

INSTITUTO  
GNOSIS

**Relatório Mensal**  
**Escritório de Qualidade**  
**HIMABA**  
**Outubro / 2020**

RELATÓRIO ESCRITÓRIO DE QUALIDADE - HIMABA  
OUTUBRO / 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 aplicação das melhores práticas de gestão em saúde. No mês de outubro foram realizadas as seguintes ações na unidade pelo escritório de qualidade:

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 na Intranet.</p> <p>Participação da elaboração dos fluxos internos.</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>Participação de reuniões institucionais.</p> <p>Participação junto ao Núcleo de Segurança do Paciente do Projeto</p>
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Paciente Seguro – PPS. Participação do Congresso Regional do PPS, por web conferência, no dia 01 de outubro.</p> <p>Mantido as atividades do Projeto Lean nas Emergências, com a visita das consultoras do projeto nos dias 07, 08 e 23 de outubro. Com apresentação de aula de giro de leitos, Kanban para giro de leitos, implementação do Huddle, mapeamento do fluxo de altas hospitalares.</p> <p>Nos dias 21 e 22 de outubro houve aula e dinâmica de espaguete, aula de estratégias de fluxo e aplicação de Gemba. No dia 22 de outubro realizado o Kanban para abastecimento da farmácia. No dia 23 de outubro participação de Workshop e palestra de Lean nas Emergências.</p>
Ouvidoria	<p>Realização das pesquisas de satisfação do usuário através entrevistas e chamada telefônica, registros das manifestações e atendimentos da ouvidoria por meio presencial, e-mail, urnas setoriais e chamada telefônica. Análise das manifestações junto a Gerente de qualidade.</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>

---

Escritório de Qualidade

  
Escritório de Qualidade  
08/09/2019