

## **PROGRAMA DE QUALIDADE HOSPITALAR – ÁREA DE APLICAÇÃO: ENFERMAGEM, SUPRIMENTOS E RECEPÇÃO**

Rosângela de Oliveira  
Ana Cristina Hansaul  
Jaciera Siqueira Fragoso  
Montgomery Pastorelo Benites

**Introdução:** O Programa de Qualidade Hospitalar da Sociedade Hospitalar Angelina Caron, denominado Projeto Melhor Possível, foi desenvolvido em 2005 para atender à necessidade de controle de estoques de medicamentos e materiais nos postos de enfermagem. Nessa ocasião, várias reuniões foram realizadas com os enfermeiros, auxiliares e técnicos de todos os Postos de Enfermagem da instituição. A partir das sugestões e reivindicações trazidas, uma comissão foi formada por administradores, enfermeiros e farmacêuticos para atendê-las e, ao mesmo tempo, fazer cumprir as novas normas. A primeira mudança realizada foi a divisão das equipes de cada setor em 4 plantões distintos (2 diurnos, 2 noturnos). Cada plantão recebeu uma gaveta chaveada com um estoque mínimo de medicamentos, materiais e equipamentos (termômetro, tricótomo, glicosímetro) com quantidades pré-estabelecidas que deveriam ser mantidas pela equipe, juntamente com o controle do prazo de validade. Em um primeiro momento, houve necessidade de investimento por parte do Hospital para equipar todos os plantões, porém à longo prazo esse investimento foi recompensado pela responsabilidade de cada um com seus materiais e pela diminuição dos extravios e danos. Mensalmente, os plantões foram avaliados através de um check-list quanto à organização do setor, da geladeira, da caixa de emergência e das gavetas. O Projeto Melhor Possível começou, em 2005, com a participação de 278 funcionários. Em 2006, o projeto foi ampliado para todos os setores da enfermagem (Centros Cirúrgicos, Hemodinâmica e Central de Materiais), para a Recepção e para o Departamento de Suprimentos (Almoxarifado, Farmácia de Dispensação, Farmácia Satélite do Pronto Socorro, Farmacotécnica e Lavanderia). Além da ampliação do projeto, foi implantada a avaliação individual por sugestão dos próprios funcionários, onde todos foram avaliados

por seu supervisor quanto à freqüência, uso correto de uniforme, relacionamento inter-pessoal e conhecimento técnico, além da avaliação do setor. Devido ao apoio e interesse da diretoria da Sociedade Hospitalar Angelina Caron e também pelos ótimos resultados obtidos, o projeto atualmente conta com a participação de 426 funcionários. **Objetivo:** O Projeto Melhor Possível busca incentivar, através de avaliações e premiações mensais, o cumprimento dos procedimentos e normas implantados, o trabalho em equipe e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Sociedade Hospitalar Angelina Caron. **Metodologia:** Mensalmente são realizadas 2 (duas) avaliações: 1) Avaliação Individual: realizada semanalmente pelo supervisor de cada setor onde são verificados: Freqüência (atrasos, faltas sem justificativa), Uniforme / Paramentação / Apresentação Pessoal, Prestatividade / Relacionamento Inter-Pessoal e Conhecimento Técnico. 2) Avaliação de Posto: cada setor tem um 'check-list' específico e a avaliação é feita mensalmente pela equipe Melhor Possível, em duplas. Os funcionários que recebem nota máxima nas avaliações de posto e nas individuais recebem uma pontuação mensal representada por 'Estrelas'. Anualmente a soma das 'Estrelas' recebidas classifica os funcionários em: padrão Ouro, Prata e Bronze. O padrão Ouro significa que o funcionário foi premiado em todos os meses, o padrão Prata que o funcionário deixou de receber nota máxima em 1 (um) mês e padrão Bronze que deixou de receber nota máxima em 2 (dois) meses. No final do ano, o Hospital oferece um jantar comemorativo para os funcionários padrão Ouro, para entrega de certificados e sorteio de prêmios. Os Postos de Enfermagem são avaliados em relação à: Limpeza, organização e validade de medicamentos e materiais estocados; Organização e controle de temperatura da geladeira de medicamentos; Organização do Posto (materiais de curativos limpos e usados em recipientes específicos, ausência de pessoas de outros setores, limpeza das bancadas); Organização dos bin's dos pacientes; Verificação da Caixa de Emergência que deve estar lacrada, com quantidade de medicamentos e materiais determinados e dentro do prazo de validade; Separação do lixo (contaminado, papel e plástico); Correta devolução de medicamentos não utilizados pelo paciente. Nos Centros Cirúrgicos são

