

 <small>ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, Lazer E CULTURA</small>	<b>COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE</b>			 <b>HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO ARAGUAIA</b>
	<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 001	Página 1 de 10	

## 1. OBJETIVO

A Política de Qualidade tem por objetivo assegurar o compromisso de todos os colaboradores e da liderança na identificação de oportunidades de melhorias nos processos assistenciais e de apoio, através do uso de ferramentas de qualidade visando à melhoria contínua dos processos.

- Assessoria quanto às ferramentas e disseminação da qualidade a partir da participação do setor nas diversas Comissões Institucionais;
- Gerenciamento de indicadores e análise de dados;
- Padronização de documentos;
- Mapeamento de processos;
- Assessoria quanto a legislações para adequação de áreas ou ajustes de processos;
- Apoio aos setores quanto a elaboração de procedimentos, normas e rotinas dos processos existentes;
- Auditorias internas e diagnóstico situacional;
- Estratégia de comunicação interna e externa sobre conceitos e resultados relacionados à qualidade assistencial.

## 2. RESPONSABILIDADES

**Coordenadora da Qualidade:** Gerir todo o mapeamento ou redesenho de processos, indicadores institucionais, análise crítica e implementação de ciclos de melhoria de acordo com a identificação de incidentes, bem como garantir a divulgação e treinamento para toda a instituição;

**Assistente Administrativo:** Compilar dados e suporte a coleta de informações.

Este procedimento se aplica a todas as áreas e a todos os colaboradores que exercem função administrativa ou assistencial, inclusive ao corpo clínico ativo e devidamente cadastrado na instituição.

## 3. DIRETRIZES

O Hospital Público Regional do Araguaia (**HRPA**) possui um setor da Qualidade com profissionais capacitados para alinhar as boas práticas hospitalares. As ações e atribuições deste setor estão validadas hierarquicamente pela Alta Direção da Instituição.

 <small>ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, Lazer E CULTURA</small>	<b>COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE</b>		 <b>HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA</b>
	<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 001	

Consequentemente, a Qualidade é parte das diretrizes estratégicas voltadas para a inovação e excelência nos processos de cuidar, tendo como base prioridades definidas na linha de cuidado e a disponibilidade de recursos, alinhados à Missão, Visão e Valores da Instituição.

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como finalidade proporcionar por meio da definição de políticas e práticas padronizadas a garantia da excelência dos processos. Sendo eles:

Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ: É um conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma instituição no sentido de possibilitar a melhoria de produtos ou serviços com vistas a garantir a satisfação das necessidades dos pacientes;

Processos: Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos ou serviços (saídas). Essa transformação deve agregar valor no processo e exigem um gerenciamento dos diversos recursos envolvidos;

Indicadores: Instrumentos de gestão essencial nas atividades de monitoramento e avaliação das organizações, assim como seus projetos, programas e políticas, pois permitem acompanhar o alcance das metas, identificar avanços, melhorias de qualidade, correção de problemas ou necessidade de mudanças;

Análise Crítica: É a análise de dados (estatísticos, de indicadores, de auditorias, de não conformidades) com enfoque na identificação das causas e busca de ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos processos;

Plano de Ação: É o planejamento das ações necessárias para que se possa atingir um determinado objetivo;

PDCA: É um método aplicado para o controle eficaz das atividades de uma organização, principalmente aquelas relacionadas as melhorias, possibilitando a padronização nas informações no controle de qualidade e a menor probabilidade de erros nas análises;

Auditorias: São planejadas e executadas para verificação dos processos, avaliação da conformidade com as disposições planejadas e eficácia do sistema. É o processo de verificação dos processos, avaliação da conformidade com as disposições planejadas e eficácia do sistema.

A Gestão da Qualidade está baseada nos seguintes princípios:

 <small>ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE ESPORTE, LAZER E CULTURA</small>	<b>COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE</b>			 <b>HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO ARAGUAIA</b>
	<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b>			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 001	Página 3 de 10	

