## A ELABORAÇÃO DE UM SISTEMA DE MEDIÇÃO DA PERFORMANCE TÉCNICA PARA UMA REDE DE HOSPITAIS

Autores: Angela Zerbielli, Helidea de Oliveira Lima, Rodrigo Gavina

Introdução: Um desafio na assistência à saúde é o aperfeiçoamento dos modelos de gestão em hospitais. O conhecimento das necessidades das diversas unidades é uma forma de desenvolver e aperfeiçoar esses modelos. Uma dimensão relevante na gestão é o uso efetivo dos dados qualitativos e quantitativos disponíveis. A existência de um bom sistema de indicadores em uma organização permite uma análise muito mais profunda e abrangente sobre a efetividade da gestão e de seus resultados.

<u>Objetivos</u>: Construção de um grupo de indicadores que permitam a avaliação da Qualidade Técnica numa Rede de hospitais privados.

Metodologia: A proposta do modelo é avaliar simultaneamente três dimensões, considerando-se a melhoria do cuidado prestado ao paciente (qualidade técnica-QT), a melhoria da experiência de cuidado do paciente e a melhoria do retorno do capital investido. avaliação da QT foram elencados indicadores dos processos estratégicos, gerando um painel de indicadores a serem avaliados em todas as unidades. Esses processos foram originados a partir da modelagem macroprocesso e da definição de processos finalísticos com priorização dos estratégicos. Considerando a diversidade regional existente e avaliação de perfil epidemiológico, foi identificado como processos estratégicos a emergência, o centro cirúrgico e as unidades de terapia intensiva. Assim, dentre os treze indicadores relativos aos resultados de QT, dois referem-se ao processo cirúrgico, seis ao processo de internação em unidade de terapia

intensiva, três a protocolos de segurança e dois são resultados de protocolos clínicos gerenciados. A ficha técnica dos indicadores foi padronizada a partir de referência de sistemas de medição já existente (ANAHP, QUALISS, etc). Foram definidas metas individuais com base na série histórica da unidade. A metodologia de acompanhamento dos resultados foi definida com periodicidade mensal e participação da liderança, para avaliação da qualidade do dado e refinamento de análise. Trimestralmente os resultados são avaliados

pelos Diretores Regionais em reunião com Diretores Executivos.

Conclusão: A medição de performance da qualidade técnica é essencial para avaliação da qualidade do cuidado. O grande desafio é conseguir padronizar a coleta de dados e transformá-los em informação e conhecimento, gerando inteligência para tomada de decisão e ações de melhoria.

<u>Descritores</u>: indicadores, avaliação de performance, qualidade técnica, modelo de gestão, qualidade.

Referências: Donabedian. Basic approaches assessment: structure, process and outcome. In: Explorations in Quality Assessment and Monitoring (Donabedian A.) vol I, pp. 77-125, Ann Arbor, Mochigan: Health Administration Press. Fundação Nacional da Qualidade, Sistema de Indicadores. São Paulo, 2014; Fundação Nacional da Qualidade; Fundamentais da Excelência em Gestão. Cadernos de Excelência em Gestão, 2010; Observatório ANAHP 2012, 2013.