

# **Capacitação em Psicologia Hospitalar: Gestão Hospitalar- Indicadores Assistenciais**

Fabiana Amorim  
CRP: 15/2173

## **Indicadores Assistenciais:**

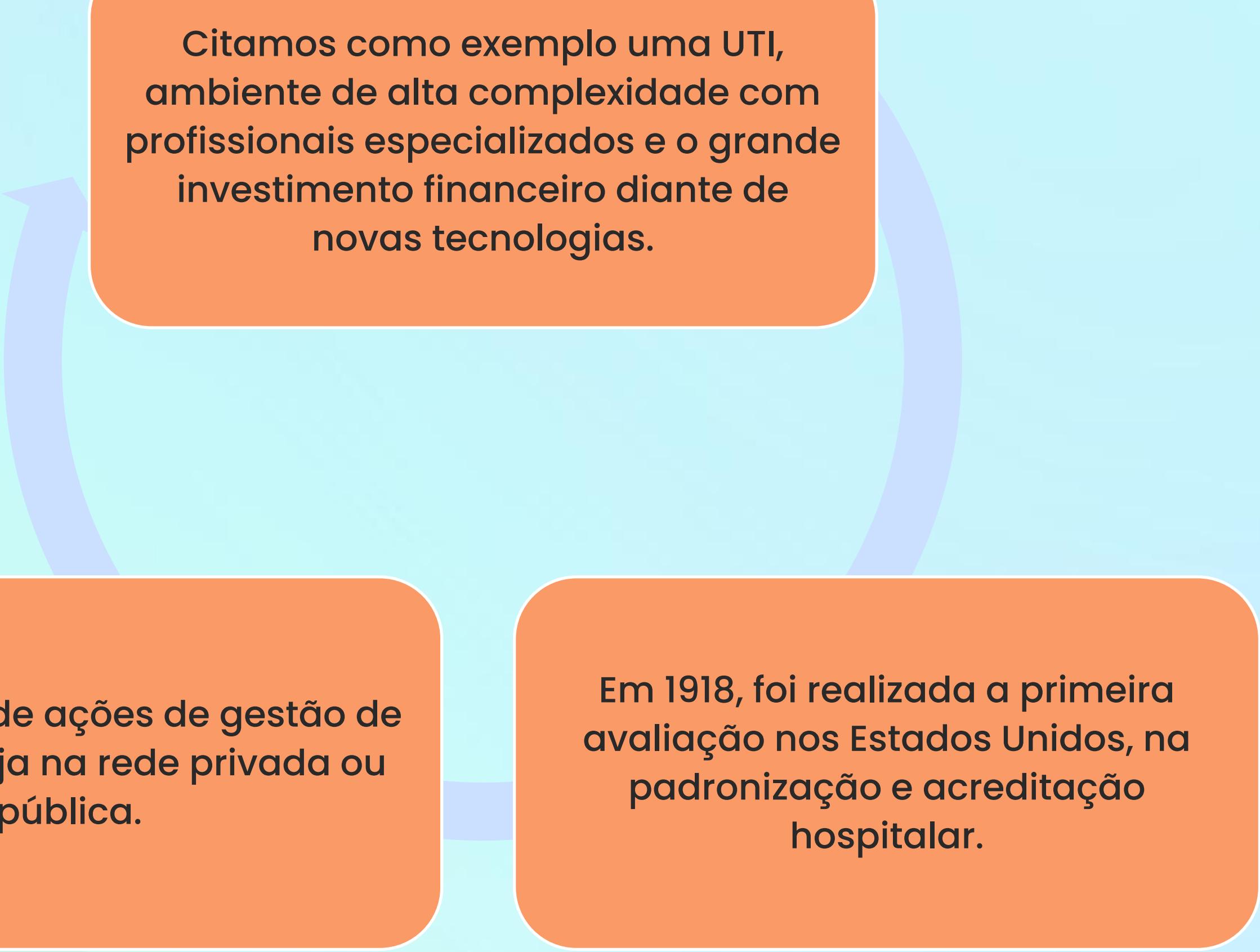
## **Novas formas de mensurar a qualidade do trabalho:**

Estudar o campo da psicologia hospitalar pelo ponto de vista da gestão é, sem dúvida, uma tarefa desafiadora.

Dois são os motivos: a dificuldade de mensurar a subjetividade do seu trabalho e a escassez de literatura publicada sobre o tema.

Kitajima, 2014.

## Gestão em saúde:



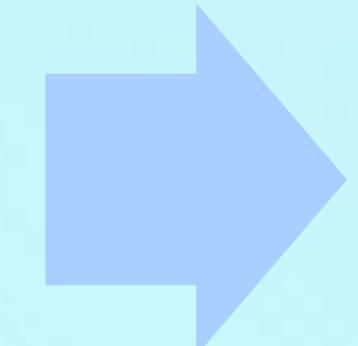
Citamos como exemplo uma UTI, ambiente de alta complexidade com profissionais especializados e o grande investimento financeiro diante de novas tecnologias.

