



CONHEÇA

5 PILARES

**DA QUALIDADE
EM SAÚDE**

*“Não
podemos
prever o
futuro, mas
podemos
criá-lo”*

PETER DRUCKER

Sumário

Objetivos	05
Introdução	06
Gestão por Processo	08
Gestão Documental	10
Gestão de Risco	12
Gestão de Indicadores	15
Auditorias	17
Melhoria Contínua	18
Mensagem Agradecimento	21



Sobre a autora

Laís Junqueira

Enfermeira de formação, Especialista em Centro Cirúrgico pela Escola Bahiana de Medicina e Gestão em Saúde pelo Albert Einstein.

Avaliadora pela Organização Nacional de Acreditação – ONA

10 anos de experiência em Qualidade e Acreditação, atuando em grandes instituições de saúde.

Sócia-Fundadora da Instituto Mentors, empresa de consultoria, com diversos projetos de sucesso na implantação da Qualidade e obtenção do selo de Acreditação.

Professora em Pós Graduação de Gestão com ênfase em Qualidade.

Compartilhar conhecimento é o seu verdadeiro propósito!



Ama trocar experiências através de propósitos que se conectam, apaixonada pelo poder de transformação e possibilidades de fortalecimento da cultura de segurança em instituições de saúde, vem materializando seu sonho de expandir a qualidade e acreditação ao maior número de profissionais e instituições.



Objetivo

1

Fornecer um recurso abrangente

Ser um Guia para profissionais de saúde que buscam implementar eficazmente sistemas de gestão da qualidade nas suas organizações.

2

Orientar Profissionais de Saúde

Oferecer orientações claras e práticas para profissionais de saúde, sobre como iniciar e conduzir o processo de qualidade na sua instituição

3

Compreensão do Contexto de Saúde

Contextualizar as práticas da qualidade especificamente para o ambiente de saúde, considerando os desafios únicos e regulamentações.





Introdução

A importância da qualidade nas instituições de saúde é fundamental para garantir a entrega de cuidados eficazes, seguros e centrados no paciente, não apenas beneficia os pacientes, mas também impacta positivamente a eficiência operacional, a satisfação dos profissionais de saúde e a reputação da instituição.

É fundamental que você conheça os princípios que destacam a qualidade nas instituições de saúde:

Melhoria dos Resultados Clínicos: A ênfase na qualidade dos cuidados de saúde está diretamente relacionada à melhoria dos resultados clínicos. Procedimentos consistentes, protocolos de tratamento eficazes e práticas baseadas em evidências contribuem para melhores desfechos para os pacientes.

Segurança do Paciente: A qualidade está intrinsecamente ligada à segurança do paciente. Protocolos rigorosos, práticas seguras, gestão adequada de medicamentos e prevenção de erros médicos são elementos essenciais para garantir a segurança dos pacientes durante o atendimento.

Satisfação do Paciente: Cuidados de saúde de alta qualidade levam a uma maior satisfação do paciente. Isso inclui não apenas os resultados clínicos, mas também a experiência global, incluindo comunicação eficaz, respeito à dignidade do paciente e atendimento personalizado.

Competitividade: A qualidade é um fator crucial na construção e manutenção da reputação da instituição de saúde. Uma reputação positiva não apenas atrai pacientes, mas também colaboradores e parceiros.

Eficiência Operacional: Processos de qualidade contribuem para a eficiência operacional. Reduzir erros, evitar retrabalho, otimizar fluxos de trabalho e gerenciar recursos de forma eficaz resulta em uma operação mais eficiente e sustentável.

Gestão de Riscos: A abordagem de qualidade inclui a identificação e gestão proativa de riscos. Isso envolve a implementação de medidas preventivas, a análise de incidentes e a correção de problemas antes que causem impacto significativo na segurança e qualidade dos cuidados.

Redução de Custos a Longo Prazo: Investir em qualidade pode levar a uma redução de custos a longo prazo. A prevenção de erros médicos e a melhoria dos resultados clínicos podem reduzir hospitalizações prolongadas, readmissões e custos associados a tratamentos adicionais.

