

INSTITUTO
GNOSIS

Relatório Mensal
Escritório de Qualidade
HIMABA
Junho / 2020

Espírito Santo

2020

RELATÓRIO ESCRITÓRIO DE QUALIDADE - HIMABA
JUNHO / 2020

A OSS Instituto Gnosis se destina à prestação de serviços de saúde, incluída a assistência médica, hospitalar e de serviços de auxiliares de diagnóstico e terapia, sempre pautada na excelência da atuação, através de da aplicação das melhores práticas de gestão em saúde. Afim de fornecer apoio estratégico à estrutura hospitalar, foi criado o escritório de qualidade como processo gerencial, no qual as atividades são de gestão de documentos, gestão de processos, gestão de riscos institucionais junto ao Núcleo de Segurança do Paciente, gestão de protocolos institucionais, interface importante com as comissões obrigatórias e as assistenciais, acompanhamento de indicadores assistenciais e de satisfação do usuário, prestação de contas mensal dos indicadores quantitativos e qualitativos assistenciais. São associados aos serviços de qualidade e ouvidoria.

Atividades mensais realizadas:

Qualidade	<p>Prestação de contas mensal dos indicadores quantitativos e qualitativos assistenciais.</p> <p>Análise crítica dos indicadores: índice de satisfação do usuário e manifestações dos usuários, elaboração do relatório mensal.</p> <p>Análise de indicadores assistenciais.</p> <p>Participação das comissões de Segurança do Paciente, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e Grupo de Trabalho de Humanização, assim como participação ativa nas atividades relacionadas as comissões.</p> <p>Elaboração de formulários e documentos institucionais, disponíveis em: Pasta publico (\\10.189.40.4) (Z:) e Intranet.</p> <p>Cobrança dos procedimentos operacionais padrões de todos os setores da instituição e serviços terceirizados.</p> <p>Elaboração de fluxogramas de processos assistenciais e administrativos.</p>
-----------	--

	<p>Validação de procedimentos operacionais padrões dos setores assistenciais e administrativos.</p> <p>Validação de documentos, formulários e fluxos.</p> <p>Homologação de protocolos clínicos e diretrizes terapêuticas.</p> <p>Auditoria dos dados pelo sistema MV.</p> <p>Participação de reuniões institucionais.</p> <p>Implantação do quadro de gestão à vista.</p> <p>Grupo de melhoria 5S.</p> <p>Reformulação de fluxos institucionais no combate ao COVID-19, referentes ao distanciamento social, medidas preventivas, bloqueio de aglomerações, com base nas diretrizes e resoluções da OMS, MS e SESA.</p> <p>Acompanhamento e monitoramento das reformulações e mudanças ocorridas no setor de ouvidoria, por conta da pandemia pelo COVID-19.</p>
Ouvidoria	<p>Realização das pesquisas de satisfação do usuário através de chamada telefônica, registros das manifestações e atendimentos da ouvidoria por meio presencial, e-mail e chamada telefônica.</p> <p>Direcionamento das manifestações aos responsáveis pela devolutiva da demanda registrada, acompanhamento e cobrança das respostas às manifestações, registro dos documentos e formulários de controle das manifestações e pesquisas de satisfação do usuário.</p> <p>Levantamento de indicadores do índice de satisfação do usuário e manifestações dos usuários.</p> <p>Rodízio entre as servidoras da ouvidoria, afim de evitar aglomerações.</p>

Las de Macedo
COREN-ES 488.162
ENF. NEP / Qualidade
INSTITUTO GNOISIS
Conhecimento em Gestão

Escritório de Qualidade