Propagações de ações de gestão de qualidade, seja na rede privada ou pública.

Em 1918, foi realizada a primeira avaliação nos Estados Unidos, na padronização e acreditação hospitalar.

## Acreditação:

Foi criada nos Estados Unidos a Comissão Conjunta de Acreditação dos Hospitais – CCAH, no ano seguinte delega o programa de Acreditação à Joint Commission Accreditation of Hospitals, empresa no âmbito privado que atua até hoje, inclusive no Brasil.



Em 1930, inaugura no Brasil atividades com esse foco. Em 1950, são estabelecidos os primeiros padrões mínimos que apontavam para a organização do hospital

## Acreditação:

Em 1989, identifica a prática da Acreditação como elemento estratégico para o desenvolvimento da qualidade na América Latina

Em 1999 foi criado oficialmente o Programa Brasileiro de Acreditação, Organização Nacional de Acreditação (ONA), métodos adaptados a cultura brasileira

o desafio atual da gestão em saúde é promover o equilíbrio entre qualidade do atendimento, satisfação do paciente ou consumidor, obtendo bons resultados e diminuição de gastos

## Gestão:

São atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização. Organização refere-se ao ato de reunir elementos em um todo metódico e funcional.

A gestão é a revisão contínua e renovação dessa organização cuidadosamente reunida par enfrentar alterações.

O gerenciamento vai além da implementação de normas e rotinas, controle de orçamento e organização de educação continuada, que envolve inovação , perseverança às resistências naturais do sistema.

## Psicologia Hospitalar e Gestão da Qualidade:

Na década de 1950, Matilde Neder recebe o convite para acompanhar pacientes e suas famílias durante a internação numa enfermaria de ortopedia e traumatologia da HCFMUSP

O psicólogo hospitalar amplia o foco de trabalho, destacando o olhar para o fornecimento de dados e sua análise que irão alimentar toda a estratégia de ação da instituição.

A psicologia é convidada a entrar no espaço hospitalar com o objetivo de ajudar o paciente internado a minorar o sofrimento da hospitalização

Os psicólogos além de trabalhar com paciente e a família, adentravam em muitas questões que envolviam a equipe de saúde, sobre humanização estresse laboral

## **Indicadores assistenciais em Psicologia Hospitalar:**

Indicador é uma fórmula matemática que mede, numericamente, atributos, características, requisitos de um processo, ou de seus resultados, serviços ou produtos, com o objetivo de comparar esta medida com metas numéricas preestabelecidas.

## Classificação de Indicadores:

De segurança/qualidade técnica: mortalidade de determinadas doenças.

Financeiros: índice de glosa, faturamento.

Do cliente: satisfação do cliente sobre o serviço.

De processos: medidas do procedimentos descritos, numero de cirurgias, gestão de equipamentos.

## Planejamento de Indicadores:

**Característica:** do requisito a ser medido.

**Processos relacionados:** mensuração direta ou indireta.

**Referencial de excelência:** melhor resultado já encontrado.

**Natureza:** esfera da instituição.

**Classificação:** se institucionais, setoriais.

## **Planejamento de Indicadores:**

**Meta:** definida a partir do histórico dos resultados, ou de referencial de excelência

**Responsável pela coleta:** cargo responsável pela coleta de dados.

**Forma de coleta:** tipo de amostra, frequência.

**Indicadores relacionados:** estabelece indicadores correlacionados. Escala CAM.

## Planejamento de Indicadores:

Critério para estabelecimento e revisão de metas: com base no histórico dos resultados.

Fórmula utilizada: dados relacionados com o resultado das metas, tipo 80% de pacientes atendidos.

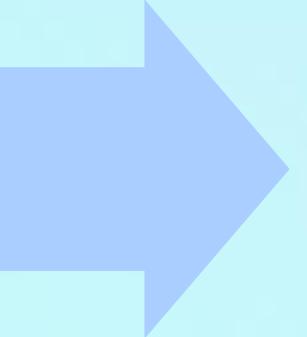
Nível de acesso: determinar os privilégios de acesso com relação ao cargo específico.

Meio de divulgação dos resultados: estratégias de divulgação, em reuniões, por exemplo.

Periodicidade da análise: período significativo e avaliação de desempenho do indicador.