Inovação e Pesquisa: Instituições de saúde voltadas para a qualidade estão mais propensas a investir em inovação e pesquisa. Isso impulsiona a descoberta de novas práticas, tratamentos e tecnologias, contribuindo para o avanço global na prestação de cuidados de saúde.

Em resumo, a qualidade nas instituições de saúde é um componente central para proporcionar um ambiente seguro, eficiente e centrado no paciente. A busca constante pela qualidade não apenas atende às expectativas dos pacientes e regulamentações, mas também impulsiona a excelência na prestação de serviços de saúde.





*"Se você não
puder descrever o
que você está
fazendo como
processo, você não
sabe o que está
fazendo."*

W. EDWARDS DEMING



GESTÃO POR PROCESSO

A Gestão por Processos em ambiente de Saúde refere-se a uma abordagem organizacional que busca otimizar a eficiência, a qualidade e a eficácia dos serviços de saúde por meio da **análise, modelagem, monitoramento e melhoria contínua dos processos envolvidos** na prestação de cuidados de saúde. Aqui estão pontos-chave relacionados à Gestão por Processos em ambiente de Saúde:



CONVIDE OS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NO PROCESSO: A participação ativa dos profissionais é crucial. A colaboração de médicos, enfermeiros e outros membros da equipe se faz necessário para entender os processos na prática e implementar melhorias de maneira eficaz.

ANÁLISE OS PROCESSOS

Identificação e análise dos processos envolvidos na prestação de serviços de saúde. Isso inclui desde a admissão de pacientes, diagnóstico, tratamento, até a alta e acompanhamento do paciente.

Dica: Você pode começar a mapear os processos pela ferramenta de mapeamento de processo SIPOC, na qual terá uma visão completa dos fornecedores, entradas, saídas e cliente.

Dica: Desenvolva a Cadeia de Valor e inicie pelos processos de apoio, significa que terá mais impacto no produto ofertado ao paciente.

MODELAGEM DE PROCESSOS:

Desenvolvimento de representações visuais dos processos de saúde, como diagramas de fluxo, para melhor compreensão e comunicação. Esses modelos ajudam a identificar pontos de melhoria e eficiência.

DEFINA AS MELHORIAS

Padronização: Estabelecimento de padrões e procedimentos operacionais para garantir consistência na entrega de cuidados de saúde, reduzindo variações e minimizando erros são importantes para garantir o funcionamento de um bom processo.

Dica: Usar postit no momento do mapeamento de processos é bem interessante!

DEFINA AS MELHORIAS

É fundamental a implementação de sistemas para monitorar continuamente o desempenho dos processos, utilizando indicadores de qualidade e eficiência para avaliar o cumprimento de metas e identificar áreas de aprimoramento. Pode utilizar as **NÃO CONFORMIDADE** para medir o desempenho.

**Mais importante
que ter documento,
é que ele contribua
na melhoria dos
processos.**



The background of the entire image is a deep space scene. It features vibrant nebulae in shades of orange, yellow, and green, swirling against a dark blue and black cosmic backdrop. In the lower right quadrant, a large, glowing blue planet or celestial body is partially visible, showing some surface detail and a bright, multi-colored star or energy source near its horizon. The overall atmosphere is ethereal and majestic.

TUDO NA VIDA É GERENCIAMENTO DE RISCO, NÃO SUA ELIMINAÇÃO.

WALTER WRISTON

Nas instituições de saúde, a gestão de riscos é crucial para evitar eventos adversos. Identificar e avaliar constantemente possíveis riscos, implementar protocolos de segurança e manter uma cultura de aprendizado contínuo são práticas essenciais. A prevenção é a base, mas a prontidão para contingências e a comunicação eficaz também desempenham papéis cruciais. Ao adotar uma abordagem proativa, as instituições podem oferecer um ambiente mais seguro, priorizando a segurança e bem-estar dos pacientes."



