



PREPARATIVOS PARA QMENTUM

O que é esperado dos profissionais da equipe no dia da visita?

Interagir com um avaliador da Qmentum é a oportunidade de mostrar todo o atendimento que prestamos em nossas Unidades. As perguntas e discussões que você terá com os avaliadores serão focadas no trabalho que você faz diariamente.

Conheça algumas dicas:

- Relaxe! Seja amigável e prestativo com a equipe de avaliadores;
- Esteja preparado e prepare sua equipe e colegas, pois o avaliador irá observar o ambiente. Fique atento: identificar os pacientes, coletas de sangue, administração de medicamentos e outros procedimentos. Faça tudo normalmente e com confiança;
- Familiarize-se com as políticas e procedimentos da sua área e saiba onde encontrá-los (no sistema, pastas, arquivos online);
- Esteja preparado para ajudar o avaliador a navegar em um arquivo eletrônico ou fornecer informações;
- Esteja preparado para ajudar seus colegas de trabalho se você souber onde está algo ou tiver alguma informação (mas só se eles estiverem com dificuldade);
- Não tente adivinhar uma resposta que você não sabe. Diga ao avaliador onde você poderá encontrar a resposta correta. Por exemplo: “Posso perguntar isso ao meu supervisor ou consultar na Política”;
- Responda apenas o que foi perguntado. Não tente incrementar respostas com exemplos de acontecimentos incomuns;
- Compartilhe o sucesso! Esteja preparado para fornecer exemplos do que a sua área está fazendo para melhorar o atendimento ao paciente. Por exemplo: o que você fez para melhorar a experiência do paciente? O que você faz para tornar o atendimento mais seguro tanto para a equipe quanto para o paciente e sua família? Quais são os indicadores de qualidade que são monitorados pela sua área?
- Demonstre orgulho por sua área e pelo GNDI. Todos os serviços passam por dificuldades e problemas e é justamente por isso que buscamos melhorias;
- Esteja pronto e disposto a fornecer qualquer assistência que os avaliadores solicitarem.

Lembre-se de que os avaliadores se concentram nos processos que usamos para prestar cuidado ao paciente e não nas práticas dos indivíduos.