



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

A IMPLANTAÇÃO DO ESCRITÓRIO DE QUALIDADE EM UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR: EXPERIÊNCIAS E DESAFIOS.¹

**Cledir Tania Franca Garcia², Micheli Purolnik³, Claudia Goergen⁴,
Elisabete Brandenburg Dos Santos⁵, Andreia Sandri Cazali⁶, Simone
Mathioni Mertins⁷**

¹ Pesquisa Institucional desenvolvida na Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, pertencente ao Grupo de Pesquisa do Escritório de Qualidade.

² Enfermeira da Qualidade, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Mestre em Docência Universitária, Especialista em Gerência dos Serviços de Enfermagem, em Enfermagem Obstétrica, em Segurança do Paciente e Qualidade em Serviços de Saúde e MBA em Gestão de Pessoas. E-mail: ctfranca@hci.org.br.

³ Farmacêutica, Analista de Qualidade, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Indústria Farmacêutica, em Farmácia Hospitalar, em Estética Facial e Corporal e MBA Auditoria em Saúde. E-mail: mpurolnik@hci.org.br.

⁴ Enfermeira, Gerente de Enfermagem, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Auditoria de Serviços de Saúde. E-mail: cgoergen@hci.org.br.

⁵ Administradora, Gerente de Recursos Humanos, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Recursos Humanos. E-mail: esantos@hci.org.br.

⁶ Enfermeira, Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Gestão em Saúde, em Enfermagem em Terapia Intensiva e Formação Pedagógica. E-mail: asandri@hci.org.br.

⁷ Enfermeira da Educação Continuada, Associação Hospital de Caridade Ijuí/RS, Especialista em Terapia Intensiva, Emergência e Trauma. E-mail: smathioni@hci.org.br.

Introdução

A qualidade em saúde é definida como um conjunto de atributos que inclui excelência profissional, uso consciente de recursos e mínimo de riscos ao usuário (GARZIN et al., 2015). Ainda é recente, para a maioria das organizações prestadoras de serviços de saúde, a implementação formal de iniciativas voltadas para qualidade (GRAF, 2016). Dentre os objetivos atuais dos hospitais estão o atendimento com excelência, redução de custos, aumento de receitas para a possibilidade de reinvestimento em forma de tecnologia e atualização da equipe para manutenção e aprimoramento do desempenho (MACHADO, 2013). Em novembro de 2017, a Associação Hospital de Caridade Ijuí (AHCÍ) implantou um setor voltado para a qualidade, chamado de Escritório de Qualidade, tendo como objetivos a acreditação hospitalar, melhoria da assistência prestada, redução de custos, aumento das receitas, concorrência e cumprimento de exigências de órgãos como Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Ministério da Saúde.

Objetivos

Descrever as atividades desenvolvidas pelo Escritório de Qualidade de uma Instituição hospitalar.



Tipo de trabalho: RESUMO SIMPLES (MÁXIMO 2 PÁGINAS)

Metodologia

Trata-se de um relato de experiência acerca das ações desenvolvidas pelo Escritório de Qualidade em um hospital geral, filantrópico da Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul do período de novembro de 2017 a março de 2019.

Resultados

O Escritório de Qualidade é considerado um processo gerencial, sendo responsável por disseminar a teoria sobre a Gestão da Qualidade, fornecendo apoio estratégico à estrutura hospitalar. Atuam no Escritório de Qualidade da AHCI quatro profissionais exclusivos sendo um enfermeiro da qualidade, um farmacêutico analista de qualidade e dois técnicos de enfermagem. Dentre as principais atividades desenvolvidas pelo Escritório de Qualidade destacam-se: gestão de documentos, gestão de processos, gestão de riscos institucionais (clínicos e não clínicos), gestão de *performance* (operacional tática e estratégica), gestão de protocolos institucionais, auditorias (internas, externas), interface com as comissões obrigatórias e órgãos externos (agências reguladoras e instituições acreditadoras).

Além disso, o Escritório de Qualidade acompanha a efetividade das ações do Núcleo de Segurança do Paciente e das ações dos planos de gerenciamento de riscos, realiza a gestão dos indicadores assistenciais e as notificações e investigações de eventos adversos para a ANVISA.

Conclusões

Conclui-se que o Escritório de Qualidade em uma Instituição hospitalar tem um papel fundamental na integração dos processos gerenciais e assistenciais, tendo como desafios garantir a gestão dos documentos e padrões assistenciais efetivos, com foco na avaliação preventiva de risco voltada à segurança do paciente, a qual deve ocorrer em toda cadeia hospitalar, pois o paciente necessita estar seguro, independentemente do processo de cuidado a que ele está submetido.

Palavras-chave: Gestão; Saúde; Segurança do Paciente.