

NOTÁVEL EXEMPLO para ler, digerir e comentar...

Serão poucos com certeza os hospitais portugueses que ainda não elaboraram a sua Política da Qualidade e quase todos tê-la-ão afixado. Muitos colocaram-na numa moldura mais ou menos discreta. Alguns estabeleceram objectivos relacionados com a sua política da qualidade.

Uns quantos desdobraram-na. Finalmente, congratulamo-nos com os que a compreendem e transformam em orientações para as decisões do dia-a-dia.

O exemplo de Política da Qualidade que a seguir se transcreve foi retirado do Manual da Qualidade de um dos hospitais da região de Lisboa e Vale do Tejo e merece que nos detalhemos a analisá-la pelo cuidado que foi posto na sua elaboração.

“O Hospital tem por missão a prestação de cuidados de saúde hospitalares com eficiência e qualidade. A melhoria da qualidade é um objectivo estratégico do Hospital.

As exigências da qualidade deverão ser encaradas, quer na perspectiva da qualidade técnica dos actos, quer na perspectiva da satisfação global do utente (interno e externo).

No âmbito da qualidade técnica deverão os serviços disponibilizar aos utentes os cuidados com maior eficácia atendendo aos recursos disponíveis em cada momento. No âmbito da qualidade global deverão os serviços procurar em todos os segmentos da prestação de cuidados obter a maior conformidade com as normas da qualidade aplicáveis, tendo em vista a obtenção de elevados índices de satisfação dos utentes. De forma a maximizar este resultado, deverão todos os serviços nas interligações estabelecidas uns com os outros adoptar a postura mais adequada em termos de cadeia de fornecimento (cliente/fornecedor). A avaliação periódica das relações estabelecidas nesta cadeia deverá permitir a identificação sistemática das perdas de qualidade susceptíveis de afectar a qualidade do serviço oferecido aos clientes internos.

O sistema da qualidade deverá assentar numa base com

predominância voluntarista, de modo a promover e dinamizar a iniciativa dos próprios serviços e profissionais quanto ao objectivo de melhoria contínua de normas, circuitos e práticas, suportada em grupos de trabalho a quem os órgãos de gestão reconhecem legitimidade e apoiam no desenvolvimento dos trabalhos.

A estrutura, numa 1ª fase, é assumida pelos órgãos de gestão podendo, numa 2ª fase, ser assegurada através de órgãos próprios (Comissão da Qualidade e Humanização).

Dever-se-á procurar, de forma sustentada, o reconhecimento ou certificação externa sempre que tal for apropriado, devendo promover-se, em qualquer caso, a divulgação interna e externa dos trabalhos, bem como dos resultados obtidos.

O financiamento dos trabalhos, sem prejuízo do apoio interno indispensável, deverá passar essencialmente pelo melhor aproveitamento possível das possibilidades de financiamento externo e em parceria.

A formação na área da Qualidade é prioritária, de forma a alcançar-se um nível razoável de preparação técnica dos profissionais que apresentem apetência por integrar grupos de trabalho nesta área”.

Todos os elementos estruturantes de um sistema da qualidade estão aqui expressos, bem como o enquadramento necessário à melhoria contínua da eficácia do sistema da qualidade.

Não estando em causa sabermos se, e como, esta Política da Qualidade é de facto aplicada e como é vivida no dia-a-dia da instituição que lhe deu origem, o desafio que a Revista Qualidade em Saúde faz a todos os seus leitores é o de revisitarem o texto desta Política da Qualidade e de comentarem num pequeno artigo de uma página (500 palavras), sem pretensões literárias, as ideias-chave, os pensamentos e as expectativas que a mesma vos suscita. Publicaremos depois os melhores comentários com referência aos seus autores.

Filipa Homem Christo