



*Programa hospitalar de segurança do paciente*



# VALORES

## TRADIÇÃO INOVADORA

Preservação da cultura e dos marcos históricos de um hospital centenário, mas que sabe se reinventar para evoluir continuamente.

## SEGURANÇA DO PACIENTE

Atenção e precisão para entregar o essencial para nossos pacientes: segurança.

CONHECIMENTO

ACOLHIMENTO

CONHECIMENTO

ACOLHIMENTO

## ACOLHIMENTO

É na relação humana do toque e do olhar que se dá a mais profunda medicina.

## VERDADE

A confiança é o nosso meio e a credibilidade nosso fim. Somos íntegros com nós mesmos e com o mundo à nossa volta.

## PROTAGONISMO COLABORATIVO

O hospital é um organismo vivo. Cada um precisa exercer seu papel, mas sobretudo ter iniciativa, se enxergar no outro e trabalhar em conjunto



# ORGANOGRAMA

## Assembleia Geral

### Conselho Deliberativo

### Conselho Fiscal



**Presidência**

*Julio Muñoz Kampff*



**Vice – Presidência**

*Marcelo Lacerda Soares Neto*

Nível I

### Auditoria Interna



**Superintendência Executiva**

*Paulo Vasconcelos Bastian*

Nível II



**Superintendência de  
Desenvolvimento Humano**

*Cleusa Enck*

**Humano**

*Cleusa Enck*



**Superintendência  
Assistencial**

*Fátima Gerolin*

**Assistencial**

*Fátima Gerolin*



**Superintendência  
Médica**

*Antonio da S. Bastos Neto*

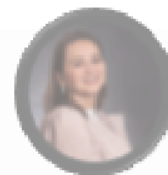
**Médica**

*Antonio da S. Bastos Neto*



**Superintendência de  
Inovação, Pesquisa e  
Educação**

*Kenneth Almeida*



**Superintendência  
Responsabilidade Social**

Nível III



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO





## • PROPÓSITO E DIRETRIZES

*Qualidade e Segurança do Paciente na operação e como base na tomada de decisões, para alcançar **excelência no desempenho**, redução de desperdícios e maior **valor para o paciente**.*

*Dano Zero*

*Melhores Desfechos*

*Eficiência Operacional*

*Equipes de Alta Performance*

# • PROPÓSITO E DIRETRIZES



Committee on Quality of Health Care in America. *Crossing the Quality Chasm, A New Health System for the 21st Century*. Washington, DC: National Academy Press. 2001

- PROPÓSITO E DIRETRIZES

$$\text{VALOR} = \frac{\text{QUALIDADE} + \text{EXPERIÊNCIA}}{\text{CUSTO}}$$

*O valor para os pacientes geralmente é revelado apenas com o tempo e se manifesta em resultados à longo prazo.*

*A única maneira de medir com precisão o valor, então, é acompanhar os resultados e custos do paciente de forma longitudinal.*



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO

# • PROPÓSITO E DIRETRIZES

-  Toda **decisão** deve levar em consideração a segurança e o maior valor agregado à saúde do paciente;
-  A organização cria uma **cultura** de segurança positiva;
-  A **confiabilidade dos procedimentos** e intervenções é necessária para um resultado de qualidade e seguro;
-  A **melhoria contínua** fortalece a habilidade da organização no uso de novos conhecimentos e no **engajamento do paciente**;
-  A **redução de desperdícios** e intervenções desnecessárias são essenciais para a **sustentabilidade do sistema** e para garantia do acesso e segurança aos pacientes.





