

PRÊMIO FBAH DE ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR 2012
Nº Inscrição: 00130/2012

PROJETO: GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE EM HOSPITAL DE REFERÊNCIA EM SAÚDE MENTAL NO CEARÁ: A BUSCA CONTÍNUA E INTERDISCIPLINAR

DADOS DO CANDIDATO

Informações Pessoais

Nome: Marcelo Theophilo Lima

RG nº 467769 (MB)

CPF nº 209249923-87

Formação Acadêmica: Administração

CRA-CE nº 08.150

E-mail: theophilo@ig.com.br

Formação e Experiência Profissional

Possui graduação em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (1984), Mestrado Profissional pela Escola de Guerra Naval, e MBA em Gestão Empresarial pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (COPPEAD). Doutorando em Gestão pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Portugal). Oficial da reserva do Corpo de Intendentes da Marinha no posto de Capitão-de-Fragata. Atualmente é diretor geral do Hospital de Saúde Mental de Messejana e professor dos Cursos de Graduação e de Pós-Graduação em Gestão Hospitalar da Faculdade de Tecnologia Intensiva (FATECI) e do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Metropolitana (FAMETRO) em Fortaleza-CE. Sócio da empresa Theophilo Consultoria e Serviços LTDA.

APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE

O Hospital de Saúde Mental de Messejana - HSMM está localizado no município de Fortaleza-CE. Foi construído no terreno onde outrora existiu o Sítio São Joaquim, no tradicional bairro de Messejana, e inaugurado no dia 23 de março de 1963, prestando, ao longo dos seus 49 anos de existência, relevantes serviços à sociedade cearense.

O HSMM é o Hospital de referência em psiquiatria para o Estado do Ceará, portanto seus serviços estão dispostos a todos dos habitantes do Estado, o que corresponde a mais de 8,4 milhões. Na região ainda há disponível quatro instituições privadas que também prestam assistência em saúde mental no Ceará. Sua missão, definida no planejamento estratégico, é “*Prestar atendimento interdisciplinar; promover atividades de ensino e pesquisa e aprimorar as técnicas de assistência em saúde mental, a fim de contribuir para a reabilitação biopsicossocial e reintegração dos portadores de transtornos mentais ao contexto sócio-familiar*”. Como forma de garantir as ações de saúde indispensáveis na assistência ao portador de transtorno mental o HSMM segue as diretrizes decorrentes da política do Ministério da Saúde com relação à Saúde Mental e os princípios do SUS. Sendo assim, suas tarefas institucionais são: Prestar assistência médico-hospitalar e de urgência e emergência extra-hospitalar aos portadores de transtornos mentais nos níveis de atenção secundária e terciária; Desenvolver programas de ensino e pesquisa visando a capacitação e treinamento de médicos psiquiatras, outros profissionais e de alunos ligados à área de saúde mental; e Promover atividades que contribuam para o aprimoramento das técnicas de assistência em saúde mental.

Para o cumprimento de suas tarefas, o HSMM produz os seguintes serviços: Pronto Atendimento em Psiquiatria; Ambulatório Especializado em Psiquiatria; Internação Psiquiátrica Masculina e Feminina; Internação em Dependência Química; Internação em Hospital Dia (psicóticos); Internação em Hospital Dia (dependentes químicos); Atendimento Psiquiátrico Ambulatorial à Criança e Adolescência; Programa de Medicação de Alto Custo; Residência Médica; Programa de Estágio Curricular; e Ensino, Formação e Pesquisa em Saúde Mental.

O quadro de pessoal do HSMM é composto por 448 colaboradores, entre os quais 242 são servidores do Estado; 2 cedidos; 177 servidores terceirizados e 27 médicos residentes. Tais colaboradores participam continuamente do Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoal, objetivando a melhoria dos processos de trabalho e satisfação dos usuários dos serviços.

Quanto à capacidade instalada, atualmente a instituição dispõe de dois hospitais-dia com sessenta leitos distribuídos no atendimento a psicóticos e dependentes químicos,

um núcleo de atendimento à infância e à adolescência, uma unidade de desintoxicação (álcool e outras drogas) com vinte leitos masculinos e quatro unidades de internação, duas masculinas e duas femininas, com quarenta leitos cada, assegurando assistência gratuita a seus pacientes em clínica psiquiátrica e reabilitação biopsicossocial multidisciplinar. O Serviço de Pronto Atendimento (SPA) e o ambulatório do HSMM atendem em média 1098 e 1362 pacientes/mês, respectivamente. A procura pelo serviço vem aumentando constantemente. Em 2011 o número de atendimentos no SPA, ambulatório e internação aumentou em 21,3%; 23,8% e 19,6%, respectivamente, em relação ao ano anterior.