## Planejamento de Indicadores:

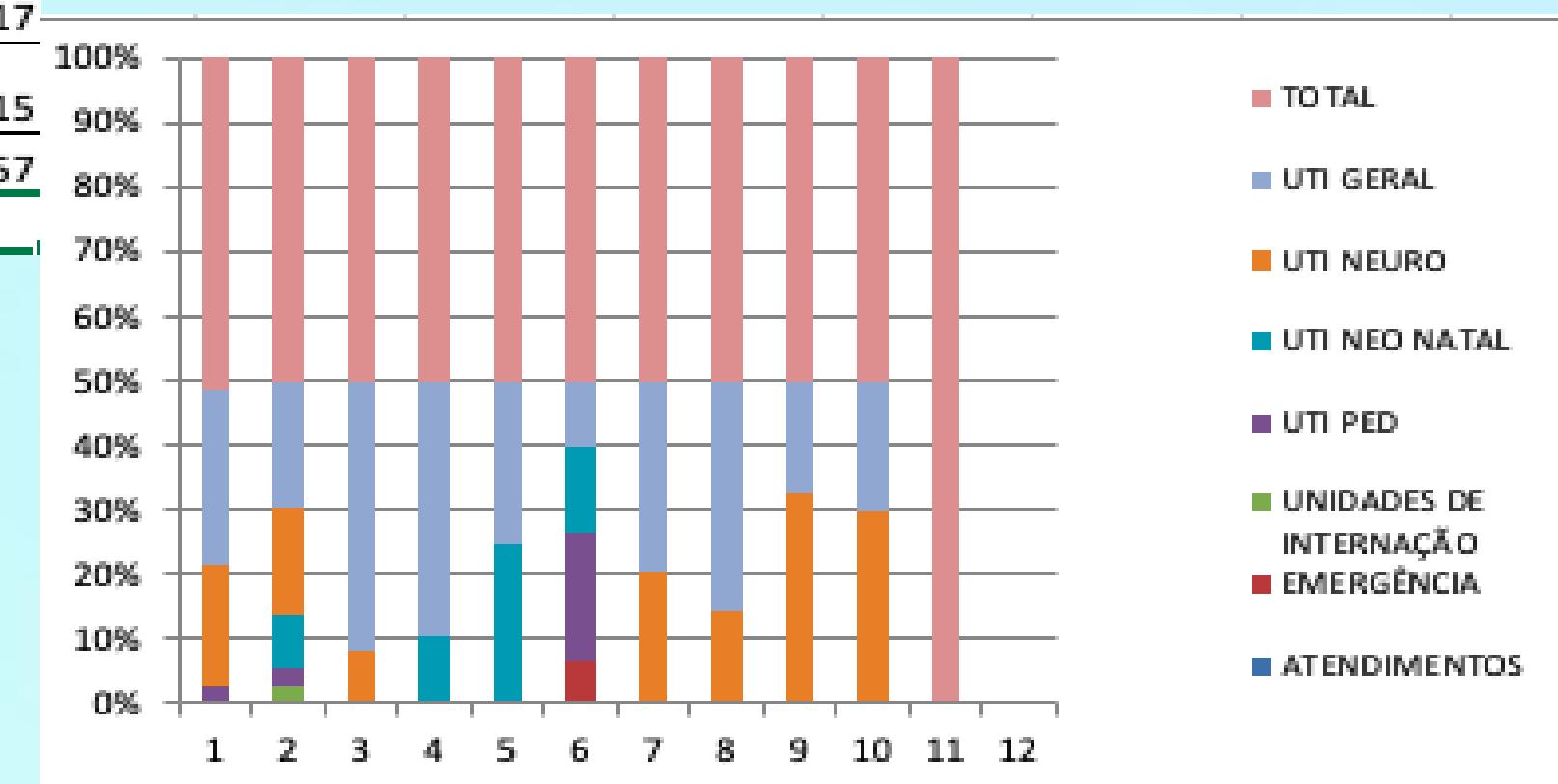
O psicólogo com seu olhar voltado para a subjetividade, pode contribuir por meio da análise das pesquisas de satisfação.



Avaliação baseada no atendimento ofertado durante a internação do paciente e seus familiares.

## Modelos de Indicadores em Psicologia Hospitalar:

| INDICADORES JULHO 2010   |            |                        |         |               |           |             |       |
|--------------------------|------------|------------------------|---------|---------------|-----------|-------------|-------|
| ATENDIMENTOS             | EMERGÊNCIA | UNIDADES DE INTERNAÇÃO | UTI PED | UTI NEO NATAL | UTI NEURO | UTI GERAL   | TOTAL |
| ATENDIMENTO PACIENTE     |            | 1                      | 23      |               | 163       | 230         | 445   |
| ATENDIMENTO FAMÍLIA      |            | 38                     | 35      | 105           | 213       | 256         | 647   |
| ÓBITO - SUPORTE FAMILIAR |            |                        |         |               | 1         | 5           | 6     |
| BOLETIM MÉDICO           |            |                        | 1       | 53            |           | 199         | 253   |
| GRUPO FAMÍLIA            |            |                        |         | 1             |           | 1           | 2     |
| GRUPO EQUIPE             | 2          |                        | 6       | 4             |           | 3           | 15    |
| ESCALA CAM               |            |                        |         | 35            | 51        | 86          |       |
| ESCALA SONO              |            |                        |         | 20            | 51        | 71          |       |
| DELIRIUM                 |            |                        |         | 11            | 6         | 17          |       |
| INSATISFATÓRIO           |            |                        |         | 9             | 6         | 15          |       |
| <b>TOTAL</b>             |            |                        |         |               |           | <b>1557</b> |       |



## Curso de Capacitação em psicologia Hospitalar

### REFERÊNCIAS

