



APRIMORAMENTO DA VISITA TÉCNICA DO SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR CONFORME PADRÕES DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA) EM NÍVEL DE EXCELÊNCIA

REGIANE DA COSTA PEREIRA LIMA

Introdução: A qualidade na assistência hospitalar só cresce, porém os modelos de gestão da qualidade estão sofrendo adaptações de suas ferramentas. O primeiro programa de garantia da qualidade implantado em hospitais foi o controle de infecção, estando dentre os principais requisitos mínimos exigidos pela proposta de acreditação de hospitais. Dentre as ações básicas para a prevenção das infecções relacionadas à assistência à saúde está o acompanhamento constante das áreas através de visitas técnicas, onde os fluxos e processos internos são avaliados. **Objetivo:** Aprimorar e reestruturar o processo de visita técnica do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar de acordo com a metodologia da Organização Nacional de Acreditação (ONA) no nível de excelência, além dos roteiros de inspeção sanitários já utilizados. **Metodologia:** Pesquisa exploratória de cunho intervencionista., com realização do estudo em uma instituição de saúde particular de São Paulo, utilizando a metodologia ONA para nortear as ações a serem desempenhadas. **Resultados:** O retorno do relatório com as ações gerava insatisfação da área auditada, pois não havia o envolvimento como deveria e as não conformidades que necessitam de um planejamento entre todos. A gestão por processos é uma metodologia cujo objetivo é avaliar, analisar buscar continuamente a melhoria das atividades desenvolvidas em uma unidade/processo. A partir do envio, o fluxo é monitorado através de planilha com data de envio e de retorno, e para acompanhamento de resolução é realizado o indicador de resolutividade das não conformidades (NC). **Conclusão:** A implementação de melhorias em relação ao processo de visita técnica. Dentro das melhorias que puderam ser observadas, embasadas numa acreditação de excelência, podemos pontuar as seguintes melhorias efetivas: comunicação facilitada entre as áreas, assegurando o suporte técnico (cadeia cliente fornecedor) e educação permanente dos profissionais para que possam organizar os setores dentro do preconizado e que de forma adequada possam identificar os riscos envolvidos no processo que possam impactar em infecção, de forma a gerar ações preventivas e corretivas (ferramenta 5W 2H) para minimizar eventos sentinela. A prática passou a ser mais refinada, proativa, mantendo um relacionamento consistente entre as partes interessadas, sempre fundamentadas em gestão com foco em melhoria contínua.

Palavras-chave: **QUALIDADE; VISITA; AUDITORIA; MELHORIA; FERRAMENTAS**