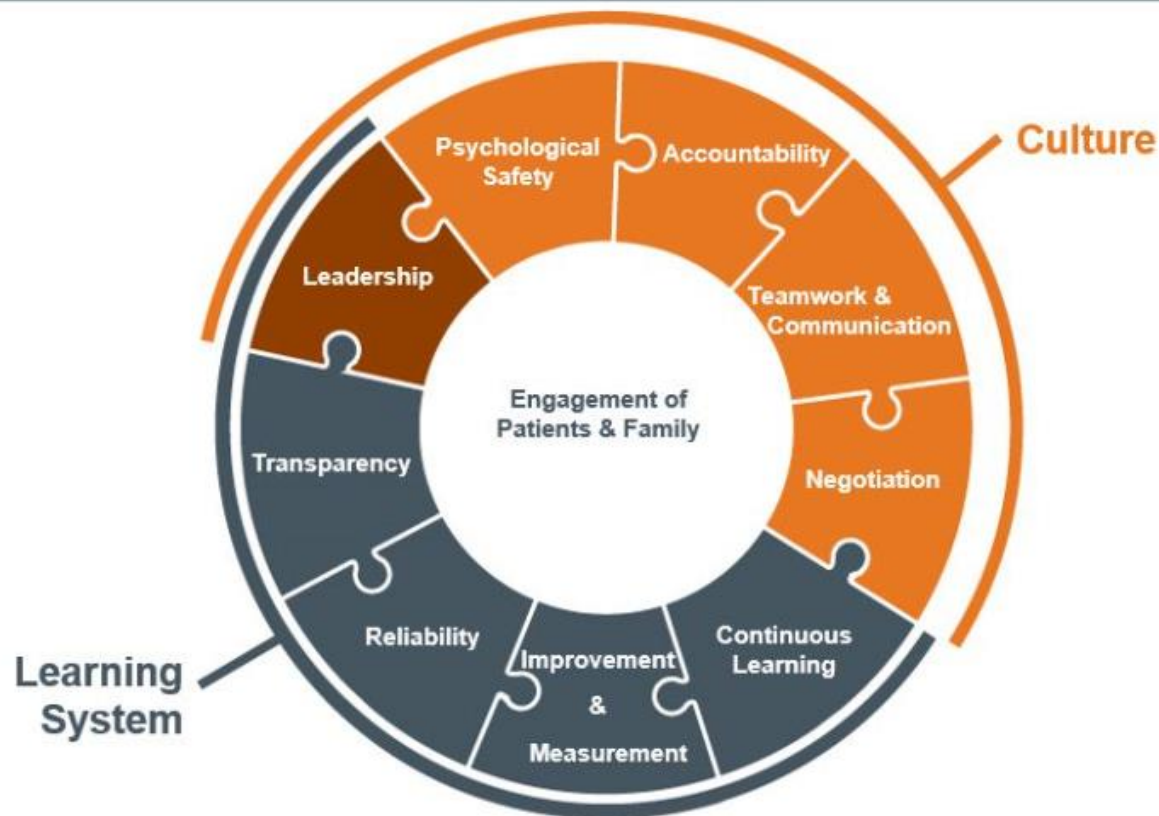
---

‘Todo sistema é  
perfeitamente desenhado  
para obter os resultados  
que obtém’

