

## Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** AVALIAÇÃO INTERNA DA QUALIDADE EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.

**Relatoria:** PAULA MANUELA RODRIGUES PINHEIRO  
Maria de Fátima Bastos Nóbrega de Almeida  
Joseana Taumaturgo Magalhães Falcão

**Autores:** Mona Lisa Menezes Bruno  
Renata Rocha da Costa  
Andreina Fontenele Teixeira

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Inovação das práticas de cuidado

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** Uma instituição de saúde com vínculo universitário, para conquistar uma certificação de qualidade, deve gerenciar e adequar os processos de assistência, ensino, pesquisa e gestão institucional aos requisitos exigidos pelas normas de certificação. Uma das etapas para a conquista dessa certificação é realizar auditorias periódicas com o intuito de avaliar a instituição em relação ao cumprimento dos requisitos de qualidade e promover a cultura de melhoria contínua dos serviços prestados à população, visando atingir os padrões estabelecidos no sistema de avaliação. **OBJETIVO:** Relatar a experiência na primeira avaliação interna da qualidade de um hospital universitário. **METODOLOGIA:** A avaliação ocorreu em dezembro de 2019. Primeiramente foi criada uma comissão com 40 avaliadores internos da qualidade, formalizada com publicação de portaria. Foram realizadas capacitações com orientações sobre o processo de auditoria. Os avaliadores, organizados em dupla, visitaram as unidades, setores, divisões e gerências da instituição, averiguando o cumprimento dos requisitos essenciais de qualidade conforme dispostos no Manual de Avaliação. Durante 15 dias ocorreram as visitas e as avaliações de todos os 60 serviços do hospital, entre áreas assistências (internações e ambulatoriais), de apoio, gerenciais e ensino e pesquisa. Ao término da avaliação cada dupla de avaliador entregou, para a Unidade de Gestão da Qualidade, um relatório da área pela qual ficou responsável. Foi realizado um relatório de avaliação de todos os resultados gerando um resultado final para o Hospital universitário. **RESULTADOS:** O resultado obtido entre os requisitos do Manual para obtenção da certificação, foi de 88,34 de cumprimento aos requisitos essenciais do manual. Após o resultado final foi entregue aos gestores o resultado e solicitado plano de ação para aqueles requisitos que não foram atingidos com o intuito de buscar melhorias e conquistar o selo de qualidade. **CONCLUSÃO:** Após a elaboração dos planos de ações, as tarefas propostas e cumprimento dos prazos foram acompanhadas pela Unidade de Gestão para que com isso o processo de melhoria da qualidade contínuas fosse realizado no Hospital Universitário.