



HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA GUIMARÃES, EPE



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE



Hospital da
Senhora da Oliveira
GUIMARÃES EPE

PLANO ESTRATÉGICO 2016-18

1076_Doc_GLD - E1 | R0



www.hospitaldegimaraes.min-saude.pt



www.facebook.com/GCMHSOG/

ESTRATÉGIA 2016-18

Principais Linhas de Orientação

O planeamento é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento e sustentabilidade das organizações. Planear significa acautelar imprevistos e estar melhor preparado para os desafios do setor de atividade onde nos inserimos. Neste seguimento, o Hospital da Senhora da Oliveira Guimarães, EPE tem um objetivo contínuo de afirmação através do aumento qualitativo da sua atividade: a prestação de cuidados de saúde.

Assim, neste Plano Estratégico 2016-18 ficam definidas as principais linhas de orientação para a prossecução do objetivo acima referido. Seis eixos estratégicos que abarcam as áreas mais importantes da organização: a reforma do modelo de prestação de cuidados; o aumento da eficiência nos diversos processos organizacionais; a superação das expectativas dos clientes; a melhoria e reforço das competências dos colaboradores; um incremento à marca do Hospital; e a aposta no potencial dos proveitos extra contrato programa.

Este é o caminho definido para percorrer no triénio 2016-18. O Hospital tem realizado um percurso de sucesso nos últimos anos, com afirmação nacional e internacional pelas suas apostas na inovação, na qualidade, na investigação, no planeamento, na interação com a comunidade e na formação e ensino. Factos que resultaram hoje numa perceção positiva da marca «Hospital de Guimarães», enquanto organização do conhecimento.

Por ser assim, é fundamental que continuemos neste trilho de sucesso enquanto organização. Os cidadãos que utilizam os nossos serviços assim o merecem.



DELFIN RODRIGUES
Presidente do Conselho de Administração



Orientações Estratégicas



REFORMA DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

- 1 Modelo de Governação - Contratualização Interna
- 2 Reforço do modelo assistencial com base na ambulatorização
- 3 Melhoria dos Sistemas de Informação
- 4 Reforço processo Acreditação e Certificação - Qualidade
- 5 Otimização Estrutura Organizativa e Carteira de Serviços



!!
A resposta à necessidade de cuidados de saúde por parte da população passará, a muito breve prazo, a assentar sobretudo na disponibilização de serviços em regime de ambulatório.
!!

Neste eixo a perspetiva é do reforço dos compromissos com base de trabalho e a mudança de paradigma que permitirá melhorar a resposta às populações, concretizado nas seguintes ações:

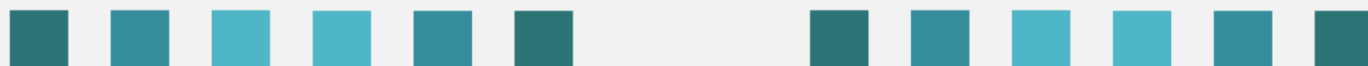
Contratualização Interna: A base do trabalho diário assenta no compromisso de prestar os melhores cuidados de saúde à população. As metas em termos de volume e qualidade serão formalizadas anualmente através de contratualização interna, permitindo que as equipas se foquem nos resultados a atingir.

Modelo Assistencial com base na ambulatorização: A resposta à necessidade de cuidados de saúde por parte da população passará a muito breve prazo a assentar sobretudo na disponibilização de serviços em regime de ambulatório, e em muitos casos no seu domicílio, evitando que fique internado no edifício hospitalar. Assim, os cuidados de saúde hospitalares irão ao encontro dos cidadãos, reduzindo os riscos que decorrem do internamento em ambiente hospitalar.

Melhoria dos Sistemas de Informação: A evolução tecnológica permite hoje facilidade nos processos de comunicação e de disponibilização da informação. A interação com os doentes e suas famílias será melhorada, bem como as ferramentas de trabalho dos profissionais, com forte renovação do parque tecnológico.

Reforço do processo de Acreditação e Certificação: A consistência dos comportamentos e normalização dos processos são as principais ferramentas para obter melhores resultados. Pretende-se alargar o renovar a Acreditação pela JCI e obter certificação de novos serviços seja ao nível ambiental, seja ao nível procedimental.

