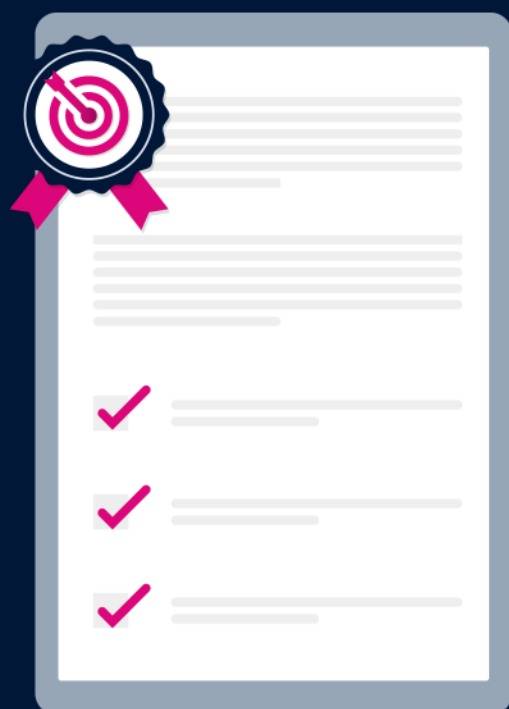


Junho 2022



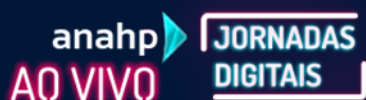
COLEÇÃO
ANAHP DE
E-BOOKS



E-BOOK

Qualidade

Realização:



Parceiro:



Introdução

Jornada Digital de junho mostra que a promoção da qualidade ganhou urgência com a pandemia e discute a complexidade de incorporar boas práticas de maneira uniforme em um universo de mais de 370 mil serviços de saúde

Saúde discute como distribuir a qualidade pelo sistema

Em um dos webinars da Jornada Digital da Anahp sobre Qualidade, realizado durante o mês de junho, Daniela Siccardi Menezes, gerente de Qualidade e Segurança do Paciente na Rede Santa Catarina, destacou que a pandemia evidenciou e agravou problemas pré-existentes em um sistema “que já era inseguro e que foi colocado sob pressão”. Paulo Borem, diretor sênior do Institute for Healthcare Improvement (IHI), acrescentou comentando que ficou claro que “a assistência não estava preparada para lidar com a situação” e o diretor-executivo da Anahp, Antônio Britto, revelou que a associação “não está satisfeita” com os indicadores de qualidade em saúde no Brasil.

Dezenas de especialistas participaram da jornada, dividida em quatro eventos, e foram na mesma direção, concordando com a prioridade de promover a qualidade de maneira uniforme no universo de aproximadamente 370 mil serviços de saúde no Brasil, entre eles mais de 6 mil hospitais. E também foi unânime que esta empreitada é complexa. Para colaborar neste esforço e contribuir para o aprimoramento do setor, no último webinar de junho a Anahp lançou a publicação **Desafios de Qualidade em Saúde no Brasil**, que destaca a acreditação hospitalar, entre outras iniciativas, como instrumento eficiente para o estabelecimento de padrões e a organização de um processo de melhoria contínua e integrada.

Maria Carolina Moreno, fundadora do Portal Qualificação, lembrou que apenas 10% do setor atingiu níveis satisfatórios de qualidade e que “temos que disseminar as informações de forma mais adequada, compatível com a realidade da maioria das organizações e o dia a dia das suas equipes”, explicou. “É preciso simplificar o nosso ‘qualitês’”, resumiu Helidea Lima, diretora de Qualidade Assistencial da Rede D’Or e coordenadora do Grupo de Trabalho (GT) Melhores Práticas Assistenciais da Anahp.

Acima de tudo, os participantes esclareceram que o propósito da busca por qualidade deve ser o de colocar o paciente no centro da assistência e estabelecer “a cultura da tomada de decisões a partir de evidências em todas as áreas, inclusive operacionais e administrativas”, como definiu Anna Carolina Alencar, Wolters Kluwer Enfermeira Ma., Customer Success and Training Manager.

