

IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Título: ■ [S] Implantação de Requisitos para Acreditação Hospitalar - ONA

APLICAÇÃO DO PRODUTO

Quantidade de Encontros Presenciais:

6

Observação Quantidade de Encontros:

Mínimo de 02 (duas) visitas presenciais e 04 (quatro) reuniões online.

Público Alvo:

ME - Microempresa

Complemento Público Alvo:

Porte: Microempresa, Empresa de Pequeno Porte.

Setor: Serviços.

Segmento: Hospitais; Ambulatórios; Laboratórios; Serviços de Pronto Atendimento; Home Care; Serviços de Hemoterapia; Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva; Serviços de Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear.

OBJETIVOS

- Padronizar os processos que resultam em melhoria da qualidade assistencial que é percebida pelo paciente e pode ser mensurada por meio de indicadores. Essa padronização conta com procedimentos voltados também à segurança do paciente, reforçando aspectos preconizados pela Organização Mundial da Saúde (OMS), como a melhoria da comunicação e redução de infecção - tudo isso de forma aderente ao Manual Brasileiro de Acreditação - ONA;
- Realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa;
- Garantir a qualidade dos serviços por meio da atualização permanente e orientação da equipe, além de uma interação entre todas as áreas do hospital, como médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e setores de pesquisa;
- Orientar os funcionários quanto à execução dos procedimentos e normas internas para estabelecer padrões de execução das atividades e processos, de modo a reduzir custos e desperdícios, melhorar a produtividade e ampliar mercado.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

ENTREGA ETAPA 01

Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

ETAPA 02 | VISITAS TÉCNICAS PRESENCIAIS E REMOTAS

Diagnóstico da empresa em relação a maturidade e nível de implantação do sistema de gestão da qualidade.

São objetivos desta etapa:

- Identificar o grau de maturidade e nível de implantação do sistema de gestão da qualidade;
- Padronizar os processos que resultam em melhoria da qualidade assistencial que é percebida pelo paciente e pode ser mensurada por meio de indicadores. Essa padronização conta com procedimentos voltados também à segurança do paciente, reforçando aspectos preconizados pela Organização Mundial da Saúde (OMS), como a melhoria da comunicação e redução de infecção - tudo isso de forma aderente ao Manual Brasileiro de Acreditação - ONA para Organizações Prestadoras dos Serviços de Saúde (OPSS);
- Realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa;
- Garantir a qualidade dos serviços por meio da atualização permanente e capacitação da equipe, além de uma interação entre todas as áreas do hospital, como médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e setores de pesquisa;
- Elaborar de forma cocriativa com a equipe interna da OPSS o conjunto de ações necessárias para atender as não conformidades identificadas no diagnóstico;
- Orientar os funcionários quanto a execução de procedimentos e normas internas para estabelecer padrões de execução das atividades e processos, de modo a reduzir custos e desperdícios, melhorar a produtividade e ampliar mercado.
- A Consultoria contempla visitas periódicas e reuniões online com um especialista que deverá orientar e auxiliar o empresário e funcionários, de maneira simples e objetiva a adotar os critérios da Qualidade presentes no Manual Brasileiro de Acreditação - ONA.

CONTINUA...

Objetivo:

CONTINUAÇÃO DA DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

O Manual Brasileiro de Acreditação possui 06 (seis) partes referentes a diferentes atividades da OPSS:

- Gestão e Liderança;
- Atenção ao paciente/cliente;
- Diagnóstico;
- Apoio técnico;
- Abastecimento e apoio logístico;
- Infraestrutura.

Após avaliação, verificar qual o nível do Manual Brasileiro de Acreditação será buscado para implantação:

Nível 1 (N1) - Acreditado

A organização de saúde cumpre ou supera os Requisitos Totais N1 em 80% ou mais, e os Requisitos Core N1 (requisitos mandatórios) em 90% ou mais, nos padrões de qualidade e segurança definidos pela ONA. São avaliadas todas as áreas de atividades da instituição, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

Nível 2 (N2) - Acreditado Pleno

A organização de saúde cumpre ou supera os Requisitos Totais N1 e N2 em 85% ou mais, e os Requisitos Core N1 e N2 (requisitos mandatórios) em 90% ou mais, nos padrões de qualidade e segurança definidos pela ONA. São avaliadas todas as áreas de atividades da instituição, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

Nível 3 (N3) - Acreditado com Excelência

A organização de saúde cumpre ou supera os Requisitos Totais N1 e N2 em 85% ou mais, Requisitos Totais N3 em 80% ou mais, os Requisitos Core N1 e N2 (requisitos mandatórios) em 90% ou mais, e os Requisitos Core N3 em 90% ou mais, nos padrões de qualidade e segurança definidos pela ONA. São avaliadas todas as áreas de atividades da instituição, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

Descrição dos Serviços:

ENTREGAS DA ETAPA 02

- Relatórios de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Nível de Acreditação Esperado; Resultado(s) Esperado(s) e/ou alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.
- Declaração do Empresário informando a designação de um preposto para acompanhar e atestar os serviços que serão realizados na empresa.

