



Fonte da imagem: Hospital São Vicente de Paulo

CASO DE SUCESSO

Hospital São Vicente de Paulo

Fundado em 1918, em Passo Fundo - RS, o hospital São Vicente de Paulo possui 63.000 m² de área construída, onde realiza mais de 1 milhão de atendimentos ao ano. É um hospital regional de grande porte, com abrangência superior aos dois milhões de habitantes. Como missão, visa "Promover serviços e soluções de excelência em saúde, de forma sustentável, para melhorar a qualidade de vida das pessoas". Além disso, é certificado como hospital de ensino e cenário de prática para mais de 1.000 estudantes.

A INSTITUIÇÃO EM NÚMEROS



Passo Fundo
RS - Brasil



700+
Leitos



4.000
Colaboradores



700+
Médicos



22
Consultórios



18
Salas cirúrgicas

NECESSIDADES:

- Melhorar a comunicação entre as áreas;
- Envolvimento de todas as áreas visando a melhoria da gestão;
- Rapidez e confiabilidade na tomada de decisões;
- Melhoria nos processos;
- Organização documental.

SOBRE O PROJETO

Principais desafios:

- Curto prazo entre o início do projeto e acreditação;
- Equipe reduzida;
- Grande volume de informações;
- Necessidade de criação e disseminação de um novo plano estratégico;
- Precisa redesenhar o organograma;
- Falta de informação de qualidade e necessidade de melhorar as informações existentes.

Solução adquirida e módulos integrados:



SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO:

No início do projeto, o hospital utilizava alguns controles e processos em sua gestão, mas ainda não possuía um sistema implementado, nem um planejamento estratégico definido para todos os níveis da instituição. Paralelamente, o hospital buscou acreditação em qualidade e serviço. Essas foram as razões para contratar a solução de **Gestão da Qualidade** da Interact.

- O primeiro passo foi a definição das equipes e responsabilidades, alinhando as tarefas para tornar o processo mais ágil. Foram formados 3 comitês: Riscos, Planejamento Estratégico e Qualidade.
- O segundo passo foi a divisão do projeto em semanas de trabalho e suas entregas. Para cada comitê, houve diferentes momentos de implantação, sendo: mapeamento, construção e revisão das informações e alimentação dos dados no sistema.
- O terceiro passo foi a capacitação dos usuários nas suas responsabilidades no sistema.

A divisão do projeto em etapas menores possibilitou a realização de um ciclo completo de aprendizado semanal.

RESULTADOS

Os resultados dos projetos foram logo apresentados na rotina da organização: as informações de planejamento, qualidade e risco tornaram-se presentes em uma única plataforma, facilitando o acesso às informações, monitoramento, análise e tomada de decisões.

O projeto permitiu a descentralização do processo decisório, a disseminação do planejamento estratégico e a melhor definição de responsabilidades, gerando maior uniformidade de objetivos entre todos os níveis da organização.

Da mesma forma, o principal resultado do projeto é observado em uma melhoria dos níveis de qualidade no atendimento, gestão, comunicação e segurança do paciente e conseqüente redução dos riscos inerentes ao processo de assistência à saúde e não conformidades.

Este trabalho foi reconhecido ao receber acreditação do Hospital pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, nível 01. A certificação assegura critérios de segurança em todas as áreas.



BENEFÍCIOS PERCEBIDOS

- ✓ Melhora significativa na gestão;
- ✓ Melhoria na comunicação;
- ✓ Facilidade na análise e decisões;
- ✓ Melhoria no envolvimento desde a alta direção até os níveis mais inferiores.

DEPOIMENTO

"A ferramenta sugere, ou melhor, faz com que haja mudança principalmente de cultura. Faz com que todos comecem a ir para o mesmo sentido, possibilitando melhoria contínua na gestão e conseqüentemente resultados."

Cesar Augusto Fontana

Controller do Hospital São Vicente de Paulo



Soluções estratégicas e inteligências corporativa