Paul Batalden

# • ESTRUTURA DO SISTEMA

## Framework for Safe, Reliable, and Effective Care

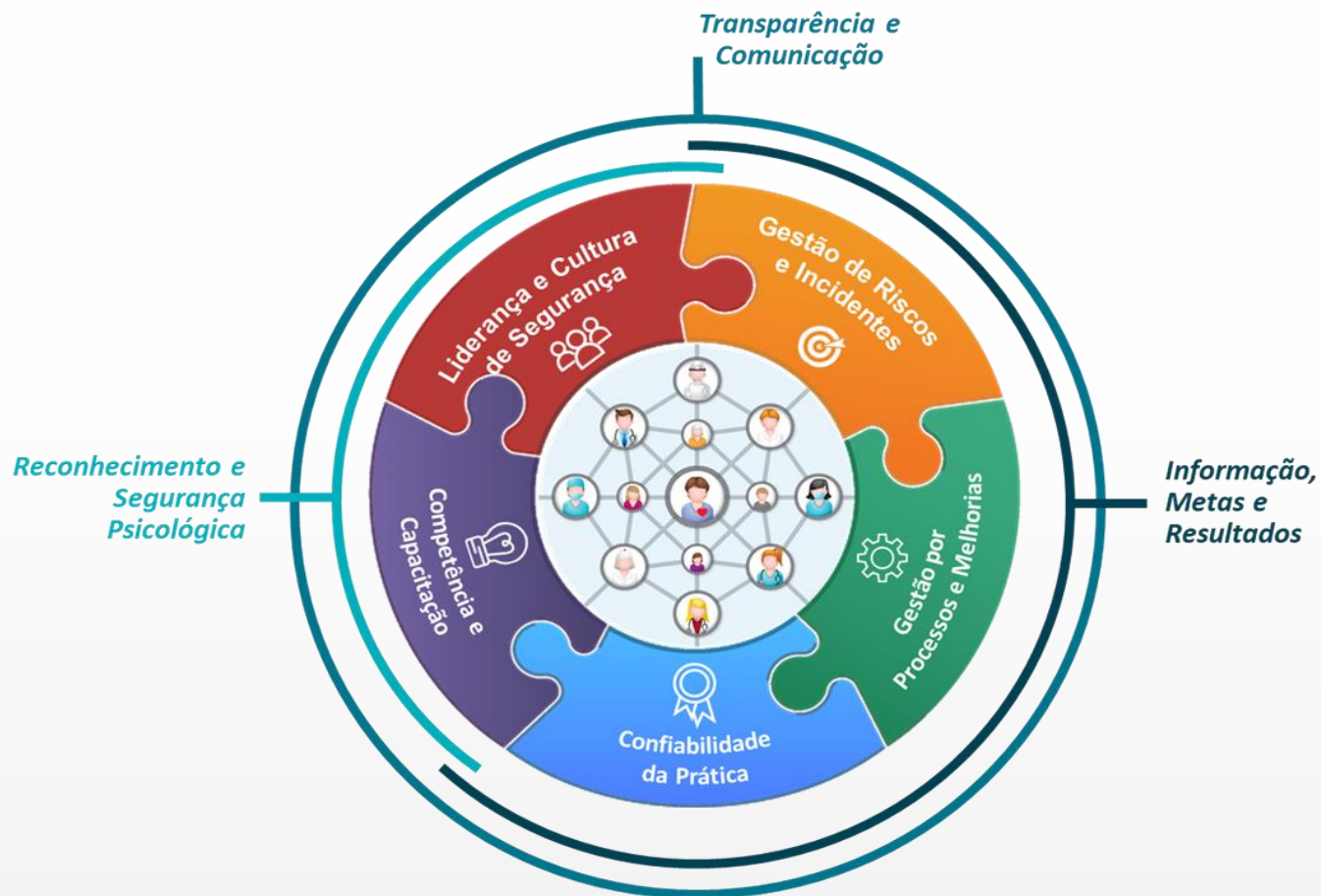


© Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare

Source: Frankel A, Haraden C, Federico F, Lenoci-Edwards J. *A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care*. White Paper. Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare; 2017. (Available on [ihi.org](http://ihi.org))



# • ESTRUTURA DO SISTEMA





# • ESTRUTURA DO SISTEMA

## Confiabilidade da prática

- Acreditações e Certificações
- Auditorias
- Protocolos
- Gestão de terceiros

## Gestão de riscos

- Investigação de EAs
- Comitê de segurança
- NSP
- Análise de riscos
- Interface com outras análises de risco

## Processos, desfechos e melhoria

- Mapeamento de processos
- Desfechos clínicos
- DRG
- Melhoria de processos

## Gestão da informação

- Indicadores
- Análises críticas
- Controle das melhorias
- Dashboard estratégico

- **ESTRUTURA DE SUPORTE À QUALIDADE — PROPÓSITO, DIRETRIZES E INFRA-ESTRUTURA**
- **DESENVOLVER CULTURA**
- **PLANEJAR: GERAR INFORMAÇÃO**
- **MELHORAR: PRIORIZAR E IMPLANTAR MELHORIAS**
- **SUSTENTAR: PADRONIZAÇÃO, GESTÃO À VISTA, PREDIÇÃO**

Fundamentos

Prática Contínua

# • ESTRUTURA DE SUPORTE À QUALIDADE

*A estrutura de gestão pode auxiliar (ou não) o amadurecimento da liderança e dos profissionais para o alcance de um nível cultura de segurança mais elevado*



# • DESENVOLVER CULTURA - PRÁTICAS DE QUALIDADE E SEGURANÇA

NSP

NÚCLEO DE SEGURANÇA  
DO PACIENTE

Estratégia para garantir aprendizado com lições aprendidas a partir da análise de incidentes (adesão à RDC-36/ANVISA, 2013).

TERÇAS DA QUALIDADE E  
SEGURANÇA DO PACIENTE



Participação ativa dos profissionais da operação, na manutenção dos padrões de qualidade e segurança



SAFETY HUDDLE

Responsabilização da liderança, melhora da percepção de risco e trabalho em equipe

COMITÊ DE SEGURANÇA DO  
PACIENTE PARA LIDERANÇA



Fortalecimento da Cultura de Segurança, com abertura na comunicação e transparência



OFICINAS DE  
FERRAMENTAS DE  
MELHORIA

Qualificação dos profissionais para o alcance de padrões de desempenho cada vez mais elevados

RONDAS DE  
SEGURANÇA



Alta liderança visível e engajada. Fortalecimento da cultura de reporte: *speak up for patient safety*