ETAPA 03 | GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIA INTERNA

Com base no diagnóstico realizado na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de implantação dos requisitos previstos no Manual Brasileiro de Acreditação, seguindo as etapas recomendadas:

- criar equipe interna para acompanhamento e execução das ações necessárias para implantação dos requisitos, composta por funcionários da empresa;
- mobilizar e capacitar todos os funcionários quanto a implantação dos requisitos de acreditação;
- mapear os processos do serviço de saúde identificando os processos críticos;
- criar procedimentos e normas internas;
- padronizar processos que resultam em melhoria da qualidade assistencial percebida pelo paciente;
- identificar os riscos envolvidos nos processos críticos;
- documentar os riscos através de registros de notificação, procedimentos preventivos e gestão a vista;
- implantar processos de monitoramento e melhoria e criação de indicadores;
- apoiar à implantação das políticas de segurança do paciente, políticas de qualidade, procedimentos operacionais padrão, conforme Manual Brasileiro de Acreditação ONA.

Ao final da preparação a consultoria elabora um Relatório de Auditoria Interna indicando os pontos levantados, e, se for o caso, as não conformidades encontradas, auxiliando a empresa na busca e implementação das ações corretivas necessárias para prosseguir com a contratação de uma auditoria de acreditação.

CONTINUA...

CONTINUAÇÃO DA DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS

Conteúdo programático:

ENTREGAS DA ETAPA 03

- Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria a partir da auditoria interna, pontos auditados, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias; assinado pela empresa demandante.
- Comprovação da capacitação dos empregados da empresa, abrangendo o seguinte conteúdo;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

Benefícios:

São potenciais benefícios da Consultoria:

- Melhoria da segurança do paciente e qualidade do atendimento;
- Aumento da confiança e segurança da gestão;
- Identificação ativa das áreas de melhoria;
- Aprimoramento da reputação e confiança;
- Maior satisfação e motivação da equipe;
- Criação de uma cultura de resultados e de responsabilidade.

RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Determinar membro da equipe interna como responsável pelo projeto, disseminando para todas as áreas da empresa.
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
7. Avaliar o serviço prestado.

RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO

Corpo técnico formado por profissionais com experiência nos critérios da Qualidade presentes no Manual Brasileiro de Acreditação – ONA.

OBSERVAÇÕES

A ONA adotou o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, baseado no manual da Organização Pan-americana de Saúde (OPAS) que adota o sistema de avaliação em 03 (três) níveis de complexidade. Um bom indício de que a busca pelo certificado deve se ampliar veio do Banco Nacional de Desenvolvimento Social – BNDES. A Norma 636/2002 dessa instituição trata da criação de uma linha de crédito atraente e específica para hospitais participantes do processo de acreditação. O objetivo é facilitar a implantação das adequações, que podem significar desde a realização de obras civis ou compra de equipamentos.

1. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
3. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante.
4. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.
5. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.
6. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
7. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.

ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 04/11/2022.

Informações Complementares:

Descrição Comercial:

"Melhoria da segurança do paciente e qualidade do atendimento; Aumento da confiança e segurança da gestão; Identificação ativa das áreas de melhoria; Aprimoramento da reputação e confiança; Maior satisfação e motivação da equipe; Criação de uma cultura de resultados e de responsabilidade. "

ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS	DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)	Percentual
ENTREGA 1	<p>1.1 Declaração do Empresário informando a designação de um preposto para acompanhar e atestar os serviços que serão realizados na empresa.</p> <p>1.2 Relatório de Visita Técnica Presencial 01 à Empresa com assinatura do Empresário. Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.</p>	25,00
ENTREGA 2	<p>2.1 Relatório da Visita Técnica Presencial 02 à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.</p>	25,00
ENTREGA 3	<p>3.1 Relatório consolidado das 08 Visitas Técnicas presenciais realizadas na empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.</p> <p>3.2 Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria a partir da auditoria interna, pontos auditados, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias; assinado pela empresa demandante.</p> <p>3.3 Comprovação de repasse técnico dos empregados da empresa, abrangendo o conteúdo de implantação dos requisitos de acreditação.</p> <p>3.4 Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.</p> <p>3.5 Procedimentos e Rotinas escritas para os itens obrigatórios da norma e para os principais processos de trabalho da empresa.</p> <p>3.6 Manual de Acreditação com a descrição de todos os processos da empresa.</p> <p>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</p>	50,00

DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	00. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
01. UGEP-00041-2019	01. Qual(is) tipo(s) de unidade de saúde melhor corresponde(m) à unidade objeto da Consultoria?	UN
02. UAIT-00110-2017	02. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos nos processo(s) de preparação para a acreditação?	Funcionário
03. UAIT-00111-2017	03. Quantos departamentos /setores/ unidades/ células aproximadamente estão envolvidos nos processo(s) de preparação para acreditação?	Unidades Produtivas
04. UAIT-00197-2017	04. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?	Sim ou Não
05. UAIT-00198-2017	05. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?	Sim ou Não
06. UAIT-00199-2017	06. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela Qualidade?	Sim ou Não

07. UAIT-00200-2017	07. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?	Sim ou Não
08. UAIT-00201-2017	08. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?	Sim ou Não
09. UAIT-00202-2017	09. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?	Sim ou Não
10. UAIT-00203-2017	10. A empresa possui uma Política de Qualidade conhecida pelos seus colaboradores e público?	Sim ou Não
11. UGEP-00043-2019	11. O Cliente está ciente de que deverá disponibilizar um Representante da Direção com conhecimento e domínio das questões ligadas à segurança do paciente para acompanhamento da execução da Consultoria?	Sim ou Não
12. UGEP-00044-2019	12. A infraestrutura da unidade de saúde atende à Resolução RDC 50/2002 do Ministério da Saúde?	Sim ou Não
UGEP-2022-0116	13. A empresa possui pesquisa de satisfação com seus clientes?	Sim ou Não