

Anexo D

Guião de Entrevista

Medição do Grau de Uso das Práticas de Gestão da Qualidade na Organização

Medição do Grau de Uso das Práticas de Gestão da Qualidade na Organização

Guião de Entrevista

Organizações: Hospitais Públicos

Participantes (4-5): Direcção-Geral / Administração

Director da Qualidade

Director de Recursos Humanos

Directores de Serviços (relacionados com os processos de Tratamento)

Estrutura de questões (9 grupos: contexto (2), práticas (6), resultados (1); 39 questões):

Contexto (10):	Perfil organizacional	6
	Contexto de gestão da qualidade	4
Práticas (25):	Envolvimento da Gestão de Topo	4
	Focalização no Cliente (Paciente)	4
	Informação e Análise	4
	Desenvolvimento dos RH	6
	Participação dos Colaboradores	3
	Gestão de Processos	4
Resultados (4):		4

Duração prevista: 2h.

Metodologia: Entrevista semi-estruturada, no contexto do protocolo do estudo de caso.

Perfil organizacional

Breve descrição do ambiente operativo, como enquadramento para a actividade da organização, seus processos e práticas.

A1) Quais as infraestruturas, tecnologias e equipamentos mais relevantes ?

A2) Quais os principais enquadramentos de regulação que influenciam / condicionam a actividade (lihas de orientação, códigos de conduta, deotologia profissional, conformidade legal, ...) ?

A3) Observando os clientes/pacientes, é possível identificar grupos/segmentos entre estes ?

A4) Em qualquer dos casos (A5), é possível identificar diferentes tipos de exigências e expectativas destes para com os serviços prestados ?

A5) Quais os principais factores de sucesso da organização, face às áreas em que actua e perante a “concorrência”, pública ou privada ?

A6) Quais os principais pontos fracos da organização, face às áreas em que actua e perante a “concorrência”, pública ou privada ?

Contexto de gestão da qualidade

Enquadramento da gestão da qualidade na organização, ao nível do seu desenvolvimento e evolução.

B1) Como evoluiu a gestão da qualidade ao longo do tempo ?

B2) Quais foram/são os factores de maior impacto nesse desenvolvimento ?

B3) Existe um planeamento estratégico da gestão da qualidade ?

B4) Que recursos organizacionais são alocados à procura da qualidade ?

Envolvimento da Gestão de Topo

Como é que a gestão de topo consegue concretizar a sua participação activa e eficaz na gestão da qualidade e dinamizar os colaboradores nesse sentido.

G1) A Direcção está activamente envolvida na gestão da qualidade ? Como ?

G2) A Direcção encoraja os colaboradores a focalizarem-se nas necessidades e expectativas dos clientes ?

G3) Como é que os líderes da organização transmitem a sua visão e valores, perante os vários “stakeholders” ?

G4) Que aspectos críticos da gestão da organização considera mais (positivamente) afectados pela acção dos líderes ?

Focalização no Cliente (Paciente)

Como é que a organização identifica as necessidades e expectativas dos pacientes, enquanto cliente directo dos serviços, contribuindo para a sua satisfação.

F1) Que impacto, directo ou indirecto, têm estes input's nos serviços de saúde prestados ?

F2) É observado o mercado no que se refere a expectativas, necessidades, oportunidades de desenvolvimento ou benchmarking face ao cliente ?

F3) Como são geridas as sugestões e/ou reclamações dos pacientes ? Como é que estas se reflectem nas actividades correntes e/ou na estratégia da organização ou de um serviço específico ?

F4) Existem acções específicas para divulgar os níveis de satisfação e as melhorias obtidas ?

Informação e Análise

Traduz a qualidade, disponibilidade e utilização da informação, numa perspectiva de valor a todos os níveis funcionais e para o cliente.

I1) A organização recolhe, analisa e partilha internamente os dados relacionados com as suas actividades ?

I2) O sistema de informação abrange todas as áreas operacionais, do suporte administrativo aos processos de tratamento do paciente ?

I3) Que tipo de informação (e porque meios) é partilhada com o paciente ou seus familiares ?

I4) A organização tem dados precisos sobre a concorrência e os seus esforços de melhoria contínua ?

Desenvolvimento dos RH

Forma como a organização identifica, reconhece e recompensa os colaboradores pelo seu desempenho na função, assim como gere com sucesso a sua alocação interna.

D1) Quais os factores principais na apreciação do sucesso dos colaboradores, de forma genérica ? E em particular, na área clínica ?

D2) Existem sistemas formais de gestão do desempenho ? Em linhas gerais, qual a metodologia empregue ?

D3) Em caso afirmativo (em D2) como são identificadas as competências críticas para cada função ?

D4) Como são aferidos os requisitos de RH nos diferentes serviços ?

D5) A organização providencia formação contínua para o nível de gestão e para os níveis não-gestão ?

D6) A organização avalia o impacto da formação no posto de trabalho ?

Participação dos Colaboradores

Traduz a forma como a organização promove a participação e o envolvimento dos colaboradores.

C1) Os colaboradores são encorajados a um elevado envolvimento na organização ?

C2) Os colaboradores sentem que participam no atingimento dos objectivos organizacionais ?

C3) Os colaboradores são responsáveis pelas suas actividades e pela auto-avaliação do seu trabalho ?

Gestão de Processos

Determinação da forma como a organização concebe, mantém e avalia os seus processos de trabalho.

P1: Como são determinadas as competências críticas da organização ? e dos diferentes serviços ?

P2: Como são/foram identificados os processos críticos da organização ?

P3: Quais os processos na esfera da “prestação de serviços de saúde” ? Existe alguma especificidade na gestão destes, face aos restantes ?

P4: Como é assegurada a melhoria contínua dos processos e o contributo de cada um destes para a “qualidade integrada do serviço de saúde” ?

Resultados

Determina a forma como são definidos e geridos os resultados decorrentes dos serviços prestados, a vários níveis, em alinhamento com a qualidade do serviço de saúde.

R1) Existem indicadores chave de desempenho organizacional (KPI) ? Caso afirmativo, como são identificados e geridos ?

R2) E no caso específico dos indicadores dos processos de natureza clínica / de tratamento ?

R3) É realizada alguma análise comparativa com outras organizações (bechmarking) ?

R4) Como é que a gestão dos indicadores – e a actuação decorrente destes resultados – afecta a “qualidade integrada do serviço de saúde” ?