

# ROTEIRO CQH - 2008

---

AHP – 12/07

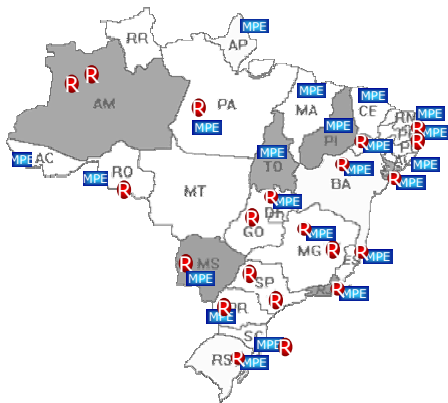
## Por Que Mudar?

---

- ❑ Processo dinâmico em todo o mundo
- ❑ CQH rede de Prêmios do PNQ
- ❑ Credibilidade por acompanhar as mudanças
- ❑ Missão: melhoria contínua
- ❑ Alinhamento com o PNGS para o estabelecimento do nível de maturidade em um único modelo de gestão – CQH- PNQ

## Por que mudar?

### Programas/ Movimentos alinhados ao Modelo de Excelência da Gestão®



**53 MOVIMENTOS**

11 Programas Setoriais 

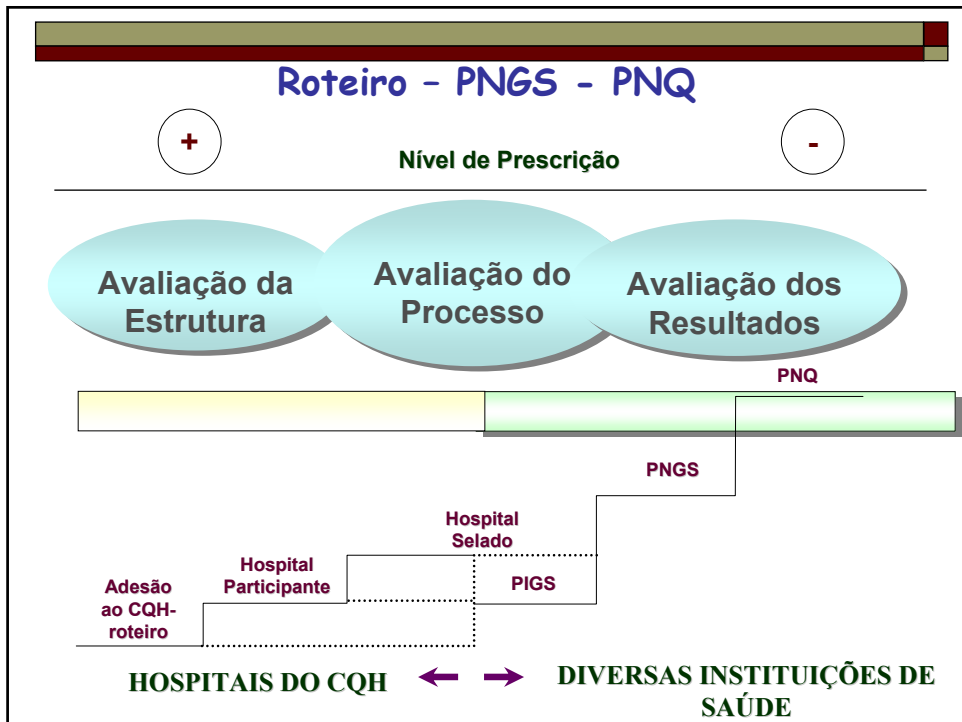
19 Programas Regionais 

23 Prêmios MPE 

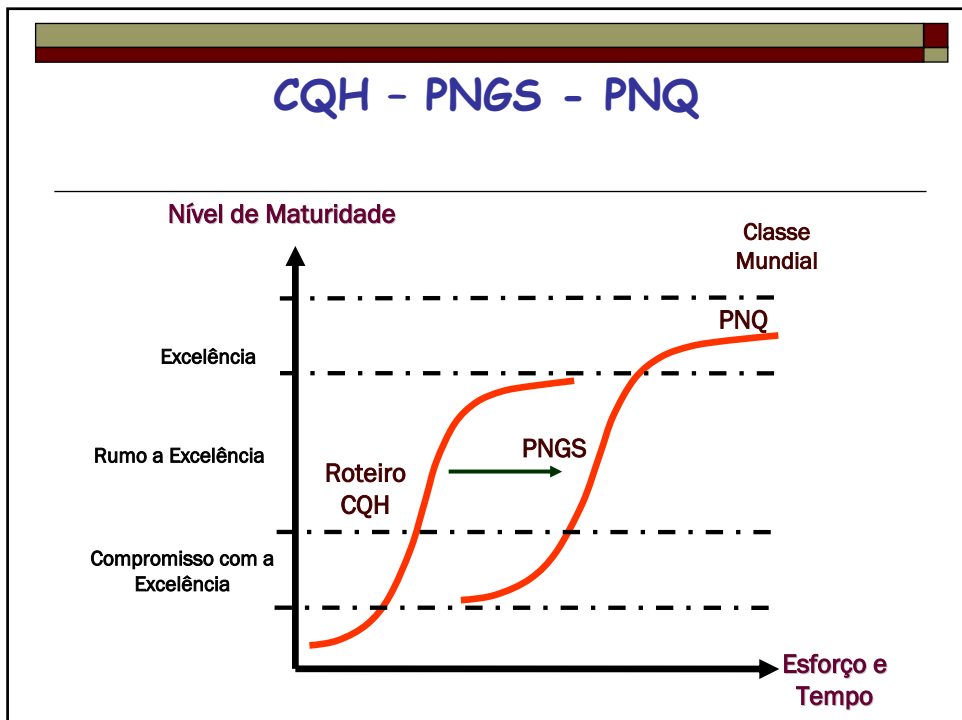
## Cuidados com a Mudança

- ❑ Não perder o foco da missão do CQH “Contribuir para a melhoria contínua da qualidade no atendimento nos serviços de saúde mediante metodologia específica.”
- ❑ Não perder o foco dos Fundamentos da Excelência
- ❑ Respeitar a cultura e o momento atual dos hospitais participantes do programa, no modelo de gestão proposto