# • DESENVOLVER CULTURA - PRÁTICAS DE QUALIDADE E SEGURANÇA



Alertas de Segurança do Paciente

Promove o compartilhamento de informações e amplia a visão de risco das equipes assistenciais

Visitas multiprofissionais

VISITA MULTIPROFISSIONAL



Melhora a comunicação, compartilha conhecimentos e aprimora a tomada de decisão conjunta



Treinamento de competências

Visa preparar a liderança operacional, para os desafios e responsabilidades inerentes ao desenvolvimento da cultura de segurança

Alta liderança para Segurança



Desenvolver competências, compartilhar conhecimento e estimular a tomada de decisão com foco na qualidade assistencial e segurança do paciente



Gestão à Vista

Visa o compartilhamento de informações com as equipes assistenciais

Plano de Segurança do Paciente



Promove um alinhamento dos esforços, com vistas a resolver os principais ofensores à segurança do paciente



Apoio à Segunda Vítima

Acolhimento dos profissionais envolvidos em eventos adversos os quais desenvolvem medos, inseguranças, receios legais.

# • PLANEJAR: GERAR INFORMAÇÃO

## ✓ Sistema de Notificação

✓ Risco legal

✓ Ouvidoria

## ✓ Comissão de óbitos

✓ Terceiros



Estruturação e  
captação de  
dados

✓ Auditorias

✓ Indicadores

✓ Vigilância

✓ Análise de risco

✓ *Safety Huddle*



Informação para  
melhoria e  
tomada de  
decisão



Dashboard



Gestão à vista



Projetos de  
melhoria

## *"The Elephant of Patient Safety"*

Sistemas de notificação

Metas de segurança (queda, identificação, medicação, etc)

Riscos jurídicos

Falhas diagnósticas ou de tratamento, comunicação, habilidades técnicas e problemas com registros médicos

Queixa de pacientes/clientes

Falha de comunicação, serviços de apoio, administrativos,

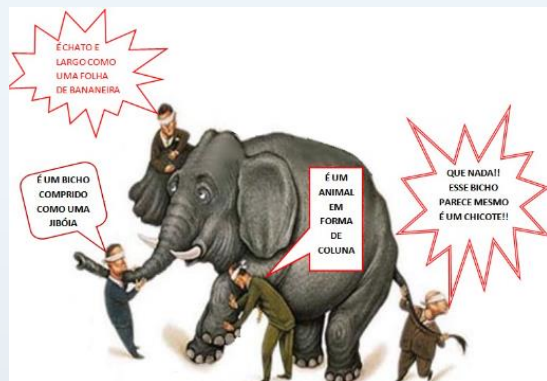
Gerenciamento de riscos

Habilidades técnicas, comportamento de paciente/família, problemas administrativos, e julgamento clínico