Na compreensão de que um dos maiores desafios do setor público é de natureza gerencial, fez com que o HSMM aderisse a partir de 2008 ao Gespública - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, mantido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, permitindo avaliar e melhorar continuamente a gestão com foco e resultado voltado para o cliente. Quanto às práticas de inovação em qualidade destaca-se o projeto de Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco (AACR) implantado em 2009 no HSMM, cuja experiência apresentada no I congresso Cearense de Enfermagem de Emergência recebeu o primeiro lugar no quesito apresentação oral, ratificando o compromisso com a qualidade da assistência prestada ao paciente com transtorno mental. Ainda em 2009, o selo de conformidade em Boas Práticas na Manipulação de Alimentos recebido pelo SENAC, destaca o HSMM como primeiro Hospital público do Ceará a ser atestado nesse quesito de qualidade em alimentação. Avançando nestes caminhos, em dezembro de 2010, após auditoria realizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, o Hospital foi certificado em boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais pela norma NBR-15635, sendo o primeiro hospital do país a obter essa certificação de segurança e qualidade alimentar. Em 2011 o processo de certificação nesta norma foi mantido e o Projeto e-jovem (Núcleo do HSMM), iniciativa do hospital para a inclusão de portadores de transtornos mentais ao contexto social, foi reconhecido com o Prêmio Ceará de Cidadania Eletrônica – 1º lugar na categoria Inclusão Digital.

Atualmente, o Hospital se prepara para ser avaliado pelos Ministérios da Educação e da Saúde com o objetivo de obter a certificação como instituição de ensino e pesquisa. Esta certificação é muito importante para o HSMM porque representa um efetivo reconhecimento da qualidade na formação de profissionais especialistas em saúde mental (especialmente a formação de médicos psiquiatras), além do reflexo financeiro decorrente, materializado pelo incentivo financeiro à instituições desta natureza

DETALHAMENTO DO PROJETO

Liderança

A gestão estratégica da qualidade no HSMM iniciou-se em junho de 2008 quando a direção do hospital conduziu um processo de construção coletiva de um plano estratégico com os funcionários da instituição. A estrutura organizacional do Hospital foi modificada, adotando-se a partir de 2008, uma estrutura matricial onde os setores passaram a ter a um só tempo, uma maior autonomia e uma maior interdependência em consonância com as políticas públicas de atenção ao portador de transtornos mentais. Deste modo, as diversas unidades passaram a ter um gestor (tomadores de serviços) e as diversas equipes profissionais passaram a ter uma coordenação (prestadores de serviços). Os primeiros (gestores) responsáveis por fazer acontecer e os segundos (coordenadores) responsáveis pelas intervenções técnicas nas diversas unidades.

As lideranças são identificadas pela observação direta do corpo funcional. Isso permitiu que os gestores e coordenadores fossem selecionados para as funções respectivas. Do mesmo modo, na composição das equipes multiprofissionais orgânicas de cada unidade a observação direta dos diretores foi decisiva. Uma vez alocados aos setores e funções adequados as suas habilidades, essas lideranças puderam ser lapidadas. Periodicamente promove-se um rodízio dessas lideranças pelas diversas funções, respeitando-se as habilidades de cada um, de forma a proporcionar um conhecimento mais amplo da organização e a democratização dos diversos saberes. Cada coordenador de equipe desenvolveu junto com os seus pares um plano de trabalho destacando os objetivos comuns, bem como as metas a alcançar e os indicadores para o acompanhamento dessas. Do mesmo modo, os gestores de unidade desenvolveram um plano de trabalho com a participação das suas respectivas equipes multidisciplinares, onde constam também entre outros, os objetivos, metas e indicadores para o acompanhamento dos trabalhos.