- ❑ Atender às expectativas dos hospitais participantes referente à preparação para o PNGS

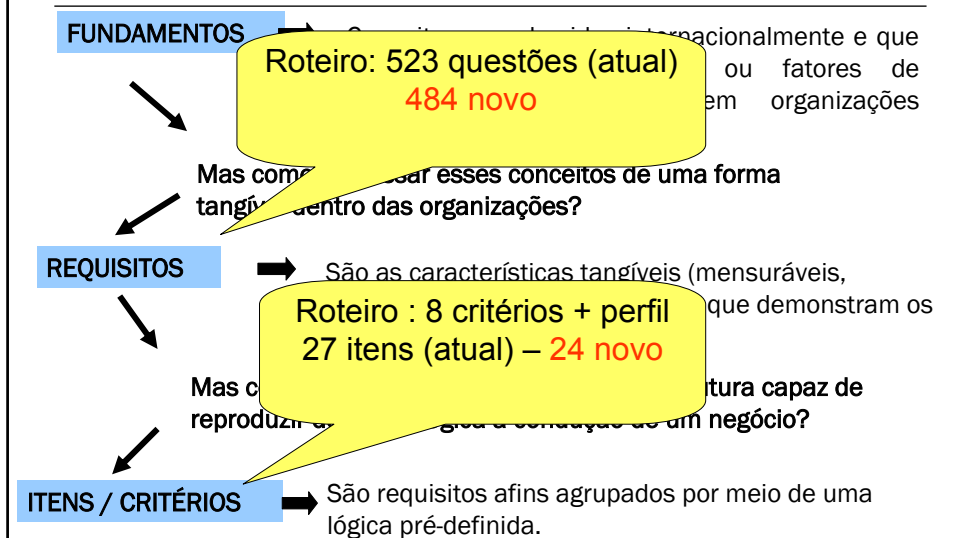
## Roteiro - PNGS - PNQ



## CQH - PNGS - PNQ



## Estruturação do Modelo de Excelência da Gestão ®



## Fundamentos de Excelência

1. Pensamento sistêmico
2. Aprendizado organizacional
3. Cultura de Inovação
4. Liderança e constância de propósitos
5. Visão de futuro
6. Orientação por processos e informações
7. Geração de Valor
8. Valorização de pessoas
9. Conhecimento do cliente e do mercado
10. Desenvolvimento de parcerias
11. Responsabilidade social

## Histórico das mudanças no roteiro

---

- ✓ **2000: Avaliação departamentalizada para sistêmica**
- ✓ **2001: Atualização e colocação dos descritores**
- ✓ **2003: Enfoque/Aplicação/Aprendizado**
- ✓ **2006: Alinhamento com o PNGS**
- ✓ **2008: Alinhamento com o PNGS a partir das mudanças do PNQ**

