

PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE MANUAIS FOCADOS EM PROCESSOS DE TRABALHO NO HOSPITAL DE CLÍNICAS HC-UNICAMP

Eliane Molina Psaltikidis, Maria Bernadete B.P.B. Lima, Eneida Rached Campos, Estela Dall’Oca Tozetti

UNICAMP/Hospital de Clínicas/Comitê Técnico de Melhorias
e-mail: emolina@hc.unicamp.br

RESUMO: A literatura e os programas de certificação reconhecem a importância dos manuais de trabalho, pois as pessoas produzem melhor seguindo rotina padronizada que tornam os processos previsíveis e diminuem a variabilidade dos produtos/serviços. Desenvolver manuais focados em processos de trabalho permite compreender a instituição pela interdependência de diferentes setores e categorias profissionais, transpassando organogramas e hierarquia, numa ótica horizontalizada. Este trabalho objetiva apresentar as estratégias do HC-Unicamp para elaboração dos manuais, com foco em processos de trabalho e integração interprofissional, interdisciplinar e interáreas. A metodologia constou em contratação de profissional experiente em gestão hospitalar, com dedicação exclusiva, para coordenar o projeto, sendo responsável por assessorar e centralizar a elaboração dos manuais, nas diversas áreas da instituição. A elaboração teve como premissas, além das descritas nos objetivos, a abordagem participativa, focada nas necessidades da área e com “layout” padronizado. Compreende missão, mapa de relacionamento, macrofluxo e descrição dos processos. Após 20 meses do projeto, estão concluídos 43 manuais de áreas/serviços administrativos, assistenciais e de apoio; 11 manuais permanecem em desenvolvimento. O número médio de processos descritos nos manuais concluídos foi 15 (variação 1-73), com 82 páginas (6-324). O suporte e premissas claras para construção dos manuais facilitaram adesão das equipes e concretização das metas do projeto.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão hospitalar, Manual, Processo de trabalho