

O que é QUALIDADE?



Qualidade é um conceito complexo e que possui diversas definições em diferentes fontes. De maneira consensual, qualidade pode ser considerada como o grau de excelência de um item ou serviço. A qualidade na área de saúde tem como objetivo reduzir erros nos processos e melhorar o cuidado ao paciente, reduzindo riscos através da melhoria contínua dos processos.

Como Escritório, a qualidade nos cuidados hospitalares fortalece a confiança e a satisfação dos clientes e desempenha papel estratégico como mediador da Acreditação, estimulando a educação continuada para construção da cultura de segurança do paciente, da importância do trabalho em equipe no gerenciamento de processos e na melhoria contínua da assistência.

Há sete fatores que nos ajudam a entender, de forma objetiva, a qualidade de serviços hospitalares, chamados de dimensões da qualidade.

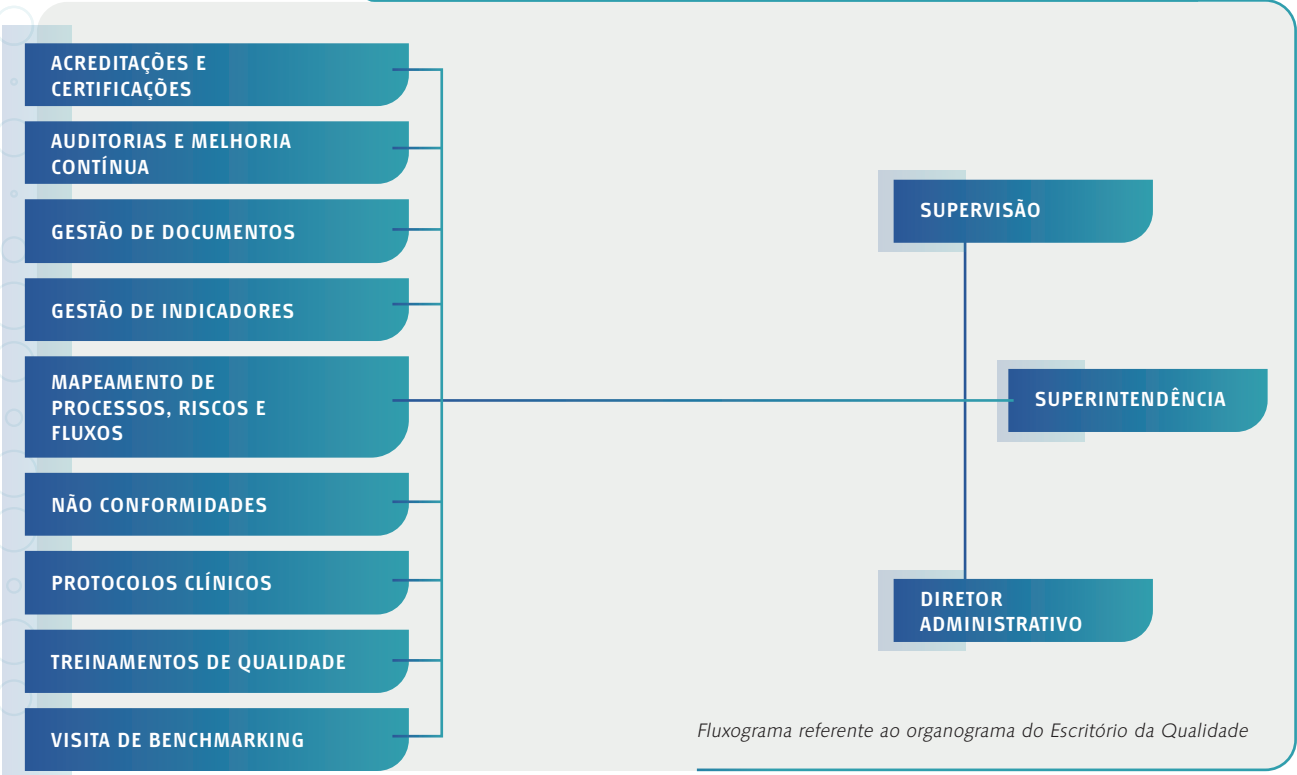
São elas:

Dimensões	O que representam:
Segurança	O hospital deve evitar danos aos pacientes durante a assistência, sejam eles físicos ou psicológicos.
Efetividade	Oferecer assistência baseada nos conhecimentos técnicos mais atuais, de acordo com as necessidades do paciente e probabilidades de sucesso, incluindo fazer o bom uso dos recursos disponíveis.
Eficiência	Oferecer o melhor cuidado com os menores custos, sem desperdício e sem excessos, considerando insumos, equipamentos, exames, leitos, procedimentos, energia e recursos humanos.
Centrado no paciente	Respeitar as preferências, necessidades e valores dos pacientes e garantir a participação do paciente ou de familiares nas tomadas de decisões durante o tratamento.
Oportuno	Assistência certa na hora certa, ou seja, sem esperas e atrasos.
Equidade	Atendimento aos indivíduos de acordo com suas necessidades, oferecendo mais a quem mais precisa e menos a quem requer menos cuidados. Busca-se, com este princípio, reconhecer as diferenças nas condições de vida e saúde e nas necessidades das pessoas, considerando que o direito à saúde passa pelas diferenças sociais e deve atender a diversidade.
Integração	Os cuidados devem ser coordenados entre todos os profissionais envolvidos na assistência.

Todas essas dimensões podem ser medidas e avaliadas por meio de dados colhidos durante o processo de cuidado. Informações como erros de medicação, casos de infecção hospitalar, o tempo de permanência de um paciente, casos de quedas e o número de mortes computados na instituição ajudam a identificar espaços para melhorias e são considerados como critérios de segurança e qualidade do serviço.

Mas, afinal, qual o papel do Escritório da Qualidade na Liga Paranaense de Combate ao Câncer?

Atualmente, estamos alocados sob a responsabilidade da Superintendência e somos referências para todas as Unidades e serviços da Liga.



Nossas responsabilidades são:



- Realização de auditorias internas, verificando se os setores executam de forma assertiva e segura suas atividades;
- Facilitação em Acreditações e Certificações, apoiando na obtenção de selos de qualidade e segurança;
- Gestão de Documentos, direcionando os times na formulação, atualização ou inativação de documentos que expliquem as rotinas e processos da Instituição;
- Gestão de Indicadores, inserindo os modelos de indicadores no sistema Tasy, para que os resultados das atividades possam ser quantificados e gerem dados para o acompanhamento e melhoria pelas lideranças;
- Gestão de Não Conformidades e falhas nos processos;
- Gestão de Protocolos Clínicos;
- Estimular a promoção de ações de melhoria contínua de processos, por meio de capacitações e apoio durante o mapeamento de processos, riscos e fluxos;
- Treinamentos e educação continuada sobre ferramentas e metodologias da Qualidade.

Ficou com dúvidas ou com curiosidade para saber mais?
Precisa de apoio em alguma dessas atividades?
Procure a Qualidade pelo e-mail: qualidade@erastogaertner.com.br.

Ficamos
à disposição!