

# OBJETIVOS DA QUALIDADE

OBJETIVOS	AÇÕES	RECURSOS REQUIRIDOS	MONITORAMENTO	AÇÕES PLANEJADAS
Promover o desenvolvimento contínuo dos processos de qualidade nos serviços prestados	Contribuir, diretamente, para a melhoria da eficácia, da produtividade e do desempenho através de ferramentas de Gestão da Qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Software SGQ;</li> <li>Infraestrutura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorias Internas;</li> <li>Acompanhamento dos itens apontados em relatório de Auditorias Externas e Visitas de Órgãos Fiscalizadores e acompanhamento de Planos de Ação e RNC's do processo;</li> <li>Módulos no SGQ (Indicador, Plano de Ação e RNC);</li> <li>Reuniões de avaliação de Eficácia do Gerenciamento de Risco;</li> <li>Acompanhamento em Reuniões Setoriais GUT;</li> <li>Indicador Percentual de conformidade de Auditoria Interna Global e por Unidade de Negócio;</li> <li>Indicador Percentual de Eficácia das Tratativas da RNC - Global;</li> <li>Farol de Projetos;</li> <li>Planilha de Cópia Controlada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Módulo de Auditorias Internas no Microaplicativo PMA.</li> <li>Módulo de Documentos e Registros no Microaplicativo PMA.</li> <li>Implantação do módulo Qualidade no MV.</li> <li>Melhoria da ferramenta de Gerenciamento de Risco.</li> </ul>
	Acompanhar o desenvolvimento dos Provedores Externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Software SGQ;</li> <li>Infraestrutura de T.I.;</li> <li>Sistema Software SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados dos relatórios da auditoria nos contratos críticos que é demandada pela Controladoria para acompanhamento da regularidade dos contratos que as unidades mantêm na instituição e realizada pela Superintendência Jurídica e de Auditoria Interna;</li> <li>Auditorias dos Prestadores Críticos e Fornecedores Críticos, realizadas pelos gestores de contratos;</li> <li>Reuniões em parceria entre a Qualidade e a Controladoria para definições dos processos de Qualificação de Fornecedores.</li> </ul>	Melhoria do Sistema SGC.
Promover satisfação das partes interessadas	Acompanhar a qualidade do serviço prestado aos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Software SGQ;</li> <li>Infraestrutura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentação de indicadores de Satisfação do Cliente Externo nas Reuniões de Resultados;</li> <li>Apresentação dos Indicadores Estratégicos de Satisfação do Cliente Externo na Reunião de Diretoria;</li> <li>Reunião de Análise Crítica da Alta Direção com estratificação dos resultados de Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno (Clima Interno, Corpo Clínico, RNC) e Cliente Externo;</li> <li>Reuniões de acompanhamento setorial com os setores que implantam a Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo;</li> <li>Auditorias Internas do Sistema de Gestão da Qualidade;</li> <li>Monitoramento da eficácia Não Conformidades relacionadas à descumprimento dos acordos estabelecidos para entrega de produto e serviço.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integração dos sistemas SGQ com Satisfação do Cliente Externo (SAC).</li> <li>Avaliação da Auditoria Interna da Qualidade.</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer a Cultura Organizacional através da construção de Mapa de Gerenciamento de Risco voltados para missão, visão e objetivos estratégicos da Instituição.</li> </ul>
Valorizar a Cultura Organizacional	Disseminar diretrizes de qualidade e conhecimento organizacional.	Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorias Internas;</li> <li>Auditorias Externas;</li> <li>Atas de Reuniões;</li> <li>Controle de Cópia Controlada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tracer - Auditoria de Processo.</li> <li>Implantação do Protocolo de Londres para tratativa de Eventos Adversos graves.</li> <li>Realização do III Seminário de Boas Práticas de Segurança do Paciente.</li> <li>Campanhas para divulgar Cultura de Segurança do Paciente.</li> <li>Padronização dos Treinamentos Obrigatórios relacionados aos protocolos obrigatórios.</li> <li>Implantação de Indicadores Sistêmicos Estratégicos.</li> <li>Melhoria da ferramenta de Gerenciamento de Risco.</li> </ul>
Valorizar Cultura de Segurança	Promover, implementar e gerenciar ações que disseminem as práticas de segurança do paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Software SGQ;</li> <li>Infraestrutura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões de Acompanhamento do Núcleo de Segurança do Paciente;</li> <li>Reuniões Individuais com os setores para desdobramento de ações para eventos moderados e graves;</li> <li>Auditorias Internas do Núcleo de Segurança do Paciente;</li> <li>Indicadores do Núcleo de Segurança do Paciente para acompanhamento e monitoramento dos processos assistenciais;</li> <li>Indicador Adesão às Notificações de Eventos Adversos Global por Unidade de Negócio;</li> <li>Relatórios trimestrais analisando Incidentes dentro do cenário Institucional global e individualizado;</li> <li>Análise de Prontuários para investigação de Eventos Adversos;</li> <li>Sistema de Notificação de Eventos Adversos - SNEA;</li> <li>Auditorias Externas e Órgãos Fiscalizadores;</li> <li>Acompanhamento junto ao site do NOTIVISA dos eventos notificados na Vigilância.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desdobramento do Plano de Gestão.</li> </ul>
	Reforçar na cultura dos funcionários a importância do gerenciamento dos perigos setoriais decorrente dos processos, através da identificação, avaliação e prevenção dos Riscos, de forma a manter um ambiente seguro aos clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Infraestrutura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões de avaliação de Eficácia do Gerenciamento de Risco;</li> <li>Monitoramento do Plano de Gestão;</li> <li>Implantação de indicadores Estratégicos, Táticos e Operacionais conforme definição da Estratégia da Unidade de Negócio.</li> </ul>	
Valorizar a eficiência da Gestão	Fomentar o envolvimento da Alta Direção no processo de Gestão da Qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Software SGQ;</li> <li>Infraestrutura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoria Interna da Alta Direção;</li> <li>Reuniões de Resultado, da Diretoria e de Análise Crítica da Alta Direção (ACAD);</li> <li>Análise dos Indicadores Estratégicos;</li> <li>Reuniões de Acompanhamento com a Alta Direção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de Reuniões Extraordinárias;</li> <li>Melhoria no processo de comunicação.</li> </ul>
Promover ensino e pesquisa	Promover ações para capacitar e desenvolver lideranças no Sistema de Gestão da Qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos Humanos;</li> <li>Software SGQ;</li> <li>Infraestrutura de T.I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de Auditores Internos que evoluíram para líderes no processo de Auditoria Interna;</li> <li>Avaliação do Auditor Interno;</li> <li>Listas de Presença de Treinamentos Institucionais do Sistema de Gestão da Qualidade, Seminários e Cursos de Auditoria Interna;</li> <li>Treinamentos Introdutório e para Residentes no GSCBH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover Curso de Auditoria Interna para a Instituição.</li> <li>Promover Curso de Gerenciamento de Risco para a Instituição.</li> <li>Realização do III Seminário de Boas Práticas de Segurança do Paciente.</li> </ul>



**GRUPO**  
**SANTA**  
**CASA BH**