

MARCOS ANTÔNIO MENDES  
MAURO CÉSAR TAVARES DE SOUZA

# ACRE DITACÃO 5 HOSPITALAR

Uma proposta pedagógica para o ensino de Nível Médio

2015

**Marcos Antônio Mendes**  
**Mauro César Tavares de Souza**

**ACREDITAÇÃO HOSPITALAR:**  
uma proposta pedagógica para o  
Ensino de Nível Médio

**2015**

## **PRODUTO DE MESTRADO**

Mestrado Profissional em Ensino em Ciências da Saúde e do Meio ambiente

## **AUTORES**

Marcos Antônio Mendes  
Mauro César Tavares de Souza

## **Ficha Catalográfica**

**Bibliotecária: Alice Tacão Wagner - CRB 7/RJ 4316**

M538a Mendes, Marcos Antônio.

Acreditação hospitalar: uma proposta pedagógica para o ensino médio. / Marcos Antônio Mendes. - Volta Redonda: UniFOA, 2015.

Produto em CD

Orientador(a): Prof. Dr. Mauro César Tavares de Souza

Produto (Mestrado) – UniFOA / Mestrado Profissional em Ensino em Ciências da Saúde e do Meio Ambiente, 2015.

1. Acreditação hospitalar – dissertação - produto. 2. Saúde – qualidade. 3. Saúde - ensino. I. Souza, Mauro César Tavares de. II. Centro Universitário de Volta Redonda. III. Título.

CDD – 362.11068

# OBJETIVO

Promover a capacitação dos alunos dos diversos cursos na área de saúde em relação ao Programa de Acreditação Hospitalar.

Proporcionar habilidades, atitudes e ações para desempenharem com maior segurança o exercício de sua profissão.

# MÓDULO I

## INTRODUÇÃO À QUALIDADE TOTAL

### **Qualidade: alguns conceitos**

- É a capacidade de atender, durante todo o tempo, às necessidades do cliente;
- Uma adequação à finalidade ou uso;
- A conformidade com as exigências;
- Tem como objetivo as necessidades do usuários presentes e futuros;
- O total das características de um produto ou serviço referente a marketing, engenharia, manufatura e manutenção, pelos quais, o produto ou serviço, quando em uso, atenderá as expectativas do cliente;
- A totalidade das características de um produto ou serviço para que ele possa atender às necessidades exigidas ou implícitas.

### **Sintetizando:**

Qualidade é o fornecimento de produtos/serviços que superem as expectativas dos clientes.

### **Isto significa:**

Conquistar e manter clientes, superando permanentemente as suas expectativas no atendimento de suas necessidades explícitas e implícitas quanto aos produtos e serviços atuais e futuros da organização.

## **Qualidade é...**

- Fazer certo da 1ª vez, sempre;
- Fazer certo as coisas certas;
- A busca permanente da perfeição;
- Buscar novas formas de realizar os trabalhos.
- A qualidade em cada processo da organização;
- A qualidade em cada colaborador.

## **Resumindo...**

Qualidade é manter os clientes encantados com o trabalho que realizamos.

## **ATENDIMENTO AO CLIENTE**

*“O cliente não é uma interrupção do nosso trabalho; ele é o propósito e a razão do mesmo”. Ghandhi*

## **1950 – JAPÃO - DEMING**

Liderança, conhecimento, método estatísticos, análise de defeitos e melhoria contínua

## **1954 – JAPÃO - JURAN**

Tratamento global. Qualidade dividida em três pontos: planejamento, controle e melhoria

# QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

ISO – “International Organization for Standardization”

Genebra – 1947

Promover a normatização de produtos e serviços

<b>INGLÊS</b>	IOS	
<b>FRANCÊS</b>	OIN	ISO – Grego ISOS – Igual, Igualdade.
<b>PORTUGUÊS</b>	OIP	



**E OS HOSPITAIS?**

# MÓDULO II

## A Organização Nacional De Acreditação Hospitalar - ONA

### Histórico - 1999

Fundação da Organização Nacional de Acreditação - ONA, agregando representantes de entidades nacionais compradoras e prestadoras de serviços de saúde, e da área governamental (Entidades Fundadoras).

### Entidades Fundadoras



## **Sede em São Paulo/SP**

Av. Ipiranga, 919, 17º andar, Sala 1707 - São Paulo/SP - CEP: 01039-000

Telefone: (011) 3222-4958

E-mail: [ona@ona.org.br](mailto:ona@ona.org.br)

Home Page: <https://www.ona.org.br>

## **ONA**

- Organização não governamental;
- Pessoa jurídica de direito privado;
- Sem fins lucrativos;
- De direito coletivo;
- Abrangência de atuação nacional.

Tem por objetivo geral promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a melhorar a qualidade da assistência, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País.

## **MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

### **ONA EDUCARE**

Cursos EAD - Cursos Presenciais

[www.ona.org.br](http://www.ona.org.br)

# MÓDULO III

## Processo de Acreditação Hospitalar

### DECISÃO PELA IMPLANTAÇÃO

- Decisão gerencial;
- Conscientização da equipe multifuncional;
- Análise custos.

### ESCRITÓRIO DA QUALIDADE

- Estrutura Física;
- Coordenação;
- Autonomia;
- Comitê da Qualidade;
- Capacitação da Equipe.