Planejamento estratégico:

O plano estratégico do HSMM foi construído por meio de oficinas realizadas com os funcionários do hospital, onde se aplicou as fases do planejamento estratégico. Nestas

oficinas levantou-se aspectos relacionados ao diagnóstico situacional da instituição e a necessidade de avaliar, intervir e monitorar tais aspectos. Estas oficinas foram conduzidas pela direção do hospital e assessoria, as quais se configuraram como agentes mediadores de conflitos e resoluções. Com base no levantamento das informações elencou-se um rol de possíveis indicadores e selecionou-se àqueles que fariam parte da gestão de acordo com os seguintes aspectos metodológicos e operacionais: adequação da descrição, métodos de cálculo e interpretação, estratégias de produção e disponibilização de dados, fontes e métodos de coleta e aferição, períodos de abrangência a serem considerados para a coleta e análises, parâmetros de análise e fatores relacionados à sistemática de obtenção de dados. Em uma segunda etapa vinculou-se cada indicador às metas institucionais e elaborou-se a ficha técnica de cada um deles com informações pertinentes à sua operacionalização. Para avaliar o desempenho da meta relacionada a cada indicador a ficha técnica parametriza os resultados em cores, a fim de que a transformação dos dados em informação visual possa contribuir de forma rápida e específica para a intervenção e monitoramento. Dentro da faixa de cores o “verde” indica o alcance da meta proposta, o “amarelo” demonstra que o processo precisa ser melhorado e o “vermelho” indica que o resultado está fora do planejado e requer um plano de ação para modificar a situação vigente. A finalização desse processo culminou numa matriz que reúne vinte indicadores de gestão os quais contemplam desde a qualidade da assistência prestada ao portador de transtorno mental às questões acadêmicas/publicações e relacionadas à execução orçamentária da instituição. Vale salientar que na determinação da matriz de indicadores de gestão houve a preocupação de avaliar o ambiente externo ao HSMM, com identificação de ameaças, oportunidades e principais concorrentes, assim como no ambiente interno foram levantados pontos fortes e fracos da instituição. Também, na seleção das metas e indicadores considerou-se as diretrizes e políticas estabelecidas pela instituição.

Foco no cliente

As necessidades e expectativas dos cidadãos usuários foram identificadas, analisadas e compreendidas durante as entrevistas e observações realizadas no acolhimento da equipe multidisciplinar, nos grupos operativos, nas reuniões com familiares e pelo Serviço de Ouvidoria. Baseado nesses resultados trazidos pela equipe multidisciplinar para as oficinas de construção do plano estratégico foram elaborados as metas e indicadores de gestão.

O Hospital precisa executar, ao seu nível, as políticas públicas relativas à saúde

mental e atender as expectativas da sociedade, que as vezes são conflitantes. A política para o setor prega a desospitalização e a drástica redução do nº de leitos em hospitais psiquiátricos, e as famílias clamam pela internação dos seus entes em crise. A forma encontrada de atender as necessidades dos cidadãos-usuários sem descumprir as normas e diretrizes especificadas para o setor passa pela melhoria da qualidade da assistência, que sendo efetiva vai reduzir o tempo de internação e aumentar, conseqüentemente, a rotatividade dos poucos leitos ainda existentes, restituindo o paciente ao convívio familiar no menor prazo possível. Além disso, outros requisitos foram identificados tais como a abordagem do paciente, o ambiente onde o atendimento ocorre, a diminuição do tempo de espera, alimentação, qualificação dos profissionais, o acesso a medicação entre outros. O indicador de desempenho que revela a evolução desse quesito é o índice de satisfação do usuário, o qual apresentou em 2010 e 2011 resultados superiores a 90% de satisfação (quesito ótimo e bom) (gráfico 1). Outro indicador selecionado foi o número e tipo de manifestações realizadas na ouvidoria, as quais permitem avaliações periódicas com foco na melhoria contínua dos serviços prestados. Nesse sentido, a ouvidoria repassa à assessoria de desenvolvimento institucional a tabulação dos dados pertinentes aos seus indicadores (nº de reclamações, elogios, sugestões, denúncias etc), bem como a resolutividade de questões que demandam uma solução/melhoria, para que o retorno seja dado ao cliente (gráfico 2).