Gestão de Riscos - GR

A gestão de risco no ambiente da saúde é crucial para **identificar, avaliar e mitigar potenciais ameaças à segurança do paciente, garantindo a prestação de cuidados de alta qualidade**. Aqui estão alguns passos importantes para a implantação efetiva da gestão de risco na área da saúde:

Apoio da Alta Gestão: Obter o apoio e patrocínio da liderança é importante para implantação das estratégias de gestão de risco. Para isso você pode desenvolver uma Carta de Compromisso, assinado pelo maior cargo da instituição e disseminar para as demais lideranças. Que tal uma cerimônia oficial para este momento?

Estabeleça Política de Gestão de Risco, documento descrito contendo estratégias de **Gestão de Risco Proativa e Reativa**, olhar estas duas vertentes é fundamental para sucesso do Gerenciamento dos Riscos.

Identificação de Riscos: Realizar uma análise abrangente para identificar os riscos potenciais, comece olhando para o seu **perfil epidemiológico e estabeleça riscos clínicos de acordo a maior probabilidade e/ou gravidade**. Os Mapeamentos de Processos vão te ajudar a identificar os riscos de processos.

Avaliação de Riscos: Avaliar a probabilidade e o impacto de cada risco identificado, priorizando aqueles que têm maior potencial de impacto negativo, para isto escolha uma **Matriz de Risco**, tem diversas (Exemplo: FMEA, GUT, Matriz de Probabilidade e Impacto, dentre outras).

Desenvolvimento de Planos de Mitigação: Desenvolver planos de mitigação para os riscos identificados, incluindo a implementação de controles e estratégias para reduzir a probabilidade ou o impacto.



Forme profissionais que possam apoiar no Gerenciamento de Riscos da instituição.

Através do Núcleo de Segurança do Paciente, poderá obter este apoio, mas se preferir pode reunir um time de profissionais de diversas áreas (Enfermeiros, farmacêuticos, administrativos, dentre outros e formar uma turma para formação em GR.



Auditorias de Conformidade: Conduzir auditorias periódicas para garantir a conformidade com políticas e procedimentos de gestão de risco

Ferramentas Proativas de GR



Mapeamento de Processos
Matriz de Risco



Plano de Segurança do Pacientes
Protocolos de Segurança
Safety Round



Comissões Internas
Auditorias Internas
Auditorias Externas



Brainstorming
Treinamentos
Fóruns
Boletins de segurança



Na página anterior vimos a Gestão de Risco Proativa, o que precisa ser feito para reduzir o número de incidentes, mas sabemos que o risco ele pode se materializar e passa a ser uma Gestão de Risco Reativa, igualmente importante ser analisada e implantadas as medidas de melhoria com base nos aprendizados dos erros obtidos.

O primeiro passo para Gestão de Incidentes efetiva é entender que a Cultura não pode ser punitiva, os profissionais não devem se sentir inseguros de relatarem uma falha, trabalhar a consciência e a mudança de comportamento é fundamental. Pode ser realizado um fórum falando sobre Segurança Psicológica e abrir momentos de discussões.

Implementar sistemas eficazes para relatar incidentes, erros e eventos adversos, incentiva uma cultura de relato aberto e transparente.

Elabore políticas e procedimentos específicos para o Núcleo de Segurança do Paciente. Esses documentos devem abranger todo o fluxo de reporte e análise de incidentes, definindo prazo de respostas e ferramentas de Análises de Causa Raiz.

Designe profissionais qualificados e interessados na segurança do paciente para compor a equipe do NSP. A equipe deve ser multidisciplinar, incluindo representantes de diferentes áreas, como enfermagem, medicina, farmácia, qualidade e gestão de riscos, isso ajudará no processo de investigação de incidentes.

Vamos lá entender os passos para uma Gestão de Incidentes eficientes.



As notificações devem ser gerenciadas e relatórios de incidentes devem ser estruturados para direcionar as prioridades de análises e investigação



Eventos adversos com desfecho de Óbito ou Grave a investigação deve ser imparcial e conduzida com a maior brevidade possível. Apresentada no Núcleo de Segurança do Paciente e implantado plano de ação.



