



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

REVISTA HCPA 2006; 26 (Supl 1) :1-267

26^a

Semana Científica
do Hospital de Clínicas de Porto Alegre
5^a Reunião da Rede Nacional de Pesquisa
Clínica em Hospitais de Ensino
13º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul

Anais

MARIA LÚCIA RODRIGUES FALK; ANA MARIA M. MAGALHÃES; GISELA MARIA S. SOUTO DE MOURA; FERNANDO ANDREATA TORELLY

Na área de saúde existem dificuldades de planejamento, devido à variáveis de ordem política, econômica e social. Além de ter uma realidade muito dinâmica e sensível a pequenas mudanças, a área da saúde tem sofrido com a descontinuidade do planejamento devido a fatores técnicos e conflitos políticos, acarretando prejuízos aos resultados esperados na produção de serviços e da assistência desejada. Como gestores de serviços de saúde, nos propusemos a implantar a ferramenta Balanced Score Card (BSC), para o acompanhamento dos resultados e mensuração do impacto de nossas ações com o objetivo de relatar a experiência da implantação da ferramenta BSC, em um hospital universitário. Resultados: a utilização do BSC pela enfermagem foi uma decorrência do seu emprego como ferramenta do planejamento estratégico do hospital. Assim essa experiência pode ser dividida em duas fases: a primeira institucional e, a segunda, no âmbito de enfermagem. Baseadas na missão, visão e valores institucionais foram definidas cinco perspectivas no mapa estratégico: sociedade, clientes, financeira, processos e aprendizagem e crescimento. A experiência demonstrou que o trabalho desenvolvido pela enfermagem apresenta maior afinidade com algumas perspectivas do que com outras. Um exemplo desta situação é a perspectiva cliente, onde as ações da enfermagem têm um efeito direto na qualidade intrínseca e na percebida, tendo sido constatado, também, um grande número de planos de ação com este enfoque. Para a utilização desta ferramenta é importante ter o domínio da terminologia utilizada, assim como a definição clara de indicadores institucionais que retratem a qualidade e a produtividade dos serviços prestados.