Trabalho apresentado no 24º CBCENF

Título: UTILIZANDO UMA FERRAMENTA DA QUALIDADE COM GESTORES HOSPITALARES: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA.

Relatoria: PAULA MANUELA RODRIGUES PINHEIRO

Autores: Maria de Fátima Bastos Nóbrega de Almeida
Sanja Samia Rolim Fernandes Ximenes
Rhaquel de Morais Alves Barbosa Oliveira
Walécia Diana Gadelha Maia
Giovana Thiemy Kina

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Inovação das práticas de cuidado

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: Anualmente, são realizadas avaliações internas por meio de uma comissão instituída em um Complexo Hospitalar Universitário com base em um Manual de requisitos essenciais e não essenciais, dividido em: Processos de Ensino e Pesquisa, Assistencias, de Apoio e Gerenciais. Após essas avalições são gerados relatórios com os resultados obtidos, com a finalidade de elaborar um programa de melhoria quanto aos requisitos não conformes. No ano de 2021 o resultado obtido da avaliação foi de 132 requisitos essencias não conformes. Com base no exposto, observou-se a necessidade de realizar uma intervenção para os gestores das diversas áreas do Complexo Hospitalar, aplicando uma das ferramentas da qualidade para auxiliar no processo de melhoria dos requisitos essenciais avaliados como não conformes. OBJETIVO: Relatar a experiencia vivenciada pela Unidade de Gestão da Qualidade (UGQ) de um Complexo Hospitalar Universitário na aplicação de uma ferramenta da qualidade para a elaboração de planos de ação para melhoria dos requisitos essenciais do Manual de Certificação da Qualidade METODOLOGIA: Foram realizadas 7 oficinas com os gestores que apresentaram nos relatórios da avaliação interna das áreas, requisitos essencias não conformes de acordo o Manual de Certificação. Na ocasião foi criado junto aos gestores planos de ações com pactuações de ações, indicadores e prazos para finalização das mesma. RESULTADOS: Dos 132 requisitos essenciais não atingidos de acordo com a avaliação interna, 56 foram classificados pela a Unidade de Gestão da Qualidade do Complexo Hospitalar, como prioritários por terem alto impacto e curto prazo de execução. Durante as oficinas foram apresentados os 56 requisitos não atingidos aos gestores das áreas, destes 22 foram selecionados por serem considerados de possível execução e cumprimento do prazo de 30 dias. Foram elaborados os planos de ação através da utilização da ferramenta 5W2H, ficando a critério da Unidade de Gestão da Qualidade o monitoramento do cumprimento dessas metas. CONCLUSÃO: A ferramenta 5W2H mostrou-se eficaz na elaboração dos planos de ação, as metas propostas e cumprimento dos prazos estão sendo acompanhadas pela UGQ e com isso o processo de melhoria da qualidade contínua está sendo bastante eficaz no Complexo Hospitalar. Conclui-se então que a aplicação das oficinas gerou uma maior adesão aos prazos pactuados pelas áreas. Faz-se necessário mais ações desse tipo para acompanhamento das ações.