



Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar NAGEH



Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar NAGEH



- Os Grupos de Estudos do Núcleo de Apoio à Gestão Hospitalar (NAGEH) do CQH são formados por profissionais de diferentes hospitais e visam estimular o Processo de Benchmarking e consequentemente melhoria da qualidade dos serviços.



Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar NAGEH



- Ⓢ São grupos abertos, formados a partir da manifestação de interesse dos profissionais das organizações e serviços de saúde



Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar NAGEH



NAGEH - Diferencial CQH

Necessidade x Dificuldade

@ Inovador / Pioneiro



Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar NAGEH



- ⊗ Dentro do Modelo Rumo a Excelência em Gestão, a maior contribuição do núcleo se dá pelo estímulo ao aprendizado organizacional, a gestão baseada em dados e fatos e a orientação por processos, gerando valor e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde.



- **Missão do CQH:** Contribuir para a **melhoria contínua** da qualidade no atendimento nos serviços de saúde mediante metodologia específica.

MEG





Valores do Programa

- Ética
- Autonomia técnica
- Simplicidade
- Voluntariado
- Confidencialidade
- **Enfoque educativo**





CQH

Itens de implantação do Modelo	Processos CQH	Produtos CQH
1. Entendimento do Modelo	Disseminação do Conhecimento	Cursos oferecidos pela APM + Cursos em Company + Palestras da Assembleia dos Hospitais Participantes + Publicações + Congresso
2. Autoavaliação	Avaliação	Reconhecimentos com: Roteiro + Prêmio Nacional de Gestão em Saúde (PNGS) + Práticas Integradas de Gestão em Saúde (PIGS) + Pôster Científico relacionado ao tema
3. Análise Crítica dos Pontos Fortes e Oportunidades de Melhorias	Avaliação	Roteiro preenchido pela Equipe de Visitadores e Relatório de Oportunidades de Melhorias e Pontos Fortes + Relatórios de Avaliação (PNGS e PIGS) + Comentários dos Avaliadores
4. Elaboração de Planos de Melhorias (correção de rumo)	PROCESSO É ESPECÍFICO DAS UNIDADES PARTICIPANTES	
5. Implementação das Melhorias	Avaliação de Projetos Específicos <i>Promoção do Benchmarking</i>	<i>No momento:</i> Projeto de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos, Projeto SES-SP Benchmarking de Resultados e de Processos (NAGEH) Cursos de ferramentas de gestão
6. Monitoramento da Implementação	PROCESSO É ESPECÍFICO DAS UNIDADES PARTICIPANTES	
7. Análise Crítica da Implementação	PROCESSO É ESPECÍFICO DAS UNIDADES PARTICIPANTES	
8. Nova Autoavaliação	Avaliação	Níveis de Maturidade (Roteiro para 250 para 500 pontos)



Benchmarking

Benchmarking pode ser definido como uma abordagem racional e disciplinada visando à melhoria contínua, que ajuda a identificar, comparar e reproduzir a melhor prática onde quer que ela ocorra.



Metodologia Recomendada

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
Planejar	Coletar	Analisar	Adaptar	Melhorar
Definir objeto e equipe do estudo	Definir métodos de coleta	Identificar diferenciais	Adequar práticas	Implementar planos de melhoria
Entender objeto do estudo	Coletar dados	Determinar causas dos diferenciais	Comunicar resultados e obter aceite	Monitorar resultados dos planos
Selecionar organizações parceiras	Registrar conclusões	Projetar o desempenho futuro	Definir metas e planos	Reavaliar metas



Tipos de Benchmarking

- ⊙ **De desempenho:** Comparação de resultados em indicadores selecionados, visando a determinação do desempenho em relação ao referencial comparativo
- ⊙ **De processo:** Comparação de métodos, tecnologias e infra-estrutura para identificar o que efetivamente a organização comparada faz para obter o melhor desempenho



Importante

- Ⓢ Padronização da Termo de Participação - todos deverão preencher
- Ⓢ Comprometimento com o grupo (Unidade x Pessoa)
- Ⓢ Envio dos indicadores
- Ⓢ Compromisso em "abrir a casa" para visitas



Passos

- ④ Apresentação da Metodologia do NAGEH
- ④ Organizar os grupos - para definir informação relevante para o Benchmarking de Resultado
- ④ Classificar o indicador (vide próximo slide)
- ④ Definir coleta - como
- ④ Publicar (exemplo caderno de Enfermagem)
- ④ Cada Unidade faz as adequações necessárias
- ④ Coletar



Classificação dos Indicadores

- Uma vez definidos os indicadores, os mesmos serão classificados a partir da utilização de planilha específica, onde constarão informações sobre os conceitos envolvidos em cada indicador, a fórmula de cálculo, o responsável por sua alimentação, o fórum de discussão, a meta proposta e a frequência do levantamento dessa informação.

<p><u>Utilização da Capacidade Física Instalada no Ambulatório</u></p> <p>Definição: Procura-se comparar o que foi realizado de consultas e a oferta disponível para atendimento considerando o espaço físico disponível.</p>
<p>Fórmula: $(n^\circ \text{ total de consultas} / \text{capacidade física instalada}) * 100$</p> <p>Responsável pelo Preenchimento: Unidades</p> <p>Responsável pelo Controle: CGCSS e CSS</p>
<p>Fórum de Discussão: Reunião da Sub Secretaria de Assistência à Saúde</p> <p>Meta: Meta definida pelas Coordenadorias</p> <p>Frequência de Levantamento: <input type="checkbox"/> Mensal <input checked="" type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual</p>

Fig. – Impresso para Classificação dos Indicadores



Passos



- ④ Comparar
- ④ Iniciar Benchmarking de Processo
- ④ Banco de Boas Práticas
- ④ Publicar (inserção no Banco de Boas Práticas da FNQ)
- ④ Referência de Excelência
- ④ Implantação (das melhorias nas Unidades de avaliação)
- ④ Impacto no desempenho do NAGEH para as Unidades

Característica de uma Boa Prática de Gestão





Proposta de Organização de Plano de Ação para Melhoria nas Unidades

* Não haverá controle do CQH sobre este Processo

• Título

Responsável:

• Diretriz Específica:

Indicador:

Ação (o que fazer)	Instruções para o Desenvolvimento (como fazer)	Data de Início (quando)	Data de Finalização	Responsável (quem)	Recursos Necessários (quanto)



Próximos Passos



- ④ CQH encaminha a apresentação e o Termo de Participação
- ④ CQH encaminha a agenda de reuniões dos Grupos
- ④ Na data da reunião Unidade deve trazer Termo preenchido e assinado por NAGEH (incluindo Unidades que já participam)



Núcleos de Apoio a Gestão Hospitalar NAGEH



- ④ Enfermagem
- ④ Nutrição
- ④ Farmácia
- ④ Clientes
- ④ Hotelaria Hospitalar
- ④ Infecção Hospitalar
- ④ Hospitais Pediátricos
- ④ Gestão de Pessoas
- ④ Hospitais do Nordeste



Obrigada!

Andrea Nascimento

andreanascimento@saude.sp.gov.br

Cibelle Naves

cibelle.hp9julho@policlin.com.br