Estabeleça qual (is) ferramenta (s) de Análise de Incidentes. Exemplo: Protocolos de Londres / ACR (Análise de Causa Raiz).



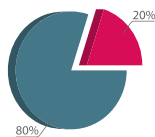
Realize a investigação de forma imparcial, escutando abertamente os envolvidos, traçando uma linha do tempo e identificando os principais pontos de falhas processuais.



Lembre-se disseminar o aprendizado e as mudanças conduzidas a partir dos incidentes reportados reforça o propósito e estabelece confiança. Isso pode ser feito através de

O Gráfico de Pareto pode ser um forte aliado para conseguir priorizar as tratativas.

80% das causas estão relacionadas a 20% dos problemas. Comece pelos 20% mais crítico.



Outra ferramenta que será aliada fiel deste processo é o Diagrama de Ishikawa.



Não adianta apenas identificar os problemas, se não entender profundamente as causas e se identificar a causa raiz, maior a chance de evitar que o mesmo incidente volte a acontecer. Use no momento do levantamento das causas, outra ferramenta chamada os 5 Porquês.

Desenvolver um bom plano de ação (5W2H), de acordo principais causas levantadas é essencial na implantação das melhorias



Outra etapa importante é definir os indicadores de monitoramento das ações implantadas.



**Sem dados
você é
apenas uma
pessoa
qualquer
com uma
opinião.**

Edward Deming





Gestão de Indicadores



A gestão de indicadores no ambiente de saúde é essencial para avaliar o desempenho, monitorar a qualidade dos serviços prestados e orientar a melhoria contínua. Aqui estão alguns passos importantes para implementar um sistema eficaz de gestão de indicadores na área da saúde:

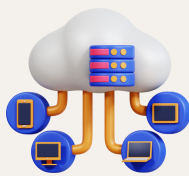
Identificação de Indicadores Relevantes: Identificar os indicadores-chave de desempenho (KPIs) que são relevantes para os objetivos estratégicos da instituição de saúde. Certificar-se de que os indicadores escolhidos estejam alinhados com a missão, visão e metas da organização.



Desenvolva uma **FICHA TÉCNICA** contendo as principais informações do indicador. Ter esta ficha de cada indicador a probabilidade de sucesso é bem maior.

Defina Metas: Estabelecer metas claras e mensuráveis para cada indicador. As metas devem ser desafiadoras, mas alcançáveis, e refletir as expectativas de desempenho da organização.

Tenha uma base de lançamento de dados e análise crítica padronizada na instituição, preferencialmente sistema é fundamental.



Ter sistemas eficientes para coletar dados relevantes para os indicadores identificados, automatizar a coleta de dados sempre que possível para minimizar erros e otimizar a eficiência.

Desenvolver planos de ação específicos para abordar áreas identificadas como necessitando de melhoria com base nos indicadores. Implementar mudanças, monitorar o impacto e ajustar estratégias conforme necessário.

Padronizar os processos de coleta de dados para garantir consistência e confiabilidade nos resultados. Estabelecer procedimentos claros para lidar com discrepâncias ou erros nos dados.

Garantir que a gestão de indicadores seja eficiente e contribua para a eficácia operacional.

Realizar análises regulares dos indicadores para entender as tendências e identificar áreas de melhoria. Interpretar os resultados à luz do contexto clínico e operacional.

Revisão Periódica dos Indicadores: Adaptar os indicadores conforme necessário para refletir mudanças nas prioridades e práticas clínicas.

