

## **Entrevista**

A diretora do HC IV, Cláudia Naylor, e a coordenadora do Grupo Facilitador da Accreditação na unidade, a vice-diretora Teresa Reis, falam sobre o andamento do processo no hospital.

### **1) Quais os principais desafios encontrados pelo HC IV durante o processo de Accreditação Hospitalar?**

Cláudia Naylor – O principal desafio foi, e continua sendo, a interpretação do Manual Internacional de Padrões de Accreditação. O manual aplicado no HC IV é diferente, sendo, portanto, uma novidade não só para a instituição, como para o próprio Consórcio Brasileiro de Accreditação (CBA).

Teresa Reis – Tivemos também como desafio a definição e elaboração de políticas para rotinas em Cuidados Paliativos, como a não ressuscitação e implementação do processo de obtenção do consentimento informado e a implantação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH). A consolidação das ações da Ouvidoria, considerada por todos como um instrumento eficaz de avaliação e de definição de melhoria, foi um grande avanço.

### **2) E os pontos de maior destaque da unidade?**

Cláudia Naylor – O ponto de maior destaque é o envolvimento dos funcionários do HC IV. São motivados e conscientes da importância de sua participação, além de serem abertos às mudanças necessárias para a melhoria da unidade como um todo.

Teresa Reis – Nas funções Acesso e Continuidade dos Cuidados e Serviços, Avaliação das Necessidades e Gerenciamento da Dor e Cuidados e Serviços no Fim da Vida, a unidade recebeu avaliação superior a 95% de conformidade.

### **3) Como o HC IV vem trabalhando a Accreditação?**

Cláudia Naylor – A unidade realiza reuniões regulares semanais com o grupo facilitador. Destaco a Reunião de Indicadores, onde discutimos os resultados dos processos, mês a mês, e implementamos ações de melhoria a partir desses resultados. Outro destaque é para a Apresentação da Ouvidoria do HC IV que também, mensalmente, nos apresenta o quadro geral de elogios e queixas

para trabalharmos melhor a unidade.

Teresa Reis – O HC IV já iniciou entre os funcionários ações de divulgação e educação para fortalecer a Accreditação Hospitalar como instrumento de melhoria.

### **4) Quais são as principais ações implementadas para esse processo?**

Cláudia Naylor – Podemos citar ações de modernização e atualização técnica na assistência, estruturação do Setor de Gerenciamento de Informação, organização dos indicadores clínicos e dos índices de produção e desempenho e instalação da CCIH e da farmácia 24h. Há também ações específicas na Visita Domiciliar, processo assistencial exclusivo do HC IV.

### **5) O que a unidade espera ao final desse processo?**

Cláudia Naylor – A obtenção do selo de qualidade é uma consequência e não o objetivo principal do processo de Accreditação. O HC IV trabalha com a visão de melhoria contínua dos processos para ratificar a missão da unidade em "promover e prover Cuidados Paliativos da mais alta qualidade, com habilidade técnica e humanitária".



► **Cláudia Naylor e Teresa Reis**

## ► **Fórum de Accreditação Hospitalar do INCA**

No dia 31 de agosto, o HC II promoveu o Fórum de Accreditação Hospitalar do INCA, no auditório da unidade. Três instituições – Instituto Nacional de Traumatologia-Ortopedia (INTO), Hospital Copa D'Or e Pronep – apresentaram suas experiências sobre o processo de Accreditação Hospitalar, a primeira como instituição já acreditada e as outras duas em processo de avaliação educacional.

As instituições enfatizaram a responsabilidade e a dificuldade de se implementar uma nova cultura e de revisar processos. Ainda que o resultado final seja a qualificação dos serviços, o caminho não é simples, pois, na maioria das vezes, essas ações ocasionam mudanças de procedimentos, de comportamentos e de condutas de todo o corpo da organização.

Segundo o diretor do HC II, Reinaldo Rondineli, a participação maciça dos funcionários contribuiu para uma discussão mais rica durante o debate, após as apresentações, entre o INCA e as instituições convidadas.