### INSTITUIÇÕES ACREDITADORAS

Det Norske Veritas – DNV

Fundação Carlos Alberto Vanzolini – FCAV

Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde – IBES

Instituto de Acreditação Hospitalar e Certificação em Saúde – IAHCS

Instituto de Planejamento e Pesquisa para Acreditação em Serviços de Saúde – IPASS

Instituto Qualisa de Gestão – IQG

# **DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL**

## **Escolha da Unidade Acreditadora**

Taxa para 2015

Valor por leito: R\$ 25,00

Taxa Mínima 50 leitos: R\$ 1.250,00

## **Relatório**

## **ESCRITÓRIO DA QUALIDADE**

- Análise do Relatório;
- Viabilidade;
- Apresentação à Administração;
- Desenvolve cronograma.

## **INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO**

### **1 - LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO**

- Sistema de gestão da organização;
- Diretrizes Administrativas;
- Planejamento Institucional;
- Aspectos de liderança;
- Relacionamento com clientes.

### **2 - SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DE ASSISTÊNCIA**

- Assistência direta cliente/paciente;
- Apoio ao diagnóstico;

- Apoio técnico;
- Apoio administrativo, ensino e pesquisa;
- Configura o modelo e a filosofia assistencial e institucional.

### **3 - SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE**

- Serviços assistenciais no contato direto com o usuário;
- Serviço médico assistencial;
- Interação equipe multiprofissional.

### **4 - SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO**

- Reúne os serviços voltados para o apoio do diagnóstico;
- Serviço laboratorial;
- Serviço de imagem.

### **5 - SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO E ABASTECIMENTO**

- Envolve os processos de abastecimento;
- Compras;
- Almojarifado;
- Farmácia.

### **6 - SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO E INFRAESTRUTURA**

- Envolve os processos de apoio/ação técnico profissional e infraestrutura;
- Planejamento predial;
- Financeiro;
- Segurança em geral.

## **7 - ENSINO E PESQUISA**

- Envolve as funções educativas, treinamento funcional, processo de formação de Recursos Humanos;
- Educação Permanente;
- Educação Continuada;
- Treinamento rotinas operacionais;
- Geração de novos conhecimentos.

## **ESTUDO DE CASO**

Trabalho em equipe de diagnóstico, em conformidade com os 07 pontos do Instrumento de Avaliação.

# MÓDULO IV

## Princípios e Diretrizes de Acreditação Hospitalar

### APRESENTAÇÃO DO HOSPITAL

- Estrutura Organizacional;
- Quadro de Pessoal;
- Estrutura física;
- Número de leitos;
- Grau de complexidade;
- Serviços e Organização da Assistência;
- Serviços de apoio o diagnóstico;
- Logística do hospital;
- Ensino e Pesquisa.

### NÍVEL 1

Exigências aos requisitos básicos da qualidade na assistência prestada ao cliente, especialidades, RH, responsabilidade técnica

#### Princípio: **SEGURANÇA**

- Habilitação do corpo funcional;
- Atendimentos aos requisitos fundamentais de segurança para o cliente nas ações assistenciais e procedimentos médico-sanitários;
- Estrutura básica (recursos) capaz de garantir assistência para a execução coerente de suas tarefas.

## **NÍVEL 2**

Exigências ao planejamento organizacional da assistência, referentes a documentação, corpo funcional, treinamento, controle, estatísticas básicas, práticas de auditoria interna.

### **Princípio: SEGURANÇA e ORGANIZAÇÃO**

- Existência de normas, rotinas e procedimentos atualizados, disponíveis e aplicados;
- Evidências da introdução de uma lógica de melhoria de processos nas ações assistenciais e nos procedimentos médicos;
- Evidências de atuação localizada no cliente/paciente.

## **NÍVEL 3**

Evidências de políticas institucionais de melhoria contínua em termos de: estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, e procedimentos médico-sanitários.

### **Princípio: SEGURANÇA , ORGANIZAÇÃO E PRÁTICAS DE GESTÃO E QUALIDADE**

- Evidências de vários ciclos de melhoria em todas as áreas;
- Utilização de sistema de informação institucional consistente, obtenção de informação estatística e sustentação de resultados;
- Utilização de sistema de aferição da satisfação dos clientes e existência de um programa institucional da qualidade e produtividade.

## SELOS DE ACREDITAÇÃO



### **Acreditado**

Para instituições que atendem aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

Válido por dois anos.



### **Acreditado Pleno**

Para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.

Válido por dois anos.



### **Acreditado com Excelência**

O princípio deste nível é a “excelência em gestão”. Uma Organização ou Programa da Saúde Acreditado com excelência atende aos níveis 1 e 2 , além dos requisitos específicos de nível 3. A instituição já deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

Válido por três anos.

## DISCUSSÃO DE CASO

# REFERÊNCIAS

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. **Manual dos Serviços para a Saúde**. V.3, 63p. Brasília-2011.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. **Avaliação e Certificação**. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/Pagina/33/Avaliação-e-Certificação>>. Acesso em: 18 dez. 2012.

QUINTO NETO, A. **Processo de Acreditação: A Busca da Qualidade nas Organizações de Saúde**. Porto Alegre: Dacasa, 2000.