Gestão dos processos

No projeto de gestão estratégica do HSMM o foco principal era a organização dos serviços visando assistência psiquiátrica com qualidade e conseqüente satisfação dos usuários. Por característica própria, o Hospital não trabalha com tecnologias de ponta, equipamentos sofisticados e correlatos. O HSMM trabalha com a proficiência dos seus colaboradores, pois o principal ativo do Hospital é a sua força de trabalho. Os processos em uso serão refinados na medida em que a capacitação dos seus profissionais também for refinada. Nessa perspectiva o hospital buscou o desenvolvimento de sua força de trabalho com a promoção de cursos e vivências na temática da assistência em saúde mental, da qualidade e organização gerencial. A construção da matriz de indicadores permitiu o acompanhamento do desempenho da organização tanto nas questões assistenciais como gerenciais. A sistemática implantada tem um fluxo de informação que inicia com o gestor de cada unidade de internação e coordenador de serviços técnicos, seguidas pelo setor de estatística, assessoria institucional e direções (clínica, técnica, administrativa, ensino e pesquisa e geral). A busca pelo atendimento das metas setoriais

tornou-se evidente a medida que se discute, em reuniões da equipe interdisciplinar e de gestores, ações de melhoria dos indicadores com resultados do estágio “amarelo” (processo precisa ser melhorado) e vermelho (processo requer plano de ação imediato). A implementação do projeto de gestão estratégica da qualidade propiciou o desenvolvimento de ações de elaboração de Procedimentos Operacionais Padrões (POP's), Protocolos Clínicos, Planos de Gerenciamento e de Ação de serviços e setores, instrumentos normativos e de gestão que direcionam a assistência em saúde mental no HSMM.

Gestão de pessoas

Todos os colaboradores foram envolvidos no projeto de gestão estratégica da qualidade. Por meio de reuniões sistemáticas foi estimulada a cooperação e integração das pessoas e equipes. Um programa de capacitação e desenvolvimento de pessoas, promovido pelo Centro de Estudos e Pesquisa do HSMM, foi responsável por viabilizar serviços, cursos, palestras, atualizações e treinamentos para os trabalhadores. Os treinamentos e capacitações propostos são sempre direcionados às necessidades técnicas da instituição, bem como os aspectos individuais dos colaboradores, tais como: auto-estima, autoconfiança, motivação, reconhecimento, liderança, e entusiasmo. Dentre as ações de desenvolvimento destaca-se o Treinamento de Comunicação, Liderança e Relações Interpessoais, com o objetivo de promover gradativamente a mudança de atitude e o desenvolvimento de habilidades para um melhor relacionamento entre o gestor e sua equipe; Curso de Atualização em Emergências Psiquiátricas, para os profissionais de nível superior e Curso de Práticas de Enfermagem, para os técnicos e auxiliares de enfermagem, revertendo em benefício para os pacientes atendidos no hospital. Na área administrativa foi realizado curso de informática, custos e gestão de compras. Os temas abordados nos treinamentos e capacitações são voltados para a realidade e a necessidade hospitalar, tendo como foco principal a excelência no atendimento ao paciente e o cuidado com o cuidador. Como a instituição é referência para o ensino e pesquisa em psiquiatria, os docentes e facilitadores dos cursos e treinamentos são os melhores da área e, portanto os mais atualizados nas técnicas de assistência em saúde mental. São convidados também profissionais de outras áreas da saúde e universidades, promovendo o intercâmbio das instituições e a troca de conhecimentos, com o foco no melhor resultado para o cliente. A organização também é comprometida com o desenvolvimento de seus trabalhadores como indivíduos, cidadãos além de profissionais. Nesse sentido, a instituição adota como método de trabalho a participação desses

colaboradores em grupos terapêuticos, onde é oferecido espaço para a fala e escuta saudável. O investimento em capacitação e treinamento no HSMM é uma estratégia que ratifica o compromisso da instituição com a qualidade de seus profissionais e serviços prestados. Com o projeto de gestão estratégica, o percentual de servidores capacitados vem aumentando consideravelmente a cada ano, com registro no triênio 2009 – 2011 de 39,71%, sendo o ano de 2010 o maior percentual de capacitação (55,8%) (gráfico 3). Esse investimento no desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores foi retratado nas pesquisas de satisfação realizadas anualmente, as quais evidenciaram registros de 94,3% e 80,6% de satisfação com o hospital em 2010 e 2011, respectivamente (gráfico 4). O bem-estar dos colaboradores também foi registrado por meio de indicadores como a adequação da distribuição das tarefas executadas, o qual obteve média entre os anos 2010 e 2011 de 35,5% no quesito ótimo e 32,5% no quesito bom (gráfico 5). A motivação, outro indicador pesquisado, resultou em percentuais de 47% e 37% nos quesitos de ótimo e bom, respectivamente em 2010 (gráfico 6). A definição de remuneração dos cargos e colaboradores é da competência do Estado. No entanto, a instituição estimula o aprendizado e a participação ativa dos trabalhadores no alcance das metas de desempenho institucional, instituídas no plano de gestão por diferentes formas de reconhecimento, a citar: eleição quanto ao melhor funcionário, o que ratifica o reconhecimento pela boa performance na execução das atividades; a ascensão de cargo no hospital por mérito profissional do colaborador; incentivos como participação em Congressos e elogios documentados em material de circulação (plano do dia, intranet).