Wania Baia, diretora assistencial no Hospital Sírio-Libanês, ressaltou que é preciso “trazer as pessoas para a mudança” e que, para isso, é indispensável compreender o que elas estão pensando e desejando. “O que impede a alegria no trabalho e o engajamento na transformação é a condição sistêmica de invisibilidade dos profissionais”, finalizou.

O projeto “Anahp Ao Vivo – Jornadas Digitais” é uma série de eventos on-line, temáticos e gratuitos, que reúne especialistas para debates de alto nível.

Veja a seguir um resumo dos encontros de junho e fique atento para os próximos eventos.

Especialistas analisam impactos da pandemia para construir soluções na assistência

Equidade, cuidado com os profissionais de saúde e integração do sistema são alguns dos desafios pós-pandemia

Os especialistas que participaram do webinar “**A nova percepção sobre a segurança do paciente após a pandemia**”, promovido pela Anahp, no dia 07 de junho, concordaram que a Covid-19 provocou uma emergência inédita para a saúde no mundo inteiro.



“Temos uma pesquisa de Harvard apontando que desigualdades sociais foram mais determinantes para a mortalidade durante a pandemia do que fatores de risco clínico”

Victor Grabois, presidente da Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente (Sobrasp)

“Nunca observamos um cenário tão avassalador em termos de demanda, com excesso de pacientes graves por um longo período de tempo”, avaliou Victor Grabois, presidente da Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente (Sobrasp). Para Paulo Borem, diretor sênior do Institute for Healthcare Improvement (IHI), “o sistema não estava preparado para lidar com a situação e a pressão sobre os profissionais foi enorme”. Paola Andreoli, gerente de Qualidade, Segurança do Paciente no Hospital Alemão Oswaldo Cruz, completou que “todos os planos de contingência se mostraram pequenos e insuficientes”. E, neste sentido, a enquete realizada com o público do evento mostrou que 90% dos respondentes concordam que a pandemia fragilizou a assistência.

Equidade no sistema

Daniela Siccardi Menezes, gerente de Qualidade e Segurança do Paciente na Rede Santa Catarina, destacou que a pandemia evidenciou e agravou problemas pré-existentes em um sistema “que já era inseguro e que foi colocado sob pressão”. Grabois lembrou que as dificuldades na assistência começam com fatores que afetam todos os setores da sociedade. “Temos uma pesquisa de Harvard apontando que desigualdades sociais foram mais determinantes para a mortalidade do que fatores de risco clínico”, ilustrou. Vania Rohsig, superintendente Assistencial e de Educação no Hospital Moinhos de Vento e coordenadora do Grupo de Trabalho (GT) Organização Assistencial da Anahp, alertou para a urgência de “enfrentar a iniquidade no sistema de frente”.



Os especialistas ressaltaram a necessidade de tratar a segurança do paciente como uma questão para o sistema e não como responsabilidade isolada de cada organização.

Profissionais

Além disso, continuaram os participantes, o cuidado com os profissionais de saúde deve receber atenção semelhante ao cuidado com o paciente, sobretudo na área de saúde mental. "Imagine o estresse das equipes nesses momentos. O sistema tem que oferecer uma abordagem adequada", colocou Borem. Para Andreoli, "a segurança do paciente passa pela segurança física e mental dos profissionais de saúde". Na enquete com o público, a saúde mental foi a mais citada como impacto isolado da pandemia na assistência.

Andreoli acrescentou que a emergência exigiu a necessidade de "reinventar a capacitação dos profissionais, com novas formas de treinamento em bloco, por exemplo". Grabois afirmou que é preciso "integrar mais as equipes e implantar modelos de gestão colegiados e participativos".

