITADA

Qualidade HC
participe dessa conquista

HC USP - RIBEIRÃO
assistência - ensino - pesquisa

Envolva sua equipe

O CQH avaliará o HC para definir a certificação
Reforce sua área para o cumprimento do roteiro de visitas do CQH



Av. Brigadeiro Luís Antônio, 778 - Bela Vista
01318-901 - São Paulo, SP - Brasil
Tele: (11) 3188-4200 • F: (11) 31-61-4330
www.apm.org.br

Informamos que o Núcleo Técnico do CQH aprovou, em reunião de 09 de fevereiro de 2010, recomendação da equipe que visitou o Hospital das Clínicas da Faculdade Medicina de Ribeirão Preto em 27 de janeiro de 2010 para conceder o Selo de Conformidade do CQH ao constatar a conformidade em relação as questões:

- **Critério Perfil**
 - Número 12, 28, 38 e 57
- **Critério Processos**
 - Número 52, 83 do Item 7.1. Processos Principais e Processos de Apoio do Hospital.
 - Número 04 do Item 7.2. Gestão de Processos Relativos aos Fornecedores.

Este hospital está conforme com as normas do Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar e, portanto, recebe o Selo de Conformidade. A manutenção do Selo está condicionada à permanência na conformidade, que será comprovada através de relatórios e de nova visita a ser efetuada em fevereiro de 2012 podendo haver, no entanto, antecipação desta data.

Atenciosamente,

p/ Núcleo Técnico do CQH

Em março de 2010, foi celebrado o momento de reconhecimento do trabalho de todos os colaboradores, com a entrega do Selo de Qualidade para o Complexo HC.



2010

**Entrega do Selo de Conformidade
Programa CQH**

A Pesquisa de Satisfação do Usuário em 2004 era realizada pelo Grupo de Avaliação de Desempenho –GAD da Assessoria Técnica, periodicamente, num trabalho realizado junto aos pacientes internados em todas as enfermarias. A avaliação produziu informações relevantes para o aprimoramento de ações de melhorias, parte essencial do processo decisório institucional.

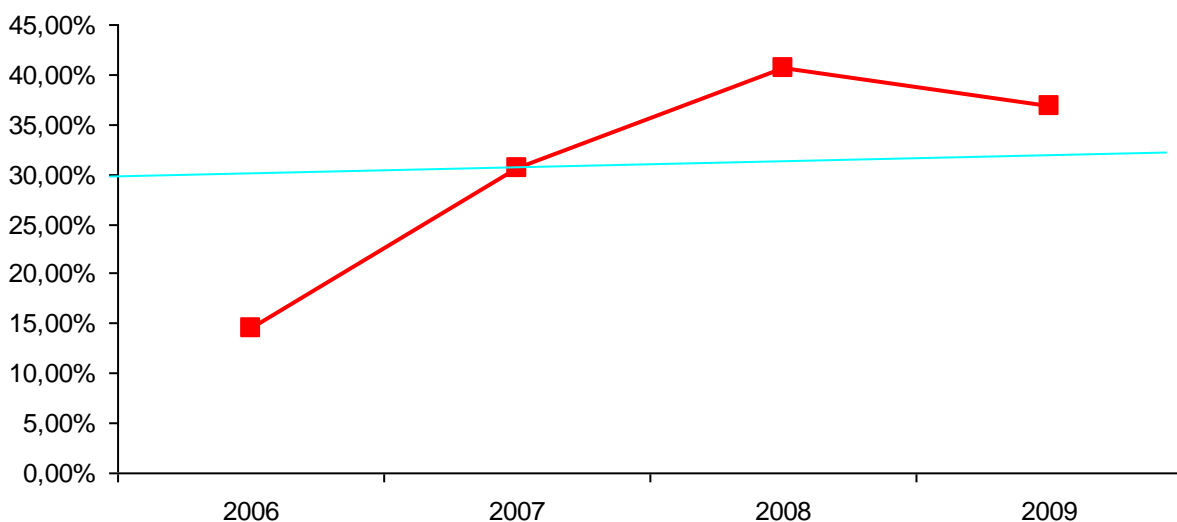
A Pesquisa de Satisfação com objetivos principais de conhecer a opinião dos pacientes internados sobre alguns aspectos da assistência médico-hospitalar como atendimento médico, de enfermagem, alimentação e instalações físicas; de conhecer o nível de consciência que o paciente tem de seu problema de saúde; de analisar a evolução da Instituição ao longo do tempo, quanto as variáveis estudadas; de melhoria contínua da qualidade e de demonstrar a confiabilidade e a transparência dos serviços prestados à sociedade, apresentou avaliações dos usuários em que predominavam o “bom” em todos os fatores estudados.

Em 2007, a avaliação da pesquisa de satisfação dos usuários internados nas enfermarias do Campus passou a ser de responsabilidade do Gerenciamento da Qualidade, uma vez que é um indicador obrigatório de qualidade hospitalar para o CQH. Nesta fase, a pesquisa começou a ser realizada no momento da alta hospitalar no

Campus e seu objetivo passou a ser de identificar as necessidades e expectativas dos clientes internados, e encaminhar relatório às áreas específicas, abordando o grau de satisfação e insatisfação, para que sejam elaborados planos de melhoria contínua das unidade.

Atualmente, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital das Clínicas – Campus permanece com o objetivo principal de avaliar o grau da satisfação e insatisfação dos clientes internados de acordo com a assistência prestada pela equipe de enfermagem, médica, hotelaria, recepção e alimentação realizada através de uma escala de *Likert* com espaço destinado aos relatos dos usuários, favorecendo uma pesquisa qualitativa que será avaliada pela equipe do gerenciamento de qualidade. Serão, então encaminhadas as respectivas áreas e organizados os planos de ações para minimizar as queixas/sugestões dos usuários, favorecendo assim a melhoria contínua nos processos.

Pesquisa de Satisfação dos Clientes das enfermarias em relação às altas hospitalares - meta 30%



O Gerenciamento da Qualidade/Assessoria Técnica está organizando uma autoavaliação do Hospital das Clínicas das Unidades Campus e de Emergência, a partir dos colaboradores capacitados através dos cursos de visitantes fornecidos pelo CQH. A

contínua preocupação com a melhoria contínua, enfatizando os pontos fortes e oportunidades de melhoria institucionais.