

Anexo II - Princípios das Normas ISO aplicáveis a organizações de saúde

Princípios das Normas ISO aplicáveis a organizações de saúde

Princípio 1 – Foco no cliente: dado que as organizações dependem dos seus clientes, devem esforçar-se por conhecer as suas necessidades actuais e potenciais. Devem preocupar-se em atingir e superar as suas expectativas.

Como benefícios podemos esperar:

- Obter, devido a uma resposta rápida às alterações do mercado, o aumento dos proveitos e de quota de mercado;
- Melhorar a eficiência na satisfação das necessidades dos clientes;
- Fidelizar os clientes.

Princípio 2 – Liderança: Os líderes estabelecem uma unidade e uma orientação para a organização. Devem criar e manter o ambiente interno para que as pessoas se envolvam na obtenção dos objectivos da organização.

Como benefícios podemos esperar:

- As pessoas vão identificar-se com a organização e sentir-se mais motivadas para a consecução dos objectivos;
- As actividades são avaliadas, alinhadas e implementadas de forma unificada;
- As falhas de comunicação entre os níveis da organização serão minimizadas.

Princípio 3 – Envolvimento das pessoas: As pessoas são a essência das organizações. O seu envolvimento permite que as suas capacidades sejam empregues em benefício da organização.

Como benefícios podemos esperar:

- Pessoas motivadas, comprometidas e envolvidas com a organização;
- Inovação e criatividade para levar mais longe a organização;
- Pessoas responsáveis pelas suas acções;

- Pessoas com vontade de participar e dar o seu contributo para a melhoria contínua.

Princípio 4 – Abordagem por processos: Os resultados são mais fáceis de atingir quando as actividades e os respectivos recursos são geridos como processos.

Como benefícios podemos esperar:

- Custos menores e ciclos de produção mais curtos através do uso mais eficiente dos recursos;
- Melhores resultados mais homogéneos, consistentes;
- Oportunidades de melhoria priorizadas e focalizadas.

Princípio 5 – Abordagem à gestão sistemática: Identificando, compreendendo e gerindo processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia da organização, e eficiência na consecução dos seus objectivos.

Como benefícios podemos esperar:

- Integração e alinhamento dos processos para atingir os resultados esperados;
- Capacidade para focar os esforços nos processos-chave;
- Transmite segurança aos interessados em relação à consistência, eficácia e eficiência da organização.

Princípio 6 – Melhoria contínua: A melhoria contínua do desempenho global da organização deve ser uma preocupação e um objectivo permanente.

Como benefícios podemos esperar:

- Vantagem de performance através das capacidades melhoradas da organização;
- Alinhamento das actividades de melhoria a todos os níveis do intento estratégico da organização;
- Flexibilidade para reagir rapidamente a oportunidades.

Princípio 7 – Abordagem à decisão com base em factos: As decisões eficazes são tomadas com base em dados e informação.

Como benefícios podemos esperar:

- As decisões são informadas;
- A capacidade melhorada de demonstrar a eficácia das decisões tomadas com base em registos factuais;
- Capacidade melhorada de rever, desafiar e mudar as opiniões e as decisões.

Princípio 8 – Relações de benefício mútuo com os fornecedores: As organizações e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo melhora para ambos a capacidade de criar valor.

Como benefícios podemos esperar:

- Melhoria na capacidade para criar valor de ambos os lados;
- Flexibilidade e rapidez de resposta conjunta para as mudanças das necessidades e expectativas dos clientes ou do mercado;
- Optimização de custos e dos recursos.

