

Metodologia para implantação de um sistema de gestão da qualidade em um centro de diálise

Methodology for implementation of quality care in a dialysis center

Metodología para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en un centro de diálisis

Glauce Oliveira Lima¹, Regina de Fátima de Almeida Cruz², Sílvia Regina Moreira Vale³, Érika Cristina Ribeiro de Lima Carneiro⁴

RESUMO

O estudo apresenta a metodologia utilizada para implantar um Sistema de Gestão da Qualidade em um Centro de Diálise em São Luís-MA. Houve aplicação de um questionário fundamentado na legislação vigente nos Serviços de Enfermagem, Médico, Farmácia, Nutrição, Estação de tratamento d'água, Almoxarifado, Higienização, Manutenção e Segurança do Trabalho, resultando em um diagnóstico situacional. A partir deste diagnóstico, foi gerado um plano de ação para tratar as não-conformidades identificadas e propor iniciativas de ações preventivas seguindo as diretrizes constantes em documentos elaborados pelo Comitê da Qualidade. A experiência de implantar essa metodologia desenvolveu uma disciplina e organização no serviço que possibilitou a identificação e gerenciamento dos seus processos, planejamento e padronização de procedimentos, controle de documentos e registros, além incentivar a análise crítica dos resultados objetivando promover a melhoria de desempenho dos processos.

Descritores: Sistema de gestão da qualidade; Serviço de diálise; Controle de qualidade

ABSTRACT

This study describes the methodology used to implement quality care in a dialysis center in São Luís, MA. A questionnaire, based on current legislation that regulates nursing, medicine, pharmacy, nutrition, water treatment station, storage and supply room, and occupational health and safety services, was used to collect the data. Findings were used to develop an action plan to address non-compliance with legislation and to propose preventive measures of non-compliance according to quality review committee guidelines. The experience of the implementation of this methodology led to the development of the discipline "Organization Service" to facilitate the identification and management of service processes, planning and procedures standardization, documentation and records control, and to motivate critical analysis of outcomes for improvements in the quality of care.

Keywords: System of quality management; Dialysis service; Quality control

RESUMEN

En este artículo se presenta la metodología utilizada para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en un Centro de Diálisis en Sao Luis-MA. Hubo aplicación de un cuestionario fundamentado en la legislación vigente en los Servicios de Enfermería, Médico, Farmacia, Nutrición, Estación de tratamiento del agua, Depósito, Higienización, Manutención y Seguridad del Trabajo, dando como resultado un diagnóstico situacional. A partir de ese diagnóstico, fue generado un plan de acción para tratar las inconformidades identificadas y proponer iniciativas de acciones preventivas siguiendo las directivas constantes en los documentos elaborados por el Comité de la Calidad. La experiencia de implantar esa metodología permitió el desarrollo de disciplina y organización en el servicio que posibilitó la identificación y administración de sus procesos, planificación y patronización de procedimientos, control de documentos y registros, además de incentivar el análisis crítico de los resultados objetivando promover la mejoría del desempeño de los procesos.

Descriptores: Sistema de gestión de calidad; Servicios de diálisis; Control calidad

¹ Enfermeira especialista em Nefrologia do Centro de Nefrologia do Maranhão. Gerente de Enfermagem e membro do Comitê da Qualidade do Centro de Nefrologia do Maranhão e do Núcleo de Gestão da Qualidade do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão - UFMA - São Luís (MA), Brasil.

² Enfermeira especialista em Nefrologia do Centro de Nefrologia do Maranhão. Coordenadora de Enfermagem da Unidade de Transplante do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão - UFMA - São Luís (MA), Brasil.

³ Psicóloga especialista em gestão de Recursos Humanos, responsável pela assistência psicológica aos pacientes do Centro de Nefrologia do Maranhão - São Luís (MA), Brasil.

⁴ Médica especialista em Nefrologia do Centro de Nefrologia do Maranhão. Pós-graduada (Mestrado) em Saúde Materno-Infantil da Universidade Federal do Maranhão - UFMA - São Luís (MA), Brasil.