Para Menezes, é indispensável que os profissionais se sintam seguros para discutir as falhas, pois esse é o caminho mais curto para as soluções. "Temos que estimular respostas não punitivas aos erros", recomendou a executiva, e "continuar firmes no propósito de construir um sistema mais seguro". Para ela, com os ensinamentos da pandemia, cabe "a todos nós fazer a lição de casa em respeito a todas as vítimas e profissionais que arriscaram a vida enfrentando a emergência".

Enquete com o público

A percepção da maioria do público participante foi que a Covid-19 fragilizou as práticas com a segurança dos pacientes. No entanto, após dois anos do início da pandemia, a também maioria (67%) acredita que as instituições hospitalares estão conseguindo se adaptar de forma satisfatória.

Para

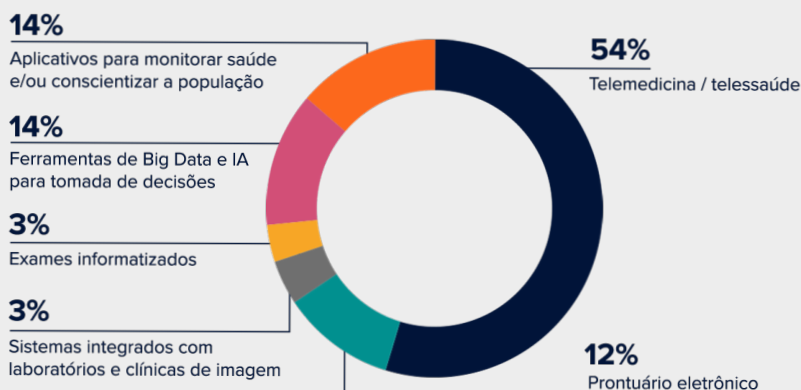
98%

dos participantes, a pandemia acelerou o desenvolvimento de soluções digitais

Além disso,

54%

da audiência apontou a telemedicina como um dos recursos mais importantes nesse cenário



Os principais desafios da saúde 4.0, de acordo com os participantes:

Humanização do atendimento

▶ **44%**

Preparo dos profissionais
para o uso dos recursos

▶ **35%**

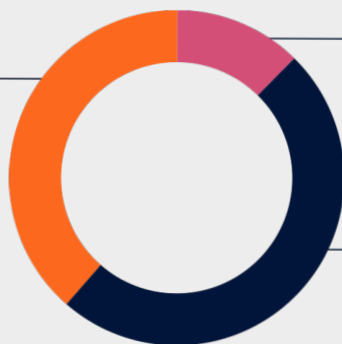
Custos de implementação

▶ **21%**

Sobre a experiência do paciente, qual é o principal desafio?

39%

Falta de reconhecimento
em iniciativa para melhorar
a experiência do paciente



12%

Padronização de conceitos
e metodologias no mercado

49%

Investir na cultura focada na
experiência do paciente

Anahp Ao Vivo Jornadas Digitais

O webinar "A nova percepção sobre a segurança do paciente após a pandemia" teve a participação de Daniela Siccardi Menezes, gerente de Qualidade e Segurança do Paciente na Rede Santa Catarina; Paola Andreoli, gerente de Qualidade, Segurança do Paciente no Hospital Alemão Oswaldo Cruz; Paulo Borem, diretor sênior do Institute for Healthcare Improvement (IHI); e Victor Graboys, presidente da Sociedade Brasileira para a Qualidade do Cuidado e Segurança do Paciente (Sobrasp). A moderação foi feita por Vania Rohsig, superintendente Assistencial e de Educação no Hospital Moinhos de Vento e coordenadora do GT Organização Assistencial da Anahp

**Clique ao lado e confira os
melhores momentos do debate**



A gestão da qualidade no pós-pandemia

Novos contextos e diferentes graus de maturidade entre as organizações são desafios para a disseminação das boas práticas

A Anahp promoveu, no dia 14 de junho, o webinar **“Desafios da gestão da qualidade nas organizações de saúde: aprendizados e legados da pandemia”**, dentro do projeto “Anahp Ao Vivo – Jornadas Digitais”.

