

Accreditação Hospitalar e as Mudanças Benéficas para as Instituições Filantrópicas

Gestão de Processos

Daniele L. Meneguzzi
Superintendente Administrativa
Hospital Pompéia – Caxias do Sul

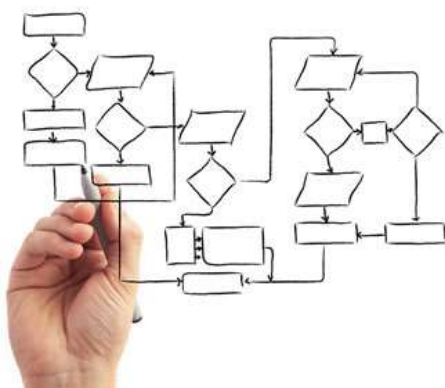
Setembro 2017



ENCONTRO DE
GESTÃO
DOS HOSPITAIS FILANTRÓPICOS
DO RIO GRANDE DO SUL

Gestão por Processo

É uma **ferramenta gerencial** e de **comunicação** que tem a finalidade de fazer a **descoberta das informações, partes interessadas, capacidades, recursos** que são necessários para **entender os processos de negócio.**



Ver a instituição através de seus processos significa focar mais na **ação** (atividades de trabalho) do que na **estrutura** (funções, departamentos).

Modelagem de
Processos

Todo processo gera um **produto**
Todo processo tem **clientes**
Todo processo requer **entradas**
Todo processo tem **fornecedores**

Identifique os processos
Classifique os processos
Estruture a cadeia
Defina a priorização do mapeamento
Defina o **produto** (resultado)
Defina as **tarefas** (POPs)
Determine os controles
Defina os perigos
Identifique os **indicadores**
Interação entre processos (contratos)
Ferramentas de controle
 Controle do processo
 Não conformidades
 Notificação de eventos
Implante **melhorias**

Processo Centro
Cirúrgico

Agendamento
Recebe pcte
Ação
intraoperatória
Acompanhamento
SARE
Monitoramento e
avaliação
Alta interna

Cirurgia

Indicadores de processo:

- Assertividade
- Cancelamentos
- Tempo de atraso
- Eventos sentinela

Resultado:

- Aumentar em 40% a ocupação das salas
- Diminuir em 50% as cirurgias canceladas por motivos não clínicos

Fornecedores

(laboratório, imagem, farmácia)

Perigos (agendamento sem marcação de risco, adesão aos protocolos, controle de OPME)

Protocolos

(cirurgia segura, uso de hemocomponentes, transposição mesa para maca)

Clientes

(Utis, unidades de internação)

GERENCIAMENTO DE PROCESSO			Unidade(s): Centro Cirúrgico
			Data: Julho/2016
Fornecedor	Perigo	Protocolos	Cientes
CME Lavanderia Suprimentos Farmácia Unidade de Internação PS/PA UTI Recepção Agência transfusional Inefro Incan Ambulatório Manutenção Eng. Clínica Laboratório INDIP Outros Hospitais e Clinicas	Falha no processo de esterilização Falta de instrumental ou material Falta de roupa Substituição de material sem participação da equipe multidisciplinar Atraso da reposição Cancelamento cirúrgico Atraso cirúrgico Má adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura Cadeia medicamentosa insegura Identificação errada de peça anatômica e amostras Intercorrência anestésicas Má aplicabilidade de marcadores cirúrgico: consentimento, identificação e lateralidade	Agendamento Cirúrgico Preparo da sala Solicitação médica e disponibilidade de material especial Conferência de escala cirúrgica equipe multidisciplinar Gerenciamento de roupas no CC Protocolo de Cirurgia Segura Protocolo de solicitação de hemoderivado Protocolo para incluir cirurgia no mapa cirúrgico Determinações para um processo seguro com OPME Notificações de intercorrências anestésicas Troca de cal sodada Encaminhamento de peças anatômicas	Unidade de Internação UTIS Auditoria de contas OPME Faturamento Laboratório Outros Hospitais e clínicas

Tarefas	Requisitos	Indicador
Agendamento	Desempenho	Cirurgias desmarcadas por motivos clínicos e não clínicos
Gerenciamento do mapa cirúrgico	Desempenho	Nº de procedimentos
Conferência do mapa cirúrgico	Desempenho	Taxa de cancelamento
Recebimento do Paciente	Segurança	Tempo de atraso na chegada % adesão a cirurgia segura (antes da indução anestésica)
Ação intraoperatória	Segurança	% adesão a cirurgia segura (antes da incisão) % adesão a cirurgia segura (antes da saída da sala)
Acompanhamento na SARE	Desempenho	No. Eventos Sentinela
Monitoramento e Avaliação	Desempenho	Nº de reintervenções Nº de intercorrências no pós – operatório imediato
Alta Interna	Segurança	% pacientes liberados com avaliação do anestesista
Meta: - Aumentar em 40% a ocupação das salas - Diminuir em 50% as cirurgias canceladas por motivos não clínicos		
Inserção no PE: Promover uma execução segura do atendimento cirúrgico, garantindo eficácia na gestão da unidade e ao protocolo de cirurgia segura.		

Gestão por Processo

Por onde começar?

- Pelos processos mais críticos
- Pelos processos estratégicos (receita)
- Pelos que a alta administração e equipe assistencial estiverem (realmente) dispostas a mudar para alcançarem melhores resultados!