Relação com fornecedores

Alguns fornecedores atuam diretamente nos processos do Hospital, como, por exemplo, os fornecedores de mão-de-obra. Segue exemplos as cooperativas de médicos, de enfermagem e de psicólogos, a empresa de limpeza e conservação, de manutenção, de motoristas e etc. Com estes o Hospital precisa ter uma parceria muito firme. Os servidores terceirizados passam pelos mesmos treinamentos que os servidores estatutários, de forma que eles tenham o mesmo nível de comprometimento para com a instituição. Os fornecedores com contrato é do tipo entrega parcelada também estão imbuídos do mesmo compromisso com a instituição. Os fornecedores eventuais são especificamente orientados ao fiel cumprimento das especificações e prazos de fornecimento. É exigido nos editais que todos os materiais da área de saúde destinados ao atendimento aos pacientes possuam registro na Agência Nacional de Vigilância

Sanitária - ANVISA. O relacionamento com os fornecedores é amigável, mas formal. O HSMM exige o fiel cumprimento do que está consignado na documentação de compra. Os fornecedores são sempre alertados sobre a responsabilidade de ser um fornecedor do estado e de que o Hospital não conseguirá cumprir suas metas sem a obtenção de insumos de qualidade. Nesse quesito, o HSMM tem a avaliação de fornecedores como uma das metas de avaliação da eficácia do processo de suprimento. Em 2010 observou-se que 85,71% dos fornecedores da instituição atenderam às especificações de qualidade dos produtos e serviços discriminados pelo hospital (gráfico 7). As avaliações realizadas são repassadas para os fornecedores a fim de que possam visualizar os critérios e suas análises e assim melhorar, continuamente, a qualidade dos produtos/serviços e conseqüentemente, reafirmar a parceria estabelecida.

Responsabilidade social

O HSMM busca a identificação dos potenciais riscos, como a má disposição final dos resíduos. Foram criados mecanismos de minimização de impactos sócio-ambientais como:

1. Estação de tratamento d'água, onde é feita manutenção preventiva dos reservatórios de armazenamento da água, (limpeza/ desinfecção e controle de qualidade através de análise microbiológica e físico – química, com acompanhamento de um técnico sanitarista especializado, juntamente com os setores de engenharia e manutenção).
2. Estação de tratamento de esgoto, que de consta procedimentos operacionais, segundo padrões de segurança da contaminação do solo.
3. Controle de pragas, com contratação de empresa especializada para realizar periodicamente controle de insetos, roedores e outras pragas.
4. Ações de educação em saúde desenvolvidas pela equipe interdisciplinar de saúde com os pacientes, familiares e servidores.

O Hospital dispõe também de um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde, para disciplinar a coleta e destinação de lixo nas suas instalações.

A organização promove ações que envolvam a conservação de recursos não renováveis, a preservação dos ecossistemas e otimização do uso de recursos renováveis adotando o processo de coleta seletiva do lixo e a utilização de material inorgânico reciclado nas atividades de Terapia Ocupacional, que são realizadas com os pacientes do Hospital e seus familiares. Além disso, Há o Programa E-Jovem, executado em parceria com a Secretaria de Educação do Estado do Ceará, o qual trabalha, no contexto do

empreendedorismo social, a reeducação ambiental e a preservação do meio ambiente, com jovens da comunidade do entorno do Hospital e com egressos dos seus hospitais dia. Dentre os projetos destaca-se: Clicando, lendo e desenhando; O jogo é esse; Eco-espuma; Jovem em ação; Culinária solidária e Arte-ambiental. Outras atuações socioambientais cita-se a substituição dos antigos monitores CRT por monitores LCD que são mais funcionais e consomem menos energia, bem como a substituição de lâmpadas e ar-condicionados por modelos mais econômicos energeticamente contribuíram para redução no consumo de energia.