De início, a professora da EAESP/FGV e do Hospital Sírio-Libanês, Laura Schiesari, avaliou que “o mundo e as pessoas mudaram” com a Covid-19 e que a gestão da qualidade ainda tem que se adaptar às consequências disso. Para ela, houve muito aprendizado durante a emergência, mas ainda “não é possível afirmar que existe um legado” – apesar de avanços em diversas áreas, como logística, gestão de pessoas, educação profissional, entre outras. “Aprendemos bastante, mas talvez não o suficiente para mudar algumas práticas”, concluiu.

“Os ambientes é que devem ser resilientes e não os profissionais individualmente, muitos deles já esgotados e sofrendo com *burnout*”

*Wania Baia,
diretora
assistencial no
Hospital
Sírio-Libanês*

Wania Baia, diretora assistencial no Hospital Sírio-Libanês, destacou que há um “novo pensamento para os processos, para a organização e o sistema”, em que um dos pontos principais é a conclusão de que a resiliência não é um atributo pessoal e sim uma responsabilidade do sistema. “Os ambientes é que devem ser resilientes e não os profissionais individualmente, muitos deles esgotados e sofrendo com *burnout*”, explicou.

Maria Carolina Moreno, fundadora do Portal Qualificação, lembrou que as organizações mais maduras tiveram um desempenho bem superior durante a emergência, o que reforça a necessidade de buscar mais eficiência no compartilhamento das inovações e boas práticas.

“Apenas 10% do setor atingiu altos níveis de qualidade. Temos que disseminar as informações de forma mais adequada, compatível com a realidade dessas organizações e o dia a dia das equipes”, sugeriu a especialista, lembrando que as desigualdades pelo país são imensas e que, em muitos locais, os profissionais não estão bem esclarecidos nem sobre a própria segurança.

“É preciso simplificar o nosso ‘qualitês’”, resumiu Helidea Lima, diretora de Qualidade Assistencial da Rede D’Or e coordenadora do GT Melhores Práticas Assistenciais da Anahp.

Anna Carolina Alencar, Wolters Kluwer Enfermeira Ma., Customer Success and Training Manager, completou que, além da falta de conhecimento, os profissionais de saúde também estão sendo impactados pelas fake news, fenômeno agravado com a pandemia. “Temos que reforçar a cultura da tomada de decisões a partir de evidências em todas as áreas, inclusive operacionais e administrativas”, afirmou.

Por fim, Wania Baia ressaltou que é preciso “trazer as pessoas para a mudança” e que, para isso, antes é indispensável compreender o que elas estão pensando e desejando, permitir que tomem parte nas discussões e decisões. “O que impede a alegria no trabalho é a condição sistêmica de invisibilidade dos profissionais”, finalizou.

“Apenas 10% do setor atingiu altos níveis de qualidade. Temos que disseminar as informações de forma mais adequada, compatível com a realidade dessas organizações e o dia a dia das equipes”

Maria Carolina Moreno, fundadora do Portal Qualificações

Enquete com o público

A percepção da maioria do público participante foi que a gestão da qualidade está passando por um processo de transformação nas organizações. Para 52%, isto acontece a partir dos impactos provocados pela pandemia, mas para 48% isto é uma evolução natural. A maioria dos participantes (32%) também acredita que o engajamento da equipe multiprofissional é o principal desafio quando se trata de gestão de qualidade.

97%



dos participantes acreditam que a gestão da qualidade está passando por um processo de transformação nas organizações