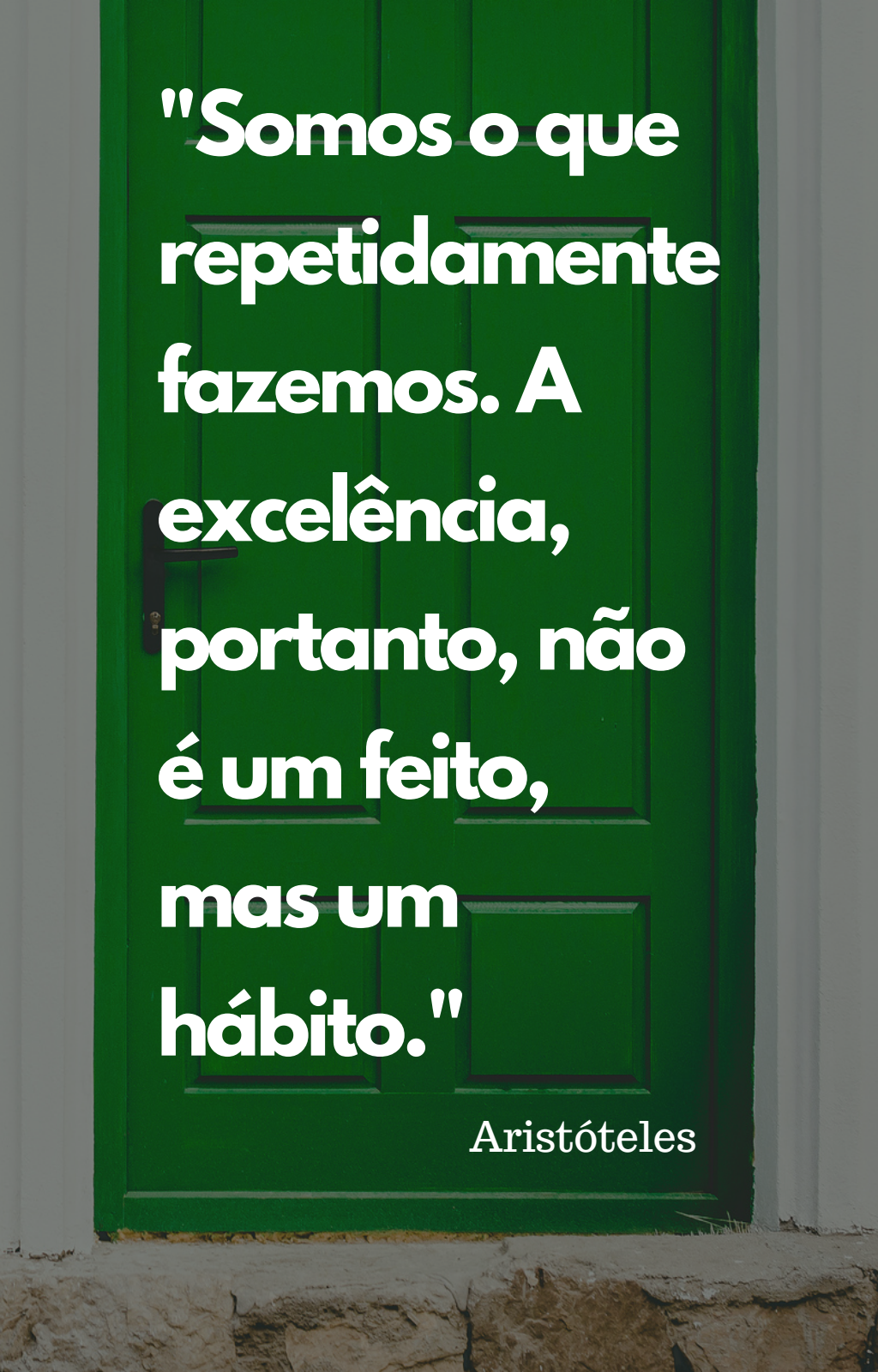
Desenvolver relatórios claros e acessíveis para comunicar os resultados dos indicadores a partes interessadas internas e externas. Garantir que os relatórios sejam compreensíveis e de fácil linguagem.

Compartilhe os resultados dos indicadores com a equipe, estabeleça encontros para apresentação e discussão de indicadores



Promover a conscientização sobre a importância dos indicadores e o papel de cada pessoa na melhoria do desempenho.