Resultados financeiros

A proposta orçamentária do HSMM é elaborada de acordo com o Plano Plurianual – PPA e a Lei de Diretrizes Orçamentárias- LDO e em conformidade com as políticas de saúde dos três níveis de governo, orientações da Secretaria da Saúde do Estado e necessidades do Hospital, levando-se em conta: os serviços produzidos; os custos praticados e as perspectivas de ampliação do atendimento com a criação de novos serviços, bem como, aquisição de novos equipamentos, construções/ reformas, manutenção geral do Hospital, salários e melhoria da qualificação dos servidores. Com o projeto de gestão estratégica levantou-se o investimento necessário para a implementação de ações, tais como revitalização e reformas das instalações físicas e capacitação de pessoal. Também, a partir do ano de 2010, adotou-se o orçamento participativo. Na época oportuna, a Diretoria Administrativo-Financeira do Hospital distribui as instruções gerais para todas as unidades organizacionais, que elegem as suas prioridades e estimam seus custos, informando, em data determinada, suas necessidades a aquela Diretoria que as consolida em uma proposta orçamentária que é submetida a direção do Hospital e, quando aprovada, é encaminhada a SESA. A Movimentação Orçamentária e Financeira é administrada de acordo com as necessidades do Hospital, restabelecendo-se a reposição de recursos, mediante um pedido de suplementação orçamentária e financeira e/ou remanejamento de outros elementos de despesas, junto ao órgão competente. Todo esse processo foi, e continua sendo, monitorado pela Direção por meio de relatórios gerenciais fornecidos pela seção de finanças, corrigindo as distorções a fim de manter o alinhamento entre o orçamento, as estratégias e objetivos da organização. Os resultados alcançados com esta sistemática foi a evolução satisfatória do percentual de recursos alocados e executados (Indicador), com registros em 2010 de 97,89% de execução deste recurso, o que em comparação com outros hospitais do

Estado, retrata um percentual adequado. (gráfico 8)

Conquistas de certificações, creditações e prêmios

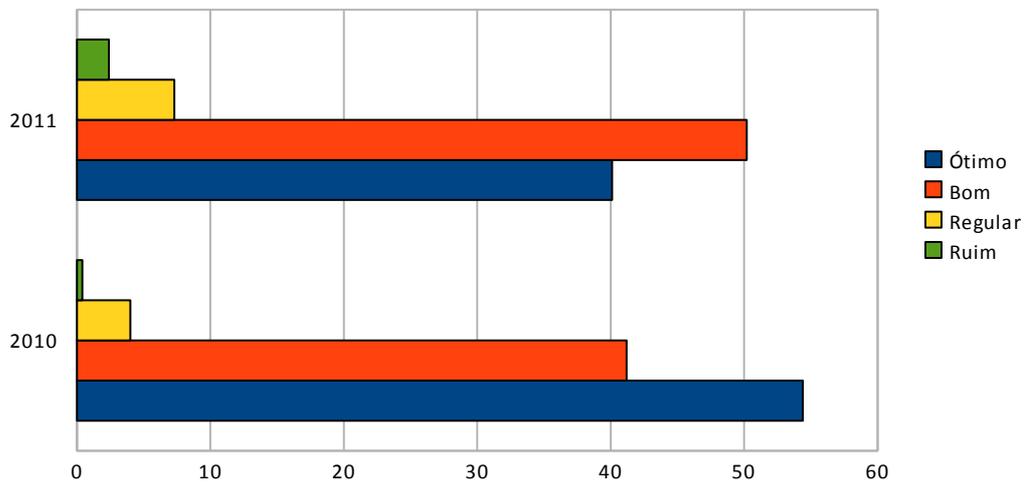
O projeto de gestão estratégica da qualidade impulsionou serviços e setores na busca pela qualidade dos serviços prestados. No setor de nutrição um programa de segurança alimentar foi desenvolvido em parceria com todos os demais setores do hospital. O foco foi a melhoria contínua do processo produtivo, e conseqüente satisfação dos seus clientes (pacientes e funcionários). Os primeiros resultados veio em janeiro de 2010 quando o serviço recebeu do SENAC o Atestado de Conformidade em Boas Práticas na Manipulação de Alimentos, sendo o primeiro Hospital Público do Estado do Ceará atestado pelo Programa Alimento Seguro – PAS. Posteriormente, veio a oportunidade de ser certificado pela norma de segurança alimentar (NBR 15.635) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Várias foram as mudanças ocorridas no HSMM para a certificação na ABNT NBR 15.635, desde a reforma estrutural do Serviço de Nutrição e Dietética à incorporação de uma nova cultura e clima organizacional. O comprometimento de todos os funcionários do hospital com a operacionalização dos requisitos estabelecidos na norma, da direção com o suporte necessário e acompanhamento sistemático dos processos, e do governo do Estado disponibilizando recursos financeiros suficientes, foram condições básicas para o sucesso da implantação da ABNT NBR 15.635 em 2010 e manutenção da norma em 2011. Entre os resultados alcançados destacam-se o fortalecimento do sentido de equipe no hospital, com compartilhamento de decisões, condução com rapidez das pendências de não-conformidades, corresponsabilização pelos resultados e monitoramento da implementação das ações. A certificação na ABNT NBR 15.635:2008 representou uma vitória de todos os funcionários do HSMM e uma honrosa conquista do Estado do Ceará, pois fomos o primeiro Hospital do Brasil a obter tal certificação (Anexo).