Além disso,

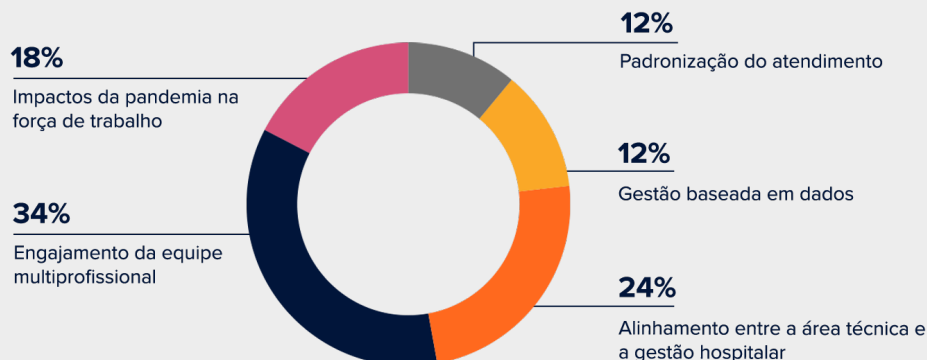
52%



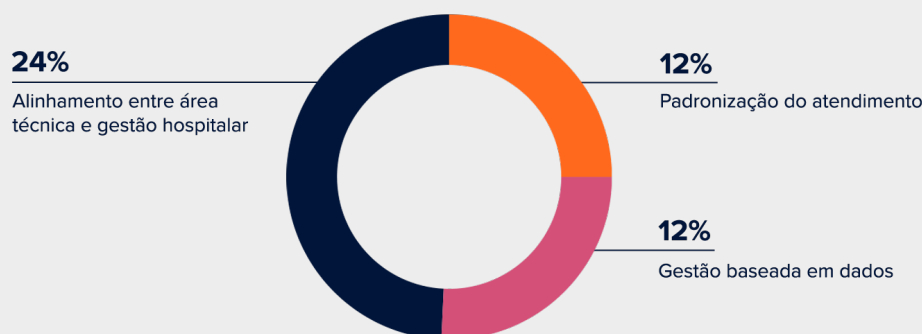
acham que essa transformação veio a partir dos impactos da pandemia

48% ▶ que é uma evolução natural da gestão de qualidade

E apostam que o principal desafio da gestão de qualidade em saúde é o **engajamento da equipe multiprofissional**:



E apostam que o principal desafio da gestão de qualidade em saúde é o **alinhamento entre área técnica e gestão hospitalar**:



Anahp Ao Vivo Jornadas Digitais

O webinar “Desafios da gestão da qualidade nas organizações de saúde: aprendizados e legados da pandemia” teve a participação de Anna Carolina Alencar, Wolters Kluwer Enfermeira Ma., Customer Success and Training Manager, Laura Schiesari, professora da EAESP/FGV e do Hospital Sírio-Libanês, Maria Carolina Moreno, fundadora do Portal Qualificação, e Wania Baia, diretora assistencial no Hospital Sírio-Libanês. A moderação foi feita por Helidea Lima, diretora de Qualidade Assistencial da Rede D’Or e coordenadora do GT Melhores Práticas Assistenciais da Anahp.



Clique aqui e confira os melhores momentos do debate

Estratégia é a base para a saúde 4.0

Tecnologia é apenas acessório em um conceito que mira a experiência do paciente e a transformação de comportamentos

A Anahp promoveu, no dia 21 de junho, o webinar **“Como a saúde 4.0 está revolucionando a experiência do paciente”**, dentro do projeto “Anahp Ao Vivo – Jornadas Digitais”.

Rom Justa, presidente e cofundador da Saúde Omni, deu o tom e destacou que a tecnologia é “sempre um acessório” da saúde 4.0, um conceito que vai muito além das ferramentas e que deve evoluir para “transformar comportamentos”. Kelly Rodrigues, CEO e fundadora da Patient Centricity Consulting, completou que as inovações têm que ser incorporadas com estratégia. “Como integrar tudo isso em um planejamento para aprimorar, de fato, a experiência do paciente?”, provocou.

Paciente no centro

Rodrigues ressaltou que, atualmente, o paciente que todos querem colocar no centro da assistência é um personagem diferente. “Não é mais aquela pessoa que esperava e ouvia o médico calada, depois fazia o que ele mandava. Hoje, exige agilidade, personalização, clareza, empatia e humanização”, explicou. E acrescentou que a “experiência do paciente” envolve também familiares e os profissionais de saúde, todos idealmente engajados e satisfeitos. É disso que a saúde 4.0 tem que tratar.

