

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	Página 1 de 10	

1. OBJETIVO

A Política de Qualidade tem por objetivo assegurar o compromisso de todos os trabalhadores 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.

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	Página 2 de 10	

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:

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	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.

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	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 do versionamento:	Data da próxima atualização:
CPGQ - HRPA	Diretoria Técnica - HRPA	Diretoria Geral - HRPA	04/08/2023	04/08/2025

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	Página 5 de 10	

ANEXOS

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	Página 6 de 10	

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

ANEXO 1: 5 PORQUÊS

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

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	Página 7 de 10	

ANEXO 2: BRAISNTORMING



BRAIN STORMING

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

Sugestões de Melhoria:

ANEXO 3: 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? Quais são os nossos objetivos de melhoria?

COMO será feito? Quais são as etapas?

ONDE - GSI especialmente quando existirem ações fora da Organização.

QUEM? Que pessoas vão se envolver com estas melhorias?

QUANDO? Cronograma de ações.

QUANTO custará? Orçamento.

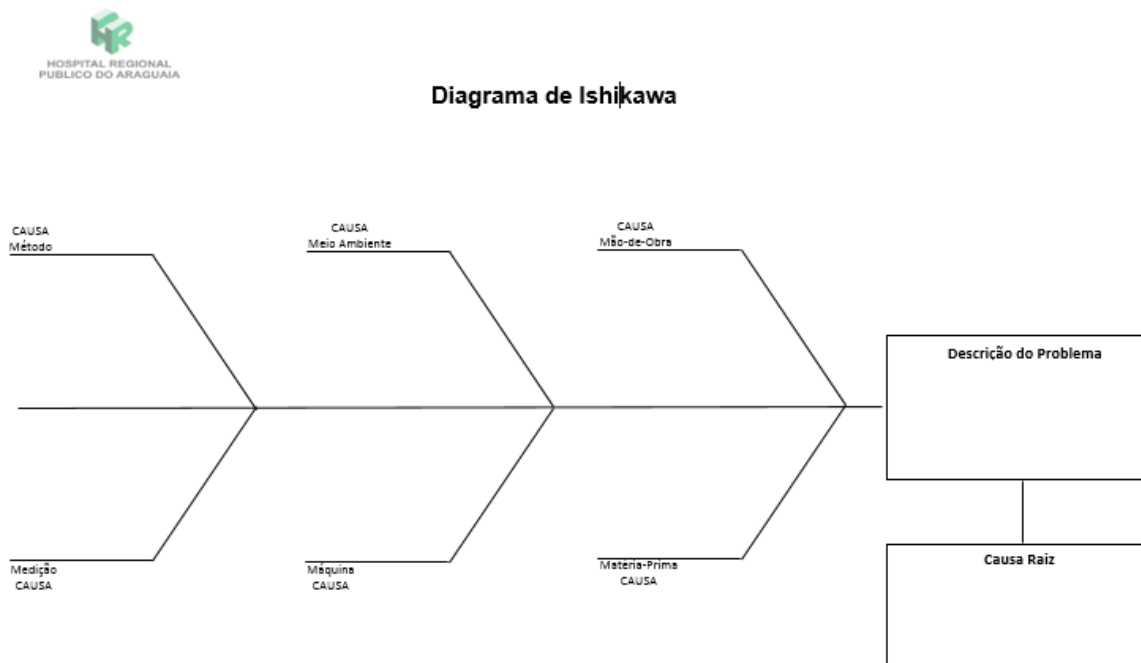
POR QUE faremos? Quais as melhorias esperadas?

 ASSOCIAÇÃO DE SAÚDE, ESPORTE, LAZER E CULTURA	COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DA QUALIDADE			 HOSPITAL REGIONAL PUBLICO DO ARAGUAIA
	GESTÃO DA QUALIDADE			
	Código:HRPA.CPGQ.POL.004	Versão: 002	Página 9 de 10	

ANEXO 4: SIPOC

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

ANEXO 5: DIAGRAMA DE ISHIKAWA



ANEXO 6: ANÁLISE PRELIMINAR DE RISCO

PROCESSO	RISCO	EFEITO	Gravidade	Probabilidade	Score de Risco	Matriz de Risco	Indicadores de Monitoramento	Ações de Prevenção	Ações de Contenção	Periodicidade de Acompanhamento
			1	2	2	Baixo				
			4	2	8	Elevado				
			3	2	6	Médio				

MATRIZ DE RISCO
EXTREMAMENTE ELEVADO
ELEVADO
MÉDIO
BAIXO