INTRODUÇÃO

O Ministério da Saúde através da Resolução da Diretoria Colegiada nº. 154/2004, estabelece o regulamento técnico para o funcionamento dos serviços de diálise. Este regulamento determina que “os serviços de diálise devam funcionar atendendo os requisitos de qualidade e a um padrão de assistência médica”⁽¹⁾. Sendo assim, é de responsabilidade dos centros de diálise prestar atendimento de qualidade e seguro a estes clientes, oferecendo o tratamento mais apropriado à sua condição de saúde. Atualmente é cada vez mais comum que os serviços de nefrologia busquem a qualidade por uma necessidade técnica e social, e a adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica das organizações.

Segundo a NBR ISO (International Organization for Standardization) 9001/2000, gestão da qualidade é “o conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade”⁽²⁾.

Os princípios da gestão da qualidade são utilizados por uma organização para planejar, identificar e controlar processos, promover organização ambiental, capacitar recursos humanos, realizar análise crítica, atender aos requisitos dos clientes e promover melhoria contínua.

Entende-se que esse sistema é perfeitamente aplicável aos serviços de diálise e que os responsáveis por estes serviços devem ter compromisso com o desenvolvimento e com a implementação do sistema de gestão da qualidade, com a melhoria contínua de sua eficácia. Devem conhecer e aplicar, sempre que possível, os conceitos de gestão visando melhorar os processos, incluindo a otimização dos recursos disponíveis e a elevação do nível de satisfação dos clientes.

O projeto e a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) são influenciados por várias necessidades, objetivos específicos, produtos fornecidos, processos empregados, tamanho e estrutura da organização.

A adoção de uma abordagem de processo favorece o desenvolvimento e melhoria da eficácia desse sistema para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos requisitos do mesmo.

Quando usada em um SGQ, a abordagem de processo enfatiza a importância do entendimento e atendimento dos requisitos, necessidade de considerar os processos em termos de valor agregado, obtenção de resultados de desempenho e eficácia de processo, além de promover a melhoria contínua de processos baseada em medições objetivas⁽²⁾.

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

A implantação do SGQ no Centro de Nefrologia do

Maranhão começou com a criação de um Comitê da Qualidade (CQ) formado por uma equipe multiprofissional da instituição e um consultor externo. Foram definidos os membros do Comitê da Qualidade denominados “Facilitadores” para dar suporte e acompanhar ações de qualidade nas áreas. Elaborou-se um Manual da Qualidade onde estão definidos os objetivos e especificados os requisitos para o desenvolvimento do SGQ. Realizou-se um diagnóstico situacional das áreas tendo como instrumento um questionário fundamentado na legislação vigente que regulamenta o serviço de diálise no Brasil⁽³⁾; o resultado desse diagnóstico foi apresentado aos responsáveis de cada área, gerando planos de ação para correção das não-conformidades identificadas e aberturas de relatórios de ações preventivas, sendo a partir desse ponto cada área acompanhada por um facilitador definido pelo CQ.

Foram feitos o mapeamento dos processos e fluxograma do serviço.

Para fornecer diretrizes para o SGQ foram elaborados e implantados oito documentos denominados Procedimentos Gerais (PG) citados a seguir:

PGcnefron 001 - Controle de documentos e registros: Orienta em relação à elaboração, verificação, aprovação, revisão e distribuição dos mesmos nas áreas.

PGcnefron 002 - Controle e tratamento de produto não-conforme e de ações preventivas e corretivas: Estabelece diretrizes para assegurar que os produtos/serviços não-conformes com os requisitos especificados tenham prevenida sua utilização não intencional e sejam estabelecidas e implementadas ações preventivas e corretivas.

PGcnefron 003 - Processo de aquisição: Estabelece as diretrizes e o fluxo de aquisição de produtos.

PGcnefron 004- Gestão de Recursos Humanos: Documento para garantir o processo de recrutamento, seleção, qualificação e capacitação dos funcionários.

PGcnefron 005 - Controle e tratamento de reclamações e sugestões de clientes: Define diretrizes para controle de tratamento de sugestão e reclamação dos clientes externos e internos.