Também em 2011, o projeto e-jovem (Núcleo HSMM) recebeu o Prêmio de Cidadania Eletrônica – 1º lugar na categoria Inclusão Digital. Esse certame, promovido pelo Governo do estado do Ceará, reconheceu o esforço do Hospital para a reinserção dos pacientes egressos no contexto social, conforme estabelece a sua missão.

ANEXOS

Gráfico 1: Percentual de satisfação dos usuários em 2010 e 2011.

Percentual de satisfação dos usuários do HSMM em 2010 e 2



Ano	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
2010	54,4	41,2	4	0,4
2011	40,1	50,2	7,3	2,4

Gráfico 2: Número de elogios/leito no HSMM no triênio 2009 – 2011.

Número de elogios por leito no HSMM no triênio 2009 - 2011

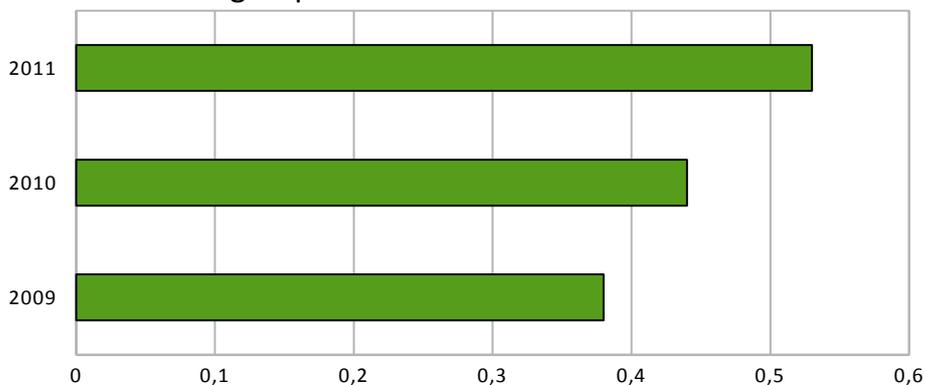


Gráfico 3: Percentual de servidores capacitados no HSMM no triênio 2009 – 2011.