Ao seguir esses passos, as organizações de saúde podem estabelecer um sistema robusto de gestão de indicadores, promovendo a transparência, a responsabilidade e a busca contínua pela excelência no atendimento ao paciente.



**"Somos o que
repetidamente
fazemos. A
excelência,
portanto, não
é um feito,
mas um
hábito."**

Aristóteles



Auditorias



A realização de auditorias internas e externas é uma prática fundamental para validar a qualidade, segurança e conformidade no ambiente de saúde. Aqui estão alguns passos importantes para o processo de auditorias, que podem ser uma fonte valiosa de melhoria contínua:

Auditorias não devem ter o foco em identificar falhas ou não conformidades, e sim ter o objetivo de avaliar se os critérios estabelecidos estão sendo atingidos, desta forma atuamos sempre para identificar melhorias e não falhas.



Ao definir a realização de auditoria é necessário seguir estes passos:

Objetivos Específicos: Definir claramente os objetivos e escopo da auditoria, pois ter a clareza e a limitação do objetivo possibilitará confiabilidade para auditoria. Exemplo: **Auditoria de Metas de Segurança**

Desenvolvimento de Critérios de Auditoria: Estabelecer critérios claros para avaliação, que podem incluir políticas internas, procedimentos, regulamentações e padrões de qualidade. Desenvolva um **CHECKLIST** com estes critérios.

Seleção de Equipe de Auditoria: Designar uma equipe de auditores internos qualificados, garantindo que tenham as habilidades necessárias para avaliar as áreas específicas da organização. Preparar este time para abordagem educativa é fundamental para melhor adesão dos profissionais.

Planejamento da Auditoria: Desenvolver um plano de auditoria detalhado, incluindo cronograma, recursos necessários e métodos de coleta de evidências. Quanto melhor for o planejamento mais eficaz será auditoria.

Coleta de Evidências: Realizar a auditoria de acordo com o plano, coletando evidências que suportem a conformidade e a eficácia dos processos.

Análise de Resultados: Analisar os resultados da auditoria, identificando áreas de conformidade e não conformidade, bem como oportunidades de melhoria.

Elaboração de Relatório de Auditoria: Preparar um relatório de auditoria que inclua os achados, conclusões, recomendações e um plano de ação para correção de não conformidades.

Implementação de Ações: Implementar ações corretivas com base nas recomendações da auditoria para a melhoria dos processos.

Monitoramento e Acompanhamento: Estabelecer um sistema para monitorar a eficácia das ações ao longo do tempo, garantindo que as melhorias sejam sustentadas.

Melhorias Contínuas: Busca identificar oportunidades de melhoria contínua nos processos operacionais e clínicos para aprimorar a qualidade do atendimento ao paciente e a eficiência das operações. Este é o sentido!





Monitoramento e Melhoria Contínua



O monitoramento e a melhoria contínua são processos vitais para o sucesso de uma organização, pois permitem identificar e corrigir problemas, aprimorar operações e garantir que metas e padrões sejam atingidos de forma consistente. Esses processos são aplicáveis em várias áreas, desde operações empresariais até a prestação de serviços de saúde. Abaixo, descrevo detalhadamente como o monitoramento e a melhoria contínua funcionam no local de trabalho:



Estabelecimento de Metas e Padrões: Comece definindo metas e padrões claros que a organização deseja alcançar. Isso pode incluir metas de desempenho, qualidade, produtividade, satisfação do cliente ou qualquer outro objetivo relevante.



Monitoramento Regular: Implemente sistemas de monitoramento que permitam acompanhar o desempenho em relação às metas e padrões estabelecidos. Isso pode envolver a coleta de dados, análise de indicadores chave de desempenho (KPIs) e feedback de clientes e funcionários.



Identificação de Áreas de Melhoria: Analise os resultados do monitoramento em busca de áreas que não atendem às metas ou padrões. Isso pode revelar ineficiências, problemas de qualidade, deficiências de processos ou outras oportunidades de melhoria.



Definição de Objetivos de Melhoria: Com base na identificação de áreas de melhoria, estabeleça objetivos específicos para abordar essas deficiências. Os objetivos devem ser SMART (específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo determinado).