Miguel Cendoroglo, superintendente e diretor médico do Hospital Israelita Albert Einstein, reforçou a importância dos dados. Para ele, é indispensável que os profissionais tenham informação de qualidade e na hora certa para tomar as melhores decisões. E ainda introduziu o conceito da “empatia digital”, que determina um tratamento individualizado e isento das informações para estimular a equidade e a personalização na assistência. “Devemos nos comportar como agnósticos da mensuração”, recomendou.

Cultura

Mariana Moraes, coordenadora de Experiência do Paciente no Hospital Moinhos de Vento, afirmou que “o cuidado centrado no paciente não é uma coisa que se aprende da noite para o dia”.

“A tecnologia é sempre um acessório da saúde 4.0, conceito que vai muito além das ferramentas e que deve evoluir para transformar comportamentos”

Rom Justa, presidente e cofundador da Saúde Omni



Ela destacou a necessidade de preparar, desde a escola, os profissionais para lidarem com o novo ambiente e que “cultura é a prioridade número 1”. Afirmou, no entanto, que aculturação também é um processo longo e que “não existe fórmula mágica” para isso.

Justa reforçou que é preciso, de início, que a alta liderança concorde sobre quem é a organização e o que ela pretende oferecer. Moraes sugeriu mostrar o alinhamento de todas as áreas no objetivo comum e Rodrigues destacou que o cuidado centrado no paciente traz benefícios para todos os colaboradores e melhores resultados para a organização. “É preciso convencer as equipes sobre isso”, disse.

“Não é correto associar a tecnologia com a desumanização da assistência. Podemos ser desumanos com ou sem tecnologia”

Kelly Rodrigues, CEO e fundadora da Patient Centricity Consulting

Humanização

Na enquete realizada com os participantes, a maioria considerou que a humanização é o principal desafio da saúde 4.0. Sobre isso, Rodrigues ressaltou que não é correto associar a tecnologia com desumanização da assistência. “Podemos ser desumanos com ou sem tecnologia”, resumiu, e opinou que as soluções tecnológicas, na verdade, oferecem mais tempo para os profissionais cuidarem do mais importante. Do outro lado, Cendoroglo afirmou que “não podemos ter medo da tecnologia substituindo o médico”. “Há alguns anos dizia-se que o radiologista seria extinto. Hoje os radiologistas estão aí, atuando de modo mais sofisticado e com melhores resultados apoiados por equipamentos mais modernos”, finalizou.

Enquete com o público

A maioria dos participantes (54%) apontou a telemedicina como um dos recursos mais importantes para o desenvolvimento de soluções digitais na saúde. Em relação aos principais desafios da saúde 4.0, 44% acreditam que é a humanização do atendimento, 35% o preparo dos profissionais para o uso dos recursos e 21% os custos de implementação.

Os principais desafios da saúde 4.0, de acordo com os participantes:

