

Elana Maria Ramos Freire/Palloma Fernandes Estanislau Vaz Ventura/Valéria Cristina da Silva/ Selme Silqueira de Matos/ Marília Alves.

Instituição: Universidade Federal de Minas Gerais.

INTRODUÇÃO

Em um contexto de promoção de melhorias e segurança dos serviços hospitalares, a Acreditação pela metodologia ONA, tem se destacado dentre os métodos para avaliação da qualidade de organizações de saúde. Apesar da existência de padrões e requisitos para o alcance da certificação, cabe a cada instituição elaborar estratégias para atender e manter estes requisitos no cotidiano de trabalho promovendo melhorias contínuas.

OBJETIVO

Analisar as estratégias para promoção de melhorias dos serviços hospitalares e para manutenção da certificação de Acreditado com Excelência.

MÉTODO

- **Método:** Estudo de caso de abordagem qualitativa.
- **Cenário:** hospital privado de grande porte, Acreditado com Excelência, Belo Horizonte MG.
- **Coleta de dados:** entrevista com roteiro semiestruturado, análise de documentos e observação.
- **Análise dos dados:** Análise de conteúdo¹.
- **Referencial teórico:** estratégia como prática².
- **Participantes:** amostra intencional, 22 profissionais que atuam na gerência, coordenação e assistência hospitalar.

Diretor clínico
Diretor técnico
Controladoria
Assessora da qualidade
Supervisora da qualidade

Gerente geral de enfermagem
Coordenadores setoriais (6)
Enfermeiros administrativos (3)
SEH
Enf. Segurança do paciente

Enfermeiros assistenciais

RESULTADOS

Estratégias identificadas

1) Trabalho cotidiano com os padrões de qualidade:

- Continuidade dos processos.
- Improvável manter a Excelência por meio de ações pontuais, desarticuladas e concentradas nos momentos próximos à auditoria.

"As ações tem que ser diárias...se eu pensar num processo de trabalho exclusivamente em função de um título, eu me programo para vésperas de auditoria "arrumar a casa". Eu não vou conseguir manter esse cenário ano após ano. EC2."

2) Estratégias comunicacionais:

- Comunicação oral e escrita.
- Foco no desdobramento do planejamento estratégico hospitalar a todos os níveis hierárquicos, visando à disseminação das informações, pois são os colaboradores da ponta que executam os processos no cotidiano dos serviços.

3) Desenvolvimento de pessoas:

- Projeto Padrinho
- Treinamento conforme necessidades
- Treinamentos sobre Acreditação e qualidade
- Treinamento de novas rotinas
- Treinamento de processos internos da organização

4) Auditorias internas

- Boas práticas- técnico de enfermagem
- Normas e requisitos
- Protocolos institucionais- mensais
- Visita técnica do SEH

CONCLUSÃO

Há interdependência e complementariedade entre as ações e estratégias para melhoria da qualidade hospitalar. Evidencia-se a importância do trabalho diário conforme os requisitos para certificação, da comunicação para envolvimento e participação dos funcionários no processo, com disseminação de informações até o nível operacional. Os treinamentos constantes e as auditorias internas contribuíram para desenvolvimento de pessoas e melhoria dos processos, refletindo no trabalho cotidiano com qualidade e na manutenção da certificação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

WHITTINGTON, R. Strategy practice and strategy process: Family differences and the sociological eye. *Organization Studies*, v. 28, p.1575–1586. 2007.

BARDIN L. Análise de conteúdo. 4.ed. USP-Lisboa: Edições 70, 2009. 281p.