Monitoramento e Melhoria Contínua



Análise de Causa Raiz: Realize análises de causa raiz para entender por que os problemas ocorreram. Isso envolve a investigação das causas subjacentes por meio de técnicas como análise SWOT, diagrama de Ishikawa ou análise de 5 porquês.



Desenvolvimento de Planos de Ação: Com base na análise de causa raiz, desenvolva planos de ação que descrevam como os objetivos de melhoria serão alcançados. Isso inclui a definição de passos específicos, recursos necessários e responsabilidades.



Implementação dos Planos de Ação: Coloque os planos de ação em prática de forma sistemática. Isso envolve a execução das tarefas necessárias para alcançar os objetivos de melhoria.



Avaliação de Impacto: Após a implementação, avalie o impacto das mudanças. Meça novamente o desempenho e os resultados para determinar se os objetivos de melhoria foram alcançados.



Aprendizado e Aperfeiçoamento: Promova uma cultura de aprendizado contínuo e aperfeiçoamento. Isso envolve a análise do processo de melhoria, a identificação do que funcionou e do que não funcionou, e a aplicação dessas lições para melhorar futuros esforços de melhoria.



Feedback e Comunicação: Mantenha uma comunicação aberta e contínua com a equipe e as partes interessadas sobre os esforços de melhoria. Incentive o feedback e a colaboração para identificar oportunidades de melhoria.



Monitoramento e Melhoria Contínua



• Ferramentas de Melhoria: Utilize ferramentas de melhoria de qualidade, como Six Sigma, Lean, PDCA (Plan-Do-CheckAct), 5S e outras, para orientar os esforços de melhoria.



Conformidade e Regulamentação: Certifique-se de que as atividades de monitoramento e melhoria estejam em conformidade com todas as regulamentações e padrões relevantes, especialmente em setores altamente regulados, como saúde e segurança.