Humanização do atendimento

▶ **44%**

Preparo dos profissionais
para o uso dos recursos

▶ **35%**

Custos de implementação

▶ **21%**

Para

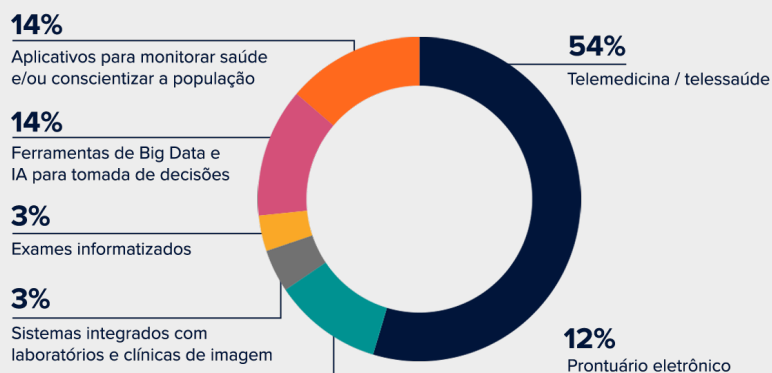
98% ▶

dos participantes, a pandemia acelerou o desenvolvimento de soluções digitais

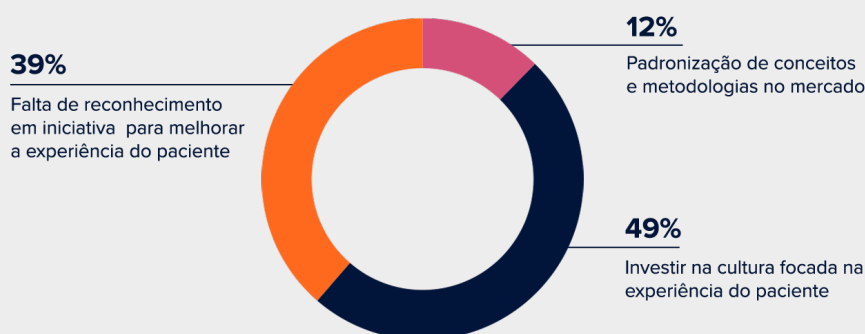
Além disso,

54% ▶

da audiência apontou a telemedicina como um dos recursos mais importantes nesse cenário



Sobre a experiência do paciente, qual é o principal desafio?



Anahp Ao Vivo

Jornadas Digitais

O webinar "Como a saúde 4.0 está revolucionando a experiência do paciente" teve a participação de Kelly Rodrigues, CEO e fundadora da Patient Centricity Consulting, Mariana Moraes, coordenadora de Experiência do Paciente no Hospital Moinhos de Vento, Miguel Cendoroglo, superintendente e diretor médico do Hospital Israelita Albert Einstein, e Rom Justa, presidente e cofundador da Saúde Omni. A moderação foi feita por Priscila Rosseto, gerente-executiva de Qualidade, Segurança e Práticas Assistenciais da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo e coordenadora do GT Melhores Práticas Assistenciais da Anahp.

Clique aqui e confira os melhores momentos do debate



Anahp fecha jornada digital sobre qualidade abordando acreditação hospitalar

*Último encontro de junho também serviu para o lançamento da publicação **Desafios de Qualidade em Saúde no Brasil***

No dia 28 de junho, a Anahp promoveu o webinar **“Desafios de reconhecimento da qualidade em saúde”**, que fechou a Jornada Digital de junho com o tema qualidade. Com programação especial, o encontro focou na acreditação hospitalar com palestra de especialista internacional e o lançamento de um manual detalhado sobre o assunto. E contou com a presença de executivos de organizações acreditadoras atuantes no país.

Na apresentação da nova publicação, o diretor-executivo da Anahp, Antônio Britto, revelou que a associação “não está satisfeita” com os indicadores de qualidade na saúde e que é necessário “incrementar esses índices em todo o sistema”. Nesse sentido, classificou o material como “uma ferramenta de estímulo para o setor aprimorar a qualidade e a segurança do paciente, inclusive do ponto de vista ético”. E acrescentou que a iniciativa deve se inserir em um movimento de transformação que envolva, além das organizações, as autoridades e, principalmente, os pacientes.

A publicação **Desafios de Qualidade em Saúde no Brasil** relaciona as transformações do setor de saúde ao debate sobre entrega de qualidade para o atendimento da população. Entre os temas abordados no material estão: a importância da acreditação, indicadores de qualidade hospitalar, o engajamento dos *players* do setor e o interesse do paciente em buscar por informações sobre as instituições de saúde que frequentam.