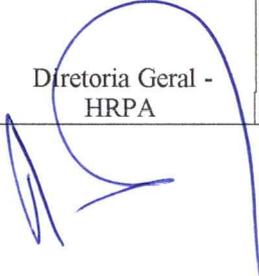
- Assistência Focada no Paciente - Padronizar procedimentos, fluxos e processos assistenciais e de apoio que atenda e respeite as preferências, necessidades e valores dos pacientes;
- Prover Assistência no Tempo Adequado - Melhoria contínua dos processos e fluxos de atendimento, reduzindo tempos de esperas e atrasos aqueles que recebem e prestam os cuidados;
- Eficiência - É a relação entre o benefício oferecido pela assistência à saúde e seu custo econômico (Donabedian, 1990);
- Equidade - Distribuição dos serviços de acordo com as necessidades de saúde objetivas e percebidas da população, (Donabedian, 1990) de acordo com o perfil epidemiológico da população alvo;
- Segurança do Paciente - Elaborar e adequar as práticas assistências, minimizando o dano ao paciente.
- Para atender a estes pilares e manter a excelência dos serviços prestados, a Gestão da Qualidade trabalha em algumas dimensões:
- Auditorias Internas - Realizada através de visitas setoriais nas unidades, fortalecendo (buscando assegurar) a adesão aos padrões de qualidade, possibilitando desta forma a identificação de não conformidades e assim a implantação de melhorias corretivas e/ou preventivas. Os resultados das auditorias são comunicados e documentados, ações são planejadas para sanar as possíveis deficiências encontradas. A verificação da eficácia das ações é realizada para encerramento dos registros e análise dos resultados obtidos;
- Padronização de Protocolos - A definição de protocolos busca assegurar que o atendimento prestado aos pacientes aconteça de forma estruturada, uniforme e com assertividade primando pela linha do cuidado prestado ao paciente;
- Procedimentos e Rotinas - É realizado de forma colaborativa e busca orientar a equipe multiprofissional para as melhores práticas a serem executadas conforme as necessidades dos pacientes;
- Treinamentos - (Ocorre de forma colaborativa com as demais áreas da instituição) Busca garantir a transmissão das informações para (todos) os colaboradores e corpo clínico pertinente às melhores práticas.

 <small>ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE ESPORTE, Lazer E CULTURA</small>	<b>COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE</b>		 <small>HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA</small>
	<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 001	Página 4 de 10

- O Sistema de Gestão da Qualidade promove:
- Reuniões periódicas com os líderes e Alta Direção para alinhar questões relacionadas aos processos de acreditação;
- Desenvolvimento de reuniões mensais com o objetivo de evidenciar trabalhos desenvolvidos pelos colaboradores com base no ciclo de melhoria contínua e atualizações referentes às boas práticas;
- Desenvolvimento de reuniões mensais de forma colaborativa com a Alta Direção com o objetivo de apresentar os indicadores de resultados institucionais, possibilitando análise crítica de implantação de ações de melhoria (corretivas e/ou preventivas);
- Participação na Subcomissão de Segurança do Paciente.
- Apoio e aprimoramento dos protocolos gerenciados (AVC, sepse, IAM, dor torácica e TEV)
- Participação na Subcomissão de Segurança do Paciente;

#### 4. REFERÊNCIA

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO. **Manual Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde - Versão 2018.**

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data elaboração:	Data revisão:
 CPGQ - HRPA	 Diretoria Técnica - HRPA	 Diretoria Geral - HRPA	04/08/2021	04/08/2023

 <p>ASELC 033 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA</p>	<b>COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE</b>		 <p>HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA</p>
	<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 001	

# ANEXOS

## FERRAMENTAS DA QUALIDADE

### ANEXO 1: MATRIZ GUT

Problemas	Gravidade	Urgência	Tendência	Nível do Problema	Pontuação (GUT)

## ANEXO 2: 5 PORQUÊS

FORMULÁRIO 5 PORQUÊS			
FALHA:			
Após a identificação de um problema, questionar 5 PORQUÊS			
Local da Ocorrência:	Data da Ocorrência:		
<b>1º PORQUÊ</b>	PORQUÊ? Aconteceu		
	Resposta:		
<b>2º PORQUÊ</b>	PORQUÊ?		
	Resposta:		
<b>3º PORQUÊ</b>	PORQUÊ?		
	Resposta:		
<b>4º PORQUÊ</b>	PORQUÊ?		
	Resposta:		
<b>5º PORQUÊ</b>	PORQUÊ?		
	Resposta:		
<b>AÇÃO</b>	O QUÊ?	QUEM?	DATA PARA CONCLUSÃO
Participantes:			

 <p>ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA</p>	<b>COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE</b>		 <b>HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO ARAGUAIA</b>
	<b>GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 001	

### ANEXO 3: BRAINSTORMING



#### BRAINSTORMING

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Sugestões de Melhoria:

### ANEXO 4: 5W2H

**FERRAMENTAS DA QUALIDADE – 5W2H**

O QUE (WHAT)	COMO (HOW)	ONDE (WHERE)	QUEM (WHO)	QUANDO (WHEN)	QUANTO (HOW MUCH)	POR QUE (WHY)

**O QUE** deve ser feito? Quem são os principais objetivos da melhoria?  
**COMO** será feito? Quais são as etapas?  
**ONDE** - isto especialmente quando existirem ações fora da Organização

**QUEM** - Qual pessoa(s) vão ser envolvidas com estas melhorias?  
**QUANDO** - Cronograma de ações.  
**QUANTO** - Quanto? Orçamento.  
**POR QUE** - Por que? Quais as melhorias esperadas?

### ANEXO 5: SIPOC

SIPOC				
<b>Processo:</b>		<b>ENDOSCOPIA</b>		
S	I	P	O	C
Fornecedores	Entradas	Processo	Saídas	Clientes
INÍCIO - MACROPROCESSOS				
		↓		
		↓		
		↓		
		↓		
		↓		
FIM				
<b>Requisitos de Cliente:</b>		(Q) Qualidade	(E) Entrega	(C) Custo

## ANEXO 6: DIAGRAMA DE ISHIKAWA