Otimização Estrutura Organizativa e Carteira de Serviços: A evolução da técnica clínica tem permitido desenvolver novas respostas coletivas e pluridisciplinares, direcionadas para as necessidades concretas da população. São bons exemplos desta situação o desenvolvimento da hospitalização domiciliária, da telemedicina, da organização com base na patologia do doente e do melhor resultado clínico, em detrimento da convencional organização por serviços ou especialidades. Esta metamorfose será promovida neste triénio.



PROCESSOS: MAIS EFICIÊNCIA

- 1 Disseminação do Pensamento Lean e Projetos de Melhoria Contínua
- 2 Reforço da Política do Medicamento, Consumo Clínico e Serviços
- 3 Alargamento do Reprocessamento de Materiais
- 4 Reforço do Controlo Interno: Uso dos Recursos, Acesso às Instalações, Revenue Assurance.
- 5 Melhoria do Aproveitamento da Capacidade Instalada
- 6 Aumento da produtividade.



O conjunto de recursos que alocamos à atividade diária deve ser alocado com extremo rigor.



Neste eixo o HSO-Guimarães perspetiva a revisão das metodologias de trabalho e organização de meios, tendo em vista o melhor aproveitamento das capacidades existentes, concretizado nas seguintes ações:

Disseminação do Pensamento Lean e dos projetos de Melhoria Contínua: Com um forte enfoque no que é a criação de valor para todas as partes envolvidas, com uma elevada noção dos processos e práticas existentes e um forte empenho, comprometimento e respeito pelos profissionais, pretende-se, através de princípios simples e imutáveis, desenvolver o pensamento Lean em todos as áreas da prestação dos cuidados de saúde. Com o envolvimento de todos (nos Serviços), todos os dias, em todas as áreas, temos assistido, onde os projetos estão a acontecer, a um aumento da performance e motivação das equipas. Auspiciamos que mais Serviços e por consequência um número crescente de profissionais contribuam para que melhorem continuamente.

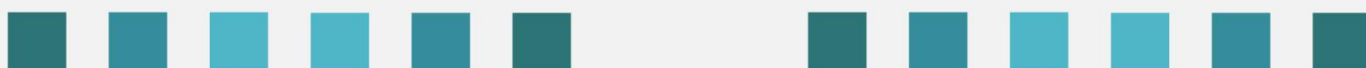
Reforço da política do Medicamento, do Consumo Clínico e de Serviços: Com o objetivo de criar standards de acordo com as melhores práticas de utilização de produtos. De forma a garantir conformidade e disponibilidade dos melhores produtos para as situações clínicas, de acordo com a adequação previamente definida.

Alargamento do Reprocessamento de Materiais: O lote de materiais objeto de reprocessamento será alargado na justa medida da sustentação técnica para esse alargamento.

Reforço do Controlo Interno: Promoção da adaptação ao nível do Regulamento Interno para que a estrutura de gestão intermédia possa apoiar de forma mais efetiva a gestão clínica e a resposta aos doentes. Procurando, desta forma, cumprir os tempos de resposta para atos clínicos legalmente previstos de forma aumentar os níveis de satisfação dos cidadãos.

Melhoria do Aproveitamento da Capacidade Instalada: O conjunto de recursos que alocamos à atividade diária deve ser alocado com extremo rigor. Será analisado com maior detalhe o nível de utilização de cada recurso físico, nomeadamente gabinetes de consulta, salas de bloco e também camas de internamento, mas também de cada recurso humano, assegurando a melhor resposta possível à população.

Aumento da Produtividade: Os recursos introduzidos no processo assistencial devem corresponder a um resultado efetivo para o doente. O principal recurso é o tempo dos profissionais de saúde, por ser assim será realizada uma revisão dos processos de trabalho, tendo em vista assegurar que o tempo que cada profissional disponibiliza para prestar cuidados resulta no respeito efetivo pela programação e calendarização dos atos assistenciais.





Neste eixo Hospital perspectiva a adaptação e melhoria dos recursos físicos, da articulação com outros níveis de cuidados de saúde, e dos horários da prestação de cuidados, concretizado nas seguintes ações:

Requalificação Instalações e Equipamentos: Será lançada a discussão a propósito da revitalização dos espaços e equipamentos, tendo por objetivo alargar os espaços disponíveis para áreas assistenciais, elaborando um guião das intervenções a 5 anos. Neste triénio será ainda o momento para concretizar a obra de requalificação da urgência e renovação e reforço do parque tecnológico de equipamentos.