verificados: Organização geral das salas cirúrgicas, da secretaria, da sala de estoque de medicamentos e materiais, do Repay e dos vestiários; Separação do lixo (contaminado, papel e plástico); Prazo de validade dos medicamentos e materiais. A Central de Materiais é avaliada quanto à: Organização do Setor (identificação e separação dos materiais, ausência de pessoas de outros setores, correta paramentação dos funcionários); Controle de temperatura ambiente; Separação do lixo (contaminado, papel e plástico); Identificação e prazo de validade das soluções de limpeza e esterilização. Nas Salas de Exame do Setor de Hemodinâmica são verificados: Organização (limpeza das bancadas, funcionários corretamente paramentados); Carrinho de Emergência (quantidade de medicamentos e materiais determinados e dentro do prazo de validade); O Departamento de Suprimentos representado pelos setores do Almoxarifado Central, Farmácia de Dispensação, Farmácia Satélite do Pronto Socorro e Farmacotécnica, é avaliado em relação à: Organização do setor (ausência de caixas no chão, limpeza das bancadas, identificação correta dos medicamentos e materiais, controle do prazo de validade); Controle temperatura ambiente; Organização e controle de temperatura da geladeira de medicamentos; Inventário de estoque (físico x sistema informatizado). O Setor de Lavanderia, que pertence igualmente ao Departamento de Suprimentos, é avaliada nos seguintes critérios: Organização e limpeza da área limpa, da área suja e dos vestiários; Controle de temperatura ambiente; Limpeza dos equipamentos (secadora, lavadoras); Nas Recepções são verificadas: Organização e limpeza do Setor; Ausência de funcionários de outros setores.

**Resultados:** No ano de 2005 todos os Postos de Enfermagem foram avaliados, totalizando com a participação de 278 funcionários entre auxiliares, técnicos de enfermagem e enfermeiros. Foram premiados os funcionários que receberam nota máxima em todos os meses da avaliação, que receberam a denominação de padrão "Ouro". No primeiro ano do Projeto, 31 funcionários, ou seja, 11,1 % receberam a premiação máxima. Em 2006, o projeto foi ampliado para os Centros Cirúrgicos, Hemodinâmica e Central de Materiais, para o Departamento de Suprimentos (Almoxarifado, Farmácia de Dispensação, Farmácia Satélite do Pronto Socorro, Farmacotécnica e

Lavanderia) e para a Recepção. A ampliação foi de 26,6%, ou seja, para 352 funcionários. Neste ano, foram premiados 15 % dos participantes (55 funcionários), entre eles 10,9 % atingiram padrão "Ouro", 25,4 % padrão "Prata" e 63,7 % receberam padrão "Bronze". Considerando todos os premiados, 3,7 % foram da Recepção, 23,6 % do Departamento de Suprimentos e 72,7 % da Enfermagem. Em 2007, 426 funcionários participaram do Projeto e 40,8 % (174 funcionários) foram premiados. Desses, 29,8 % com o padrão "Ouro", 36,2 % padrão "Prata" e 33,9 % receberam padrão "Bronze". De todos os funcionários premiados, 70,6 % foram da Enfermagem. **Conclusão:** O Projeto Melhor Possível tem como objetivo incentivar o trabalho em equipe, o cumprimento das normas do Hospital e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Nos 3 (três) anos do projeto, devido aos bons resultados de 2005, com a participação da Enfermagem, o projeto foi ampliado e passou a avaliar o Departamento de Suprimentos e a Recepção, atingindo, em 2007, 426 funcionários, o que equivale a uma ampliação de 53,2 %. Da mesma forma, observamos o aumento significativo dos funcionários premiados, de 11,1 % em 2005 para 40,6 % em 2007, o que demonstra claramente o maior interesse e participação dos funcionários no projeto. Observamos que ao longo desses 3 anos os funcionários tornaram-se mais conscientes dos pontos que deveriam cuidar em seus setores, mantendo-os em ordem e para isso, trabalhando em equipe, pois a nota pela avaliação do posto de trabalho foi comum à todos. Igualmente, a avaliação individual foi válida, pois contribuiu para que os funcionários cuidassem de seus uniformes, sua apresentação pessoal e, também, os incentivou a cumprirem seus horários, sem atrasos ou faltas sem justificativa. A participação de todos os setores envolvidos no projeto foi muito importante e a participação dos auxiliares, técnicos e enfermeiros foi significativa, com 70,6% dos 174 funcionários premiados em 2007. O Projeto Melhor Possível atingiu todos os objetivos propostos e, gradualmente, será ampliado, até atingir a totalidade dos funcionários da Sociedade Hospitalar Angelina Caron, sempre buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

**Palavras – chaves:** Qualidade; Avaliação; Premiação; Enfermagem; Hospital.

**Área Temática:** Organização e Gestão do Trabalho

**Autores:**

Rosângela de Oliveira

Enfermeira COREN-PR 002200157 / Coordenadora de Enfermagem

[ro\\_oliveira6@hotmail.com](mailto:ro_oliveira6@hotmail.com)

Ana Cristina Hansaul

Farmacêutica CRF-PR 10.252 / Responsável Técnica

[cristina@hospitalcaron.com.br](mailto:cristina@hospitalcaron.com.br)

Jaciara Siqueira Fragoso

Administradora de Empresas, Responsável por Processos

[jaciara@hospitalcaron.com.br](mailto:jaciara@hospitalcaron.com.br)

Rosane Matzenbacher

Equipe de Tecnologia de Informação

[nani@hospitalcaron.com.br](mailto:nani@hospitalcaron.com.br)

Relator: Montgomery Pastorelo Benites

Enfermeiro COREN-PR 42.747 / Diretor de Enfermagem

Endereço: Sociedade Hospitalar Angelina Caron

Rodovia do Caqui, nº. 1150 km 01 – Araçatuba – Campina Grande do

Sul – PR CEP 83430-000

[mero@hospitalcaron.com.br](mailto:mero@hospitalcaron.com.br)

Rosângela de Oliveira

Ana Cristina Hansaul

Jaciara Siqueira Fragoso

Montgomery Pastorelo Benites