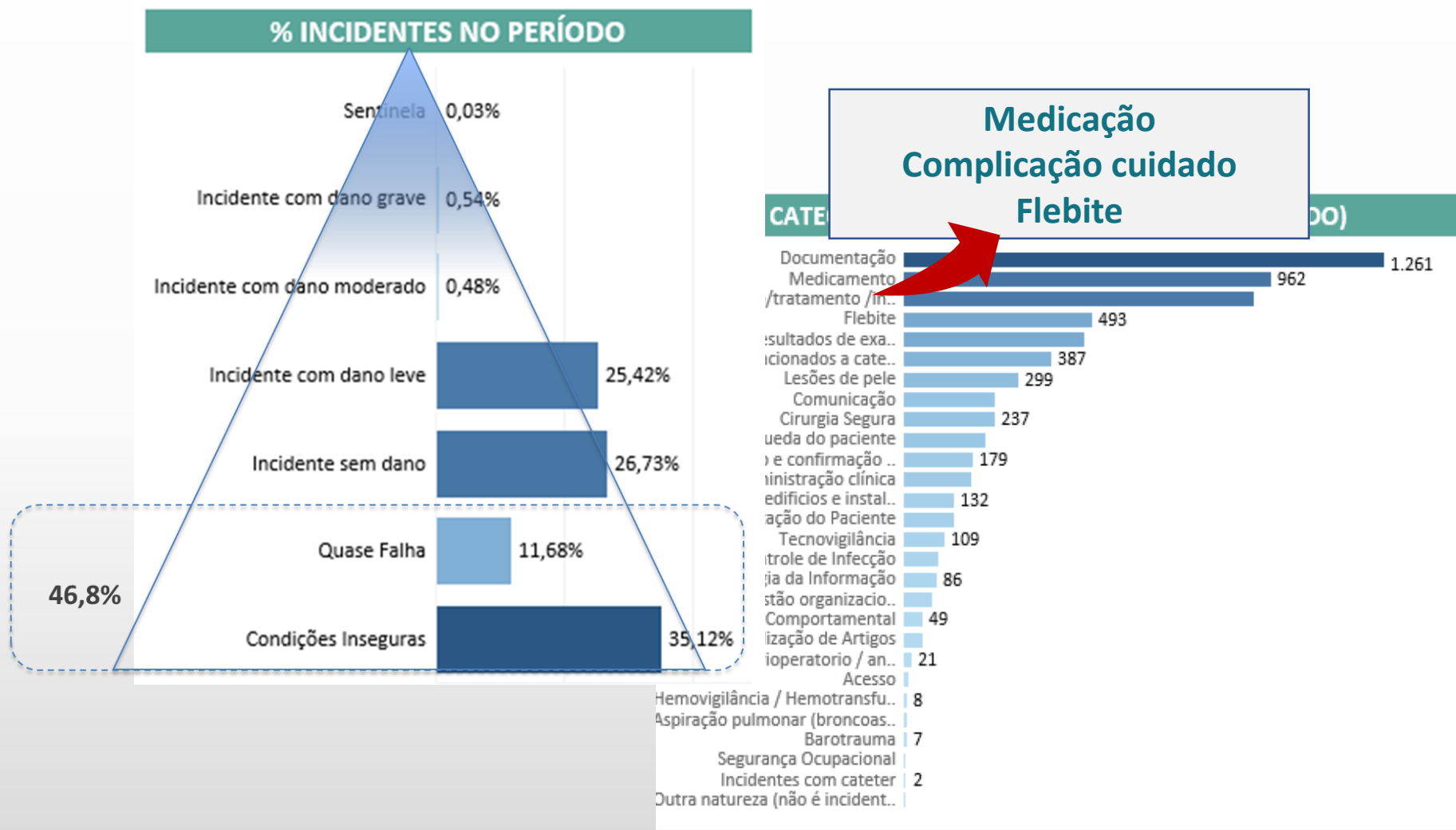
Rondas

Problemas com equipamentos, registro médico eletrônico e infraestrutura

**Julgamento clínico = 25% riscos jurídicos; 1% das notificações; 0 em rondas**  
**Falha na identificação = 25% dos incidents; raramente aparece nos outros sistemas**



# • PLANEJAR: GERAR INFORMAÇÃO





## *Safety huddle*

| Domínio do Risco        | 2018       |
|-------------------------|------------|
| Clinical/Patient Safety | 190        |
| Technology              | 144        |
| Hazard                  | 100        |
| Operational             | 68         |
| Legal/ Regulatory       | 35         |
| Human Capital           |            |
| Financial               |            |
| <b>Total Geral</b>      | <b>538</b> |

**Tecnologia**  
**Perigos (infraestrutura)**

### **Clínico/ Segurança do Paciente**

Riscos associados à prestação de cuidados a pacientes outros clientes de assistência médica. Os riscos clínicos incluem: falha em seguir a prática baseada em evidências, erros de medicação, condições adquiridas no hospital, eventos de segurança sérios e outros.

### **Tecnologia**

Abrange máquinas, hardware, equipamentos, dispositivos e ferramentas, mas também pode incluir técnicas, sistemas e métodos de organização. Exemplos também incluem Informação de Gestão de Risco, Clínicos de Saúde, redes sociais e responsabilidade cibernética.

### **Perigo**

Abrange ativos e seu valor. Tradicionalmente, o risco de risco segurável está relacionado à exposição natural e interrupção de negócios. Os riscos específicos também incluem: gerenciamento de instalações, depreciação, estacionamento (iluminação, localização e segurança), objetos de valor, construção / reforma, terremotos, tempestades de vento, tornados, inundações e incêndios.