Lançamento do Balcão Único Digital (PAMI): A evolução da sociedade exige hoje uma resposta às necessidades de interação dos cidadãos com o Hospital por múltiplos canais para além do contacto pessoal. Será por isso momento para lançar o balcão único digital que diversificará os canais de comunicação e permitirá tratar de todos os assuntos em qualquer contacto com os colaboradores que realizam o atendimento, mas também facilitará a gestão das necessidades dos cidadãos sem necessidade de se deslocarem presencialmente ao hospital.

Revisão da organização interna para resposta integrada aos clientes: O doente necessita de vários atos clínicos que são agendados de forma desagregada e desarticulada. O objetivo é organizar o formato do agendamento para que o cidadão possa numa única visita ao Hospital resolver todas as suas necessidades de agendamento.

Aposta no reconhecimento dos Centros de Referência: A disponibilização de respostas especializadas, pluridisciplinares e focadas em patologias diferenciadas tem vindo a garantir melhores cuidados de saúde, ajustados às necessidades específicas dos cidadãos. Continuaremos a promover a organização dos cuidados, criando Centros de competências integradas para dar melhor resposta, e potenciar o reconhecimento futuro dos mesmos como Centros de Referência Nacionais.

Revisão dos horários em função da necessidade dos clientes: Pretende-se evoluir na organização dos cuidados de saúde, tendo em vista a disponibilização da prestação nos dias e horas que os cidadãos identifiquem como mais convenientes. Para esse efeito, serão lançados projetos piloto para atingir este objetivo.

Apoio integrado com Cuidados de Saúde Primários: O acompanhamento assíduo do doente é de principal responsabilidade dos cuidados de saúde primários. Nessa medida, este acompanhamento deve ser realizado de forma articulada entre estes e o Hospital. Quer no momento prévio à necessidade de intervenção em fase aguda de doença, quer no momento posterior. O objetivo é criar estruturas que permitam a partilha permanente de informação.

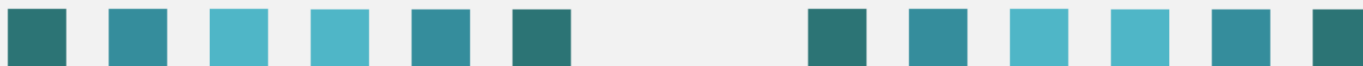


**A evolução da sociedade exige
uma resposta às necessidades
de interação dos cidadãos
com o Hospital por múltiplos canais.**



CLIENTES: SUPERAR AS EXPECTATIVAS

- 1 Requalificação Instalações e Equipamentos
- 2 Lançamento do Balcão Único Digital (PAMI)
- 3 Revisão de horários em função da necessidade dos clientes
- 4 Aposta no reconhecimento dos Centros de Referência
- 5 Revisão da organização interna para resposta integrada aos clientes
- 6 Apoio integrado com Cuidados de Saúde Primários



Neste eixo o Hospital perspectiva o contínuo desenvolvimento e envolvimento dos colaboradores para reforçar as suas competências e comprometimento para com a prestação de cuidados, concretizado nas seguintes ações:

Reforçar o envolvimento e o sentido corporativo: A boa resposta à população resulta de um esforço coletivo e articulado, com uma base de valores e postura comuns. Será publicado um manual de boas práticas e os colaboradores serão chamados a participar em fóruns de formação para assegurar a disseminação das melhores práticas relacionais que bem representarão o espírito com que nos devemos dirigir aos cidadãos.

Desenvolvimento Pessoal e Profissional: O desenvolvimento pessoal e profissional é fundamental para potencializar as habilidades e competências dos colaboradores. O Hospital desenvolverá um conjunto de ações que visam a valorização dos colaboradores, a melhoria contínua das suas competências técnicas e relacionais, do seu trabalho e da sua produtividade, reforçando o seu compromisso com os objetivos do Hospital.

Melhorar a eficiência e eficácia do Sistema de Avaliação do Desempenho e Reconhecimento: Com o objetivo de desmaterializar, simplificar e normalizar os processos avaliativos dos colaboradores, abrangidos pelo Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho da Administração Pública, será dinamizada a solução tecnológica GEADAP. Do ciclo avaliativo será elaborado um plano de desenvolvimento das competências dos colaboradores e monitorizados os níveis de motivação e compromisso e envolvimento dos colaboradores com a melhoria contínua. Será realizada formação para exploração de diversas perspetivas para o planeamento e a implementação da avaliação e gestão do desempenho, enquanto sistema fundamental para a concretização dos objetivos do Hospital de uma forma estruturada e construtiva.