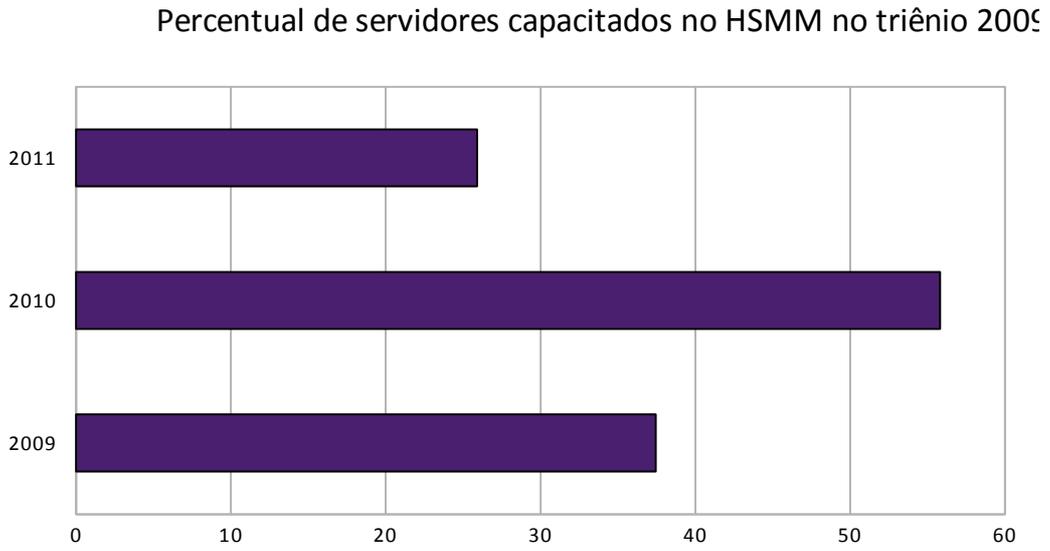


Gráfico 4: Percentual de satisfação dos funcionários com o HSMM em 2010



Gráfico 5 : Percentual de adequação da distribuição de tarefas executadas pelos funcionários do HSMM em 2010.



Gráfico 6: Percentual de motivação dos funcionários do HSMM em 2010.



Gráfico 7: Avaliação global dos fornecedores do HSMM em 2010

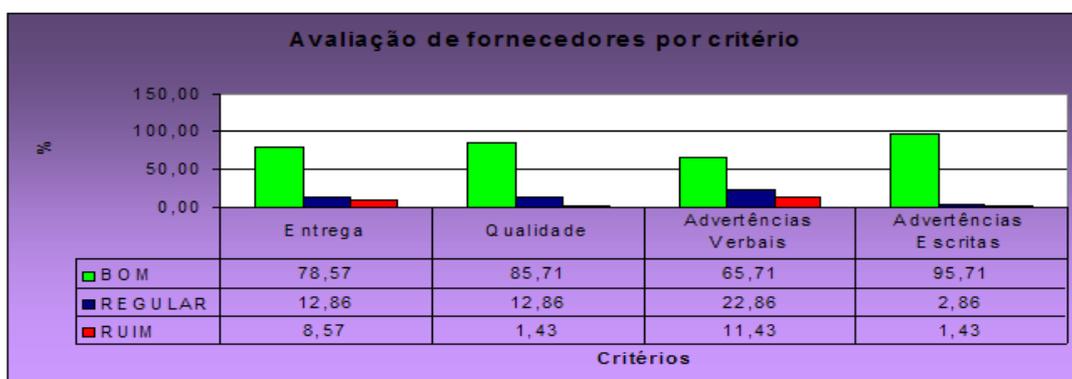
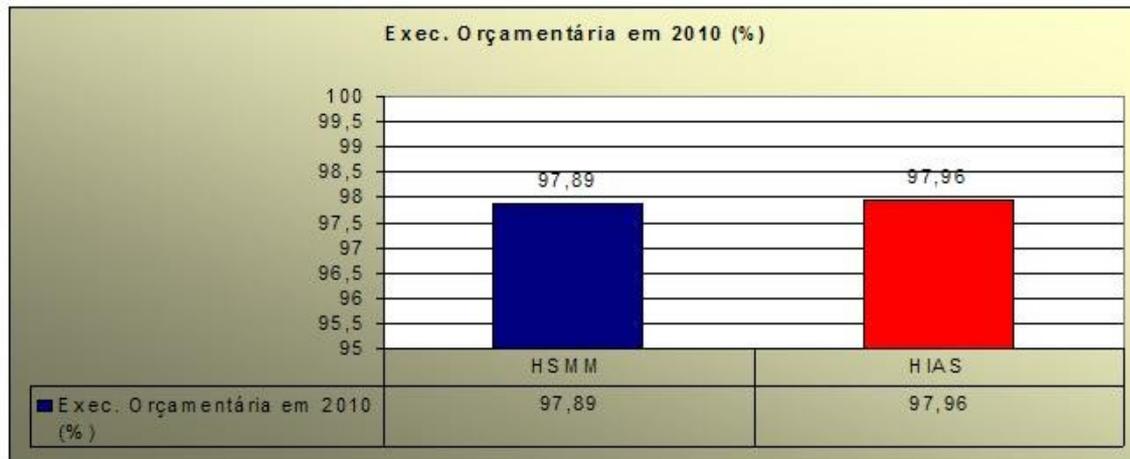


Gráfico 8: Percentual de Execução Orçamentária no HIAS e HSMM em 2010.

Fortaleza, 20 de abril de 2012

Marcelo Theophilo Lima