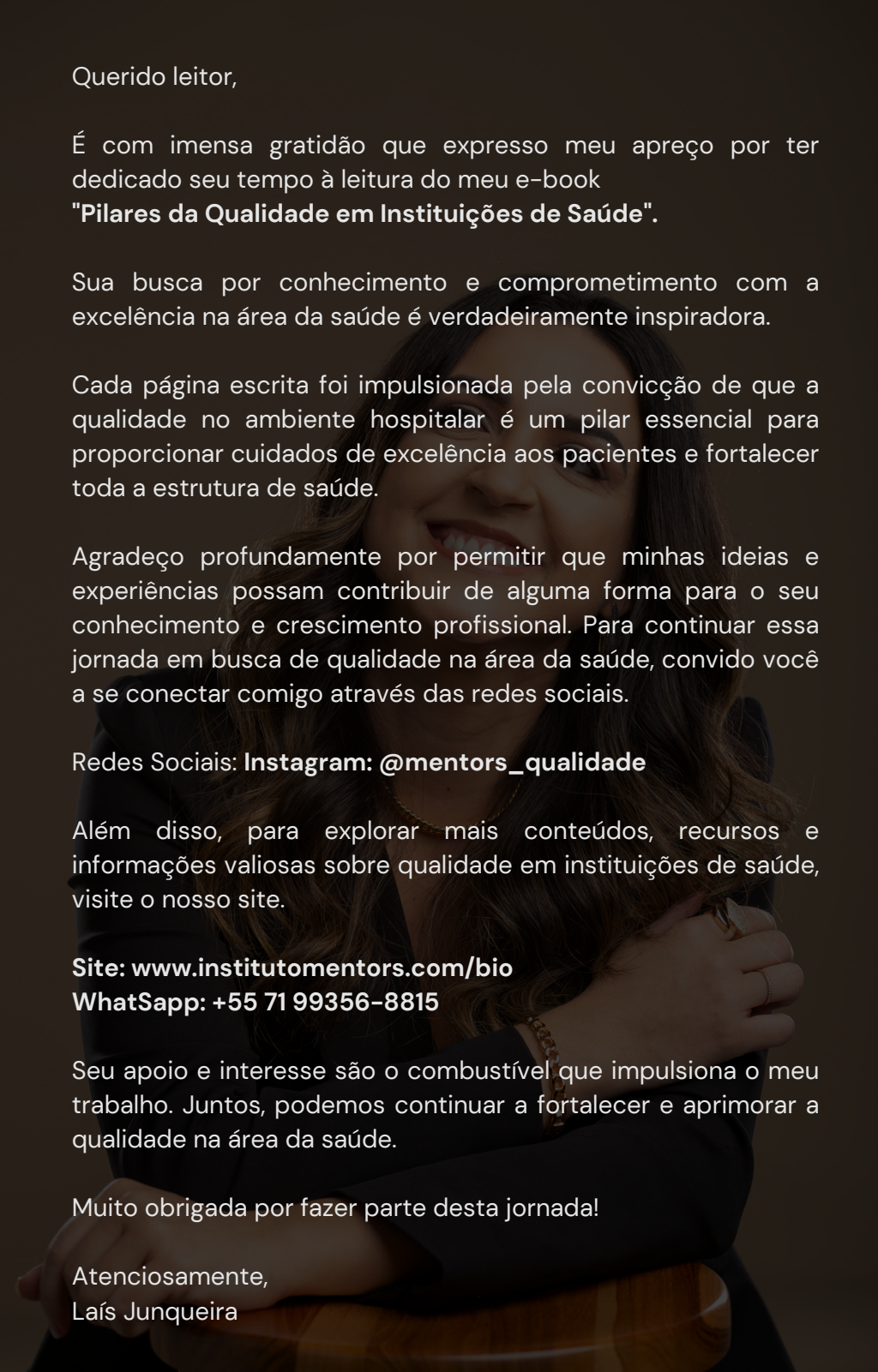
Avaliação de Satisfação do Cliente e do Funcionário: Colete feedback regular de clientes e funcionários para entender suas necessidades e expectativas. Isso pode ajudar a orientar as iniciativas de melhoria.



Acompanhamento Contínuo: A melhoria contínua é um processo constante. Continue monitorando, avaliando e ajustando as operações à medida que a organização evolui e as necessidades mudam.



O monitoramento e a melhoria contínua são essenciais para a evolução e aprimoramento constantes de uma organização, seja ela uma instituição de saúde, uma empresa ou qualquer outra entidade. Ao adotar essas práticas, uma organização pode se adaptar a desafios, otimizar processos e alcançar consistentemente suas metas e padrões.



Querido leitor,

É com imensa gratidão que expresso meu apreço por ter dedicado seu tempo à leitura do meu e-book

"Pilares da Qualidade em Instituições de Saúde".

Sua busca por conhecimento e comprometimento com a excelência na área da saúde é verdadeiramente inspiradora.

Cada página escrita foi impulsionada pela convicção de que a qualidade no ambiente hospitalar é um pilar essencial para proporcionar cuidados de excelência aos pacientes e fortalecer toda a estrutura de saúde.

Agradeço profundamente por permitir que minhas ideias e experiências possam contribuir de alguma forma para o seu conhecimento e crescimento profissional. Para continuar essa jornada em busca de qualidade na área da saúde, convido você a se conectar comigo através das redes sociais.

Redes Sociais: **Instagram: @mentors_qualidade**

Além disso, para explorar mais conteúdos, recursos e informações valiosas sobre qualidade em instituições de saúde, visite o nosso site.

Site: www.institutomentors.com/bio

WhatsApp: +55 71 99356-8815

Seu apoio e interesse são o combustível que impulsiona o meu trabalho. Juntos, podemos continuar a fortalecer e aprimorar a qualidade na área da saúde.

Muito obrigada por fazer parte desta jornada!

Atenciosamente,
Laís Junqueira

Aprofunde sobre estes Pilares através da Mentoria em Qualidade e Segurança

Clique aqui e saiba mais!