Lançamento de Portal SGRH – Ferramenta Web RHV – área reservada para colaboradores: Dar acesso digital a uma zona reservada de cada colaborador no Portal do Hospital. Disponibilizar a ferramenta WebRHV, uma solução única, disponível 24 horas, 7 dias por semana, em modo self-service, direcionada às necessidades individuais dos colaboradores, aproximando-os ao Hospital através de uma comunicação interna mais eficaz e célere entre colaboradores, direções, chefias e Serviço de Gestão de Recursos Humanos, com circuitos próprios, otimizados e seguros.

Criação de creche / infantário: Tendo em vista a criação de estruturas de apoio às famílias dos colaboradores, será lançado a concurso a criação de creche/infantário nas instalações do Hospital, com a perspetiva de reforçar a tranquilidade durante o período de trabalho e a conveniência.

Reforço das ações de formação: A persistente busca pelo aperfeiçoamento das técnicas e boas práticas será potenciada pela disponibilização de múltiplas ações de formação que permitirão aos colaboradores reforçar ou renovar competências.



A boa resposta à população resulta de um esforço coletivo e articulado.



PESSOAS: MELHORAR E REFORÇAR COMPETÊNCIAS

- 1 Reforçar o Envolvimento e o Sentido Corporativo
- 2 Desenvolvimento Pessoal e Profissional
- 3 Rever Sistema de Avaliação do Desempenho e Reconhecimento
- 4 Lançamento de Portal SGRH – área reservada para colaboradores
- 5 Criação de Creche / Infantário
- 6 Reforço das ações de formação.

MARCA «HOSPITAL DE GUIMARÃES»

- 1 Reforço Política de Comunicação Institucional
- 2 Assegurar Gestão de Comunicação Integrada
- 3 Uniformização da Utilização Meios Comunicação Institucionais
- 4 Planeamento Sistemático da Divulgação das Ações
- 5 Revisão Portal Interno e Externo
- 6 Dinamização da Divulgação através das Redes Sociais
- 7 Iniciativa «Conhecer o Hospital»



!!
**A política de comunicação
é uma ferramenta importante para
fazer chegar as mensagens
pretendidas ao público alvo.**
!!

Neste eixo o Hospital perspetiva o aumento do seu reconhecimento institucional baseado nas seguintes ações:

Reforço Política de Comunicação Institucional: O conceito de «marca» é uma realidade incontornável na política de comunicação das organizações. A identificação clara da organização e dos seus colaboradores deve ser um fator de valia para os cidadãos. Por ser assim, a procura da afirmação e dinamização da marca «Hospital de Guimarães» está no centro da estratégia de desenvolvimento do Hospital. Uma marca reconhecida e conceituada atinge mais facilmente os seus objetivos de prestação de cuidados de saúde de qualidade junto dos cidadãos.

Assegurar Gestão de Comunicação Integrada: A política de comunicação institucional é uma ferramenta importante para fazer chegar as mensagens pretendidas ao público alvo, quer externo quer interno. A estratégia refere-se à integração dos objetivos comunicacionais institucionais e os objetivos dos seus colaboradores.

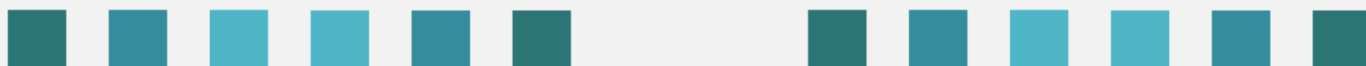
Uniformização da Utilização Meios Comunicação Institucionais: Da mesma forma, é relevante apostar na utilização de ferramentas institucionais para dar corpo à marca. São exemplos destas ferramentas os cartões de identificação e acesso individuais, os modelos de documentação (em papel ou informatizados para apresentações, para trabalhos académicos ou outros), as contas de correio eletrónico institucionais, o acesso à Internet, o seu próprio sítio de internet, o portal interno ou as redes sociais institucionais.

Planeamento Sistemático da Divulgação das Ações: O planeamento é também fator chave, estando o calendário de divulgação de ações de acordo com a estratégia e seus objetivos, assim como existindo um plano de ação devidamente delineado. Neste seguimento, há uma constante preocupação em chegar ao público alvo dessas divulgações das formas mais adequadas e atualizadas.