## Mudanças

---

- Atualização das questões técnicas a partir de sugestões de especialistas
- Acompanhamento das mudanças da rede de prêmios do PNQ: requisitos, estrutura dos critérios e fatores de avaliação

## Alinhamento com a Rede

- ❑ Requisitos: incorporação de questões para o atendimento dos requisitos constantes no PNGS – Rumo à Excelência (exceto em Perfil) e exclusão das questões que não estão alinhadas ao Prêmio (exceto em Perfil e Processo)
- ❑ Estrutura dos critérios: retirado o item 2.3 (planejamento da medição do desempenho), que foi incorporado ao 2.2 (desdobramento das estratégias), agrupados os itens 7.1 e 7.2 (processos principais e de apoio) e 1 item a menos para resultado (de 8.1 até 8.6)

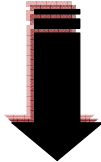
## Fatores de avaliação

Fator	Roteiro Atual	Próximo Roteiro
Enfoque	Cópia dos requisitos do PNGS	Questões que atendam (traduzam) os requisitos do PNGS – atuais questões de aplicação
Aplicação	Questões que atendam (traduzam) os requisitos do PNGS	Aplicação no conceito da Rede = disseminação e continuidade, que serão verificados em visita e identificados como pontos fortes e oportunidades de melhorias – (já feito atualmente)
Refinamento	Questões relacionadas ao aprendizado organizacional associado ao uso de ferramentas de qualidade	Questões sobre as melhorias realizadas nos hospitais
Integração	Inexistente (apontado como PF ou OM quando identificado pelo visitador)	Questões sobre a coerência entre as práticas apresentadas e os princípios organizacionais

## Outros Fatores de Avaliação da Rede

---

- ❑ Enfoque – pró-atividade: aparecerá como PF
- ❑ Integração – inter-relacionamento e cooperação: se ausente, aparecerá como OM



Já é feito, mesmo que de forma não sistematizada e padronizada como proposto agora

## Novas questões

---

### Liderança:

- ❑ O organograma do hospital permite o gerenciamento por processo?
- ❑ A liderança é exercida por meio da organização de grupos multidisciplinares, tais como, times de trabalho, comissões e/ou comitês técnicos?
- ❑ O organograma do hospital e os grupos multidisciplinares da forma como estão constituídos, refletem os valores da unidade?
- ❑ A liderança do hospital tem mecanismos para interagir, com (no mínimo 3 sub-itens)?
- ❑ As decisões estratégicas são comunicadas a quem deve conhecê-las para aplicá-las por meio de (no mínimo 1 sub-item)
- ❑ As decisões estratégicas são colocadas em prática (implementadas)?

## Novas questões

---

### Liderança

- As pessoas identificadas são capacitadas para exercer os pretendidos cargos de liderança?
- \* O Hospital tem valores e princípios/diretrizes organizacionais formalmente definidos?
- Os valores e princípios/diretrizes organizacionais são de conhecimento das partes interessadas do hospital e estão divulgados por meio de (no mínimo 2 subitem)?
- Para o estabelecimento das normas e rotinas (padrões de trabalho) o hospital utiliza (no mínimo 2 sub-item)?
- É feito o controle da utilização das normas e rotinas estabelecidas?
- O acompanhamento da implementação das decisões decorrentes da análise de desempenho é feito (pelo menos 1 sub-item)?

## Novas questões

---

### Estratégias e Planos

- O hospital tem estratégias formalmente definidas?
- As diversas áreas do hospital são envolvidas no processo de formulação das estratégias?



## Novas questões

---

### Clientes

- ❑ O hospital segmenta o mercado, identificando seu cliente-alvo (aquele para quem os esforços do serviço estão prioritariamente dirigidos)?
- ❑ O hospital trata as expectativas e necessidades levantadas?

## Novas questões

---

### Sociedade

- ❑ As pendências ou eventuais sanções referentes aos requisitos legais e regulamentares são devidamente tratadas?
- ❑ O hospital realiza coleta seletiva de lixo?
- ❑ O hospital realiza ações relacionadas à preservação da natureza?
- ❑ A força de trabalho está envolvida nas questões socio-ambientais, por meio de (mínimo de 1 subitem)?