“A publicação é uma ferramenta de estímulo para o setor aprimorar a qualidade e a segurança do paciente, inclusive do ponto de vista ético”

*Antônio Britto,
diretor-executivo
da Anahp*



Rubens Covello, sócio fundador e CEO do QGA – Quality Global Alliance, lembrou que a Anahp sempre exigiu acreditação dos hospitais que desejam se associar. “É muito importante a instituição estender esse posicionamento sobre qualidade para todo o sistema”, afirmou. Para Carlos Hiran Goes de Souza, membro da AACI Brasil/Portugal, a publicação “é uma manifestação muito clara do que vem sendo discutido na área”. E Heleno Costa Junior, superintendente do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), ressaltou o potencial “para iniciar um movimento que vai levar mais informação e esclarecimento” e, no final, obter “mais resultados no desfecho clínico”.

Aléxia Costa, diretora técnico-científica do Grupo IBES, destacou que “vivemos tempos difíceis e é necessário inovar para melhorar a performance”. Eduardo Ramos Ferraz, Health Care coordinator da Det Norske Veritas (DNV), acrescentou a “importância de chamar a atenção para a nova realidade e os riscos emergentes”. E Ana Carla Parra Labigalini Restituti, diretora de Acreditação e Desenvolvimento da Health Hub Accreditation (H2A), enfatizou como a publicação pode “dar o suporte e apoio para direcionar as organizações” na busca pela acreditação e por mais qualidade.

Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da Organização Nacional de Acreditação (ONA), resumiu o manual Desafios de Qualidade em Saúde no Brasil como uma “leitura leve, mas de compreensão profunda”, capaz de explicar que “a acreditação não é um selo na parede, mas é sobre o que está atrás da parede”. “É uma publicação que vai estimular as organizações a encontrarem novos caminhos para a qualidade”, finalizou.

O manual é uma leitura leve, mas de compreensão profunda, capaz de explicar que a acreditação não é um selo na parede, mas sobre o que está atrás da parede”

Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da ONA

O papel dos líderes no processo de acreditação

Para fechar o encontro, Carsten Engel, CEO do ISQua – International Society for Quality in Health Care, apresentou uma palestra sobre acreditação hospitalar em que defendeu, principalmente, a necessidade do engajamento dos líderes da organização no processo. “É um processo que exige mudança organizacional, tem que envolver a alta administração e estar relacionada com os propósitos do hospital. Não busque a acreditação para ter um selo”, recomendou.



É preciso lembrar que a acreditação foi iniciada por médicos porque eles queriam assegurar que o hospital fosse um local adequado para que eles desempenhassem o seu trabalho e tratassem os pacientes da melhor maneira. Qual profissional de saúde não deseja isso?"

*Carsten Engel,
CEO do ISQua*

O especialista ainda esclareceu que a acreditação pode ser aplicada a serviços de todos os tamanhos, desde que com a metodologia adequada. "Todos podem aderir à cultura da qualidade". Por fim, respondeu à pergunta que sempre é feita quando o assunto é acreditação: Como fazer para engajar o corpo clínico no processo?

"É preciso lembrar que a acreditação foi iniciada por médicos porque eles queriam assegurar que o hospital fosse um local adequado para que eles desempenhassem o seu trabalho e tratassem os pacientes da melhor maneira. Qual profissional de saúde não deseja isso?", encerrou.

Anahp Ao Vivo

Jornadas Digitais

O webinar Desafios de reconhecimento da qualidade em saúde teve a palestra de Carsten Engel, CEO do ISQua – International Society for Quality in Health Care, e participação de Aléxia Costa, diretora técnico-científica do Grupo IBES, Ana Carla Parra Labigalini Restituti, diretora de Acreditação e Desenvolvimento da Health Hub Accreditation (H2A), Carlos Hiran Goes de Souza, membro da AACI Brasil/Portugal, Eduardo Ramos Ferraz, Health Care coordinator da Det Norske Veritas (DNV), Heleno Costa Junior, superintendente do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e Rubens Covello, sócio fundador e CEO do QGA – Quality Global Alliance. A moderação foi feita por Antônio Britto, diretor-executivo da Anahp.

Clique aqui e confira os melhores momentos do debate



Acompanhe as próximas jornadas
CLIQUE AQUI



anahp
associação nacional
de hospitais privados