Revisão Portal Interno e Externo: A estratégia passa por um contínuo desenvolvimento e atualização de funcionalidades do sítio de internet e do portal corporativo interno.

Dinamização da divulgação através das redes sociais: No caso, as redes sociais também são uma ferramenta para chegar a mensagem a mais cidadãos e a outro tipo de público. Concretamente o Facebook assume hoje um papel importante nesta matéria, pelo que é um caso em que a aposta tem de ser assídua na divulgação das várias iniciativas do Hospital.

Iniciativa «Conhecer o Hospital»: Finalmente, a iniciativa «Conhecer o Hospital» tem como objetivo dar a conhecer a realidade hospitalar aos cidadãos que, maioritariamente, não têm noção exata dos meandros da organização. Chegar mais perto, dar a conhecer irá facilitar a identificação do cidadão com a Instituição, fazendo-o sentir que faz parte da mesma.



PROVEITOS EXTRA CONTRATO PROGRAMA

- 1 Internalização de MCDT com origem nos Cuidados Saúde Primários
- 2 Central de Esterilização Certificada
- 3 Planos de Formação
- 4 Medicina Desportiva - Seguradoras
- 5 Rentabilização Espaços
- 6 Reforço Estudos e Investigação Clínica



**Esta forma de estar será
potenciada e concretizada
pelo crescimento de publicações
e captação de financiamento.**



1076_Doc_GLD - EI | RO

Neste eixo o HSO-Guimarães perspetiva concretizado as seguintes ações:

Internalização de MCDT com origem nos cuidados de saúde primários: O objetivo é alavancar a integração de cuidados entre o ACES do Alto Ave e o HSOG, de forma a potenciar a resposta atempada aos cidadãos. Será realizada candidatura conjunta ao Programa de Incentivo à Integração de Cuidados e à Valorização dos Percursos dos Utentes no SNS, no âmbito de análises laboratoriais, resultando na integração de cuidados e contempla a colheita de produtos biológicos nas instalações de uma unidade funcional (projeto piloto) do ACES do Alto Ave, realizadas por profissionais do HSOG, para posterior processamento no laboratório de Patologia Clínica do Hospital.

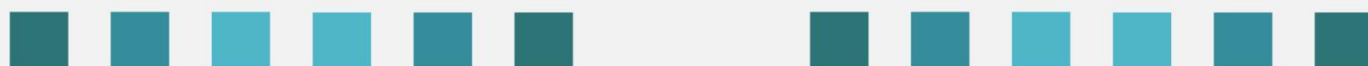
Central de Esterilização Certificada: Existe capacidade para realizar esterilização para o exterior, na medida em que a SCE se encontra certificado para tal, o que conjugado com a obrigatoriedade de realização de esterilização dos materiais por parte dos múltiplos consultórios privados, criará oportunidades de crescimento de receitas.

Planos de Formação: Disponibilizar acesso aos planos de formação internos a indivíduos do exterior, nomeadamente e em primeira linha aos colaboradores dos CSP, permitirão o reforço do financiamento interno.

Medicina Desportiva: As competências multidisciplinares existentes, conjugada com o crescimento da prática de desporto pela população exige resposta dedicada e integrada aos cidadãos que praticam desporto de forma regular.

Rentabilização de Espaços: Os espaços hoje dedicados a áreas não assistenciais devem ser progressivamente convertidos em espaços assistenciais, tendo em vista a melhoria das condições hoteleiras para resposta à população. De igual modo, os espaços que possam merecer aproveitamento para criar comodidades adicionais (espaços de restauração, creche) para os colaboradores ou os cidadãos serão renovados.


Reforço de Estudos e Investigação Clínica: A geração e sistematização de conhecimento fazem parte do ADN dos profissionais do HSOG. Esta forma de estar será potenciada e concretizada pelo crescimento de publicações e captação de financiamento para criação de um círculo virtuoso de reconhecimento dos profissionais do HSOG.



PLANO ESTRATÉGICO 2016-18

Hospital da Senhora da Oliveira Guimarães, EPE

 253 540 330

 www.hospitaldeguimaraes.min-saude.pt

 geral@hospitaldeguimaraes.min-saude.pt

 Rua dos Cutileiros – Creixomil. 4835-044 Guimarães.

