

### **NOSSO TIME MERECE ESTA CONQUISTA: comunicação e informação como elementos estratégicos para a busca da Acreditação Internacional no Hospital de Clínicas de Porto Alegre**

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é um hospital público, geral e universitário, com múltipla atuação na área da saúde, prestando assistência aos cidadãos, formando recursos humanos e desenvolvendo pesquisas científicas. A busca contínua pela melhoria da qualidade assistencial levou o HCPA a aderir ao Programa de Acreditação Internacional da Joint Commission International (JCI), agência que certifica instituições segundo padrões internacionais de qualidade. A instituição que opta pela padronização dos processos através da Acreditação Hospitalar está garantindo um ambiente mais seguro e com maior qualidade no atendimento.

O hospital participou de uma avaliação diagnóstica inicial e, a partir dela, passou a revisar processos em busca de plena conformidade com os critérios da JCI até o momento da avaliação final para a certificação, em 2013. A partir de setembro de 2012, após a realização de uma avaliação simulada e o diagnóstico de que diversos pontos ainda precisavam ser melhor trabalhados, foi desenvolvida uma campanha de comunicação. Os objetivos foram: informar, educar e engajar o público interno com relação aos padrões adotados, buscando a adequação às normas exigidas. Além disso, a campanha buscou a adesão e motivação de todos, para que, juntos, trabalhassem em busca desta certificação. As ações propostas e executadas tiveram como conceito a metáfora do time de futebol, enfatizando o espírito de equipe e usando o slogan Acreditação HCPA -Nosso time merece esta conquista.

Um mascote foi criado para a campanha e foram utilizados os seguintes canais e instrumentos de comunicação: publicação de notícias na intranet, envio de e-mails, elaboração de painéis motivacionais para as áreas de grande circulação do público interno, encarte de cadernos especiais em diversas edições do jornal interno da instituição, elaboração de linha editorial de folhetos sobre temas relacionados à qualidade e segurança do paciente.

Uma ação especial de sensibilização foi planejada, com a distribuição de camisetas aos funcionários e um kit para as chefias, motivando a liderança no processo e conferindo a responsabilidade de capitão da sua equipe. Com o time uniformizado, foi feita uma foto no campo de futebol do Parque Social. Com isso foi criado um clima favorável para a avaliação simulada realizada antes da avaliação final. Além das ações motivacionais, foram realizados eventos e minicampanhas educativas, trabalhando os pontos mais relevantes do processo de Acreditação e reforçando a adesão e adequação às normas exigidas. Foi montado e produzido

também um estande personalizado dentro do hospital, que funcionou como ponto fixo para divulgações sobre o tema e capacitações aos profissionais.

A avaliação foi realizada e o relatório recebido posteriormente apontou alguns itens não conformes ou parcialmente conformes que ainda precisavam ser revisados para que o HCPA conquistasse o selo da Acreditação. Uma nova etapa foi marcada, denominada avaliação focal. Diversas atividades foram novamente programadas e a campanha de comunicação incrementada, visando manter as melhorias já implantadas ao longo dos anos e buscando novas oportunidades para qualificar ainda mais o trabalho das equipes.

O time trabalhou para conquistar seu objetivo e, após a realização da nova avaliação, o Hospital de Clínicas conquistou a Acreditação Internacional.

Através de ações de comunicação integrada foi possível estimular, motivar e envolver o público interno com relação às normativas exigidas pelo programa, além de criar um ambiente propício ao trabalho em equipe, o que resultou na conquista da certificação. O HCPA foi o primeiro do Brasil e o terceiro na América do Sul a possuir o selo de Acreditação concedido a hospitais que são também centros médicos acadêmicos.