PGcnefron 006- Controle estatístico: Fornece diretrizes para controle dos processos através do levantamento de dados.

PGcnefron 007 - Organização ambiental: Documento elaborado para fornecer orientações para organização do ambiente de trabalho.

PGcnefron 008- Análise crítica pela direção: Controle de entradas e saídas de dados para análise crítica pela alta direção.

Cada serviço é responsável pela elaboração, treinamento e implantação de procedimentos operacionais padrão e instruções de trabalho, sendo o serviço médico responsável pela elaboração de protocolos clínicos.

Foi implantado um boletim informativo com

periodicidade trimestral para divulgar ações da qualidade no serviço e como canal de comunicação com os clientes implantou-se a Caixa de Sugestão, que é de responsabilidade do Comitê da Qualidade em termos de avaliação e retorno aos clientes.

OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- Atender aos requisitos do cliente visando aumentar a sua satisfação;
- Obter uma visão da organização utilizando a abordagem de processo;
- Medir e avaliar os resultados de desempenho e eficácia dos processos;
- Promover melhoria contínua dos processos.

FLUXO OPERACIONAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- Diagnóstico Situacional;
- Implantação de procedimentos gerais para controle dos processos;
- Monitoramento;
- Inspeção da Qualidade ;
- Avaliações.

O questionário utilizado para realização do diagnóstico situacional foi aplicado nos seguintes Serviços: Enfermagem, Médico, Farmácia, Nutrição, Psicologia, Estação de tratamento d'água, Almoxarifado, Higienização, Manutenção e Segurança do Trabalho.

Durante a aplicação do questionário para a realização do diagnóstico situacional foi observado que os serviços já possuíam uma organização, porém não havia um padrão estabelecido, sendo necessário alguns ajustes.

Em todos os serviços foi identificada a necessidade de padronizar, aprovar e validar documentos, além da falta de definição para o tempo de retenção dos registros.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº154, de 15 de junho de 2004. Estabelece o Regulamento Técnico para o funcionamento dos Serviços de Diálise. Diário Oficial da União, Brasília (DF). Senado; 2004.
2. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Sistemas de gestão da qualidade: requisitos. NBR ISO 9001/200. 2a ed. Rio de Janeiro: ABNT; 2004.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Organização Nacional de Acreditação. Manual das Organizações Prestadoras de serviços de Nefrologia e Terapia renal Substitutiva. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.

Quanto à gestão, os chefes de serviços realizavam reuniões, porém foi evidenciada a ausência de um cronograma com uma periodicidade estabelecida, eram realizadas medição de indicadores, porém não foi identificada meta estabelecida e análise crítica dos mesmos.

Com relação ao ambiente, a clínica possui uma estrutura nova e moderna que atende aos requisitos de infra-estrutura e segurança, conta também com máquinas e equipamentos que atendem as exigências legais para um tratamento eficiente e seguro, porém não foi identificado um programa de manutenção preventiva efetivo, havendo necessidade de estabelecer um cronograma de manutenção preventiva e um sistema de controle da empresa terceirizada para este serviço. Essa análise identificou não-conformidades, observações e oportunidades de melhorias em todos os serviços e a metodologia proposta tem o objetivo de contribuir com os processos de diálise na implantação de um sistema de gestão da qualidade que atenda aos requisitos dos clientes e proporcione melhoria contínua dos processos utilizando como referência os requisitos da Norma ISO 9001/2000⁽²⁾.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento de uma metodologia para implantação de um sistema de gestão da qualidade no Centro de Nefrologia do Maranhão se faz necessário para melhoria contínua dos processos onde o foco principal é a satisfação dos clientes que utilizam este serviço.

Destacam-se a importância do sistema de gestão da qualidade no Cenefron que favoreceu o planejamento das atividades e a busca de melhores alternativas com maior eficácia e menor custo operacional, o acompanhamento sistemático com análise crítica dos resultados permitindo a correção rápida de “desvios” e evitando o retrabalho, maior segurança e rapidez nas decisões, melhoria do sistema de gestão através do controle mais consistente dos processos, indicadores mais fidedignos e melhoria do clima organizacional.