## Novas questões

---

### Informação e conhecimento

- ❑ A definição de sistemas de informação para o hospital é identificada a partir de? (no mínimo 1 sub-item)
- ❑ As pessoas têm acesso à informação necessária para o desempenho de suas funções?
- ❑ A informação necessária para as operações diárias é disponibilizada à outras partes interessadas por meio de? (no mínimo 2 subitens)
- ❑ O hospital tem critérios para determinar quais informações deverão ser comparadas? (no mínimo 1 sub-item)
- ❑ O hospital participa dos grupos dos NAGEH

## Novas questões

---

### Informação e conhecimento

- ❑ O hospital disponibiliza suas informações para benchmarking com outros hospitais? (além das obrigatórias no CQH)
- ❑ O hospital identifica seus ativos intangíveis? (no mínimo 1 sub-item)
- ❑ O hospital vincula sua marca com outras marcas reconhecidas?
- ❑ O conhecimento desenvolvido no hospital é preservado, por meio de? (no mínimo 1 sub-item)

## Novas questões

---

### Pessoas

- O hospital tem processo de seleção interna?
- O hospital tem e usa adequadamente o Programa de Prevenção aos Riscos Ambientais (PPRA)?
- O hospital tem CIPA atuante?
- O hospital faz avaliação ergonômica de seus ambientes e mobiliário?
- O hospital segue a NR-32?
- O hospital tem outras ações concretas voltadas para a qualidade de vida das pessoas?

## Novas questões

---

### Processos

- Os processos principais e de apoio do hospital consideram, nas suas normas e rotinas atributos relacionados com as necessidades e expectativas das partes interessadas?
- Os processos principais e de apoio são gerenciados por meio de indicadores de desempenho?
- Os processos principais e de apoio são planejados e modificados por meio de projetos formais?
- O hospital tem metodologia para avaliar e melhorar seus processos principais e de apoio?
- Existem métodos para o tratamento das não-conformidades dos processos principais e de apoio?
- O hospital utiliza critérios para qualificar seus fornecedores?
- O hospital utiliza critérios para selecionar seus fornecedores?



## Novas questões

---

### Processos

- ❑ O hospital informa aos fornecedores sobre o resultado de sua avaliação formal?
- ❑ O hospital envolve e compromete os fornecedores com seus valores e princípios?
- ❑ O hospital tem indicadores para monitorar seu processo econômico-financeiro?
- ❑ É feita uma análise de viabilidade econômica para o lançamento de novos produtos e/ou serviços?
- ❑ O hospital elabora orçamento?
- ❑ O hospital gerencia seu orçamento?




## Novas questões

---

### Resultados

- ❑ Taxa de mortalidade neo-natal por peso
- ❑ Paciente-dia
- ❑ JTC (Jornada de tempo completo)



Novas questões para os critérios de *processos gerenciais* (1 ao 7)

---

**APRENDIZADO**

- ❑ Pelo menos uma das práticas assinaladas com (s), para o item..., apresenta melhoria?

**INTEGRAÇÃO**

- ❑ As práticas assinaladas com (s), para o item..., estão alinhadas com a missão, visão e valores? (coerência)



Novas questões para *resultados*

---

- ❑ O Hospital monitora seus resultados com **outros** indicadores além dos mencionados neste item? Quais?
- ❑ O hospital apresenta algum desempenho melhor do que seu referencial?

## Questões existentes que passaram a obrigatórias

---

- \* Há planos de ação anuais escritos alinhados com as estratégias?
- \* O hospital tem um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde?
- \* O hospital compara seus indicadores com os referenciais comparativos pertinentes?

### BALANÇO:

85 novas;

124 retiradas;

Mesmo número de Obrigatórias (71)

## Documentação pré-visita

---

Com o objetivo de possibilitar à equipe visitadora maior entendimento a respeito do perfil da organização, se solicita uma descrição sucinta da governança: tempo da atual gestão, motivos das mudanças, relacionamento dos líderes tais como sócios, conselhos e principais executivos, etc.

## Processo de mudanças no roteiro

- ❑ Solicitação de sugestões aos hospitais selados e especialistas;
- ❑ Organização da proposta com membro do NT do CQH e avaliador do PNGS
- ❑ Consulta pública informada a todos os hospitais participantes
- ❑ Refinamento com os visitantes com o maior número de visitas
- ❑ Validação no NT
- ❑ Apresentação em Assembléia
- ❑ Uso a partir de Janeiro de 2008, opcional até Junho de 2008
- ❑ Uso obrigatório a partir de Julho de 2008



**Site:**  
[www.apm.org.br/cqh](http://www.apm.org.br/cqh)  
[www.cqh.org.br](http://www.cqh.org.br)

**E-mail:**  
[cqh@apm.org.br](mailto:cqh@apm.org.br)