# • PLANEJAR: GERAR INFORMAÇÃO

| Ouvidoria e Jurídico - 2018 |                                                             |                                                                                              |              |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                             | Ouvidoria                                                   | Jurídico                                                                                     |              |
| N dos inputs                | 24                                                          |                                                                                              |              |
| Principais falhas relatadas | Atraso de coleta e laudo errado                             | Queimadura por bisturi elétrico                                                              | Em andamento |
|                             | Demora no atendimento e Outras falhas da assistência médica | Cobrança de material indevida                                                                | Concluída    |
|                             | Hematoma                                                    | Meta 1 (erro de medicação - instalada de um paciente no outro)                               | Em andamento |
|                             | -                                                           | Indisponibilidade do serviço de Laboratório                                                  | Em andamento |
|                             | -                                                           | Meta 1 (erro de medicação – entregue ao paciente frasco multidoso de um paciente para outro) | Em andamento |
|                             |                                                             | Infecção Hospitalar                                                                          | Em andamento |

**Falha na assistência médica**



- MELHORAR: PRIORIZAR E IMPLANTAR MELHORIAS



Projetos de  
melhoria  
(metodologia)



Informação para  
decisão  
estratégica



Informação  
para melhoria à  
beira-leito

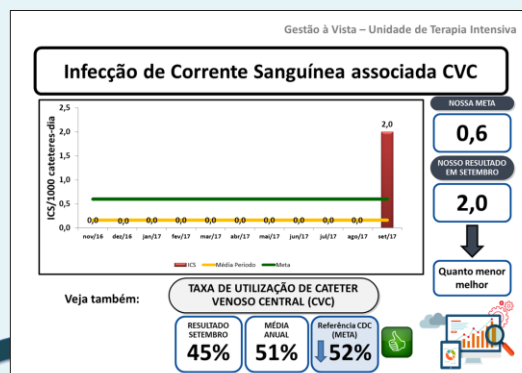


Disseminação de  
conhecimento



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO

# • SUSTENTAR: GESTÃO À VISTA



**Painel Anterior** – informações em taxas e porcentagens/qualidade visual comprometida.

### INDICADORES DE QUALIDADE E SEGURANÇA

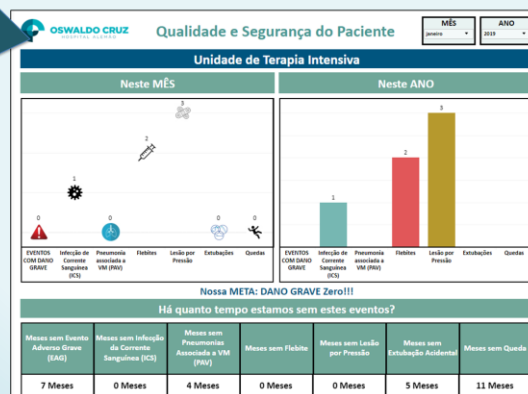
#### Resultados Maio/2018 – Unidade de Terapia Intensiva

|                            | Infecção de Corrente Sanguínea (ICS) | Pneumonia associada a Ventilação Mecânica (PAV) | Fleites   | Lesão por Pressão     | Evento com DANO GRAVE |
|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| No último mês              | 0                                    | 0                                               | 2         | 1                     | 2                     |
| Neste ano                  | 2                                    | 2                                               | 2         | 12                    | 2                     |
| Último Evento na Unidade   | Março/2018 (há 03 meses)             | Março/2018 (há 03 meses)                        | Maio/2018 | Maio/2018 (há 01 mês) | Maio/2018             |
| Atingimos a meta este mês? | 😊                                    | 😊                                               | 😊         | 😞                     | 😊                     |

Nossa META é ZERO Dano ao Paciente!!

OSWALDO CRUZ

**Painel de Transição** – linguagem clara e concisa (não uso de taxas e porcentagens), inclusão do tempo entre eventos.



**Painel Atual** – incorporação de ferramenta de BI (análise interativa dos resultados) figuras com os principais riscos e visualização do acumulado anual.

**Immer besser.**

Fazer sempre melhor.



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO





# Obrigado!

**Paola Andreoli**

**[pandreoli@haoc.com.br](mailto:pandreoli@haoc.com.br)**

*Gerente de Qualidade, Segurança  
do Paciente e Desfechos Clínicos*



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO

# • SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

## Confiabilidade da prática

- Acreditações e Certificações
- Auditorias
- Protocolos
- Gestão de terceiros

## Gestão de riscos

- Investigação de EAs
- Comitê de segurança
- NSP
- Análise de riscos
- Interface com outras análises de risco

## Processos, desfechos e melhoria

- Mapeamento de processos
- Desfechos clínicos
- DRG
- Melhoria de processos

## Gestão da informação

- Indicadores
- Análises críticas
- Controle das melhorias
- Dashboard estratégico

# • SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

| ERM Risk Domains                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domain                                                                                                              | Description/Example                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Operational</b><br>             | The business of healthcare is the delivery of care that is safe, timely, effective, efficient, and patient-centered within diverse populations. Operational risks relate to those risks resulting from inadequate or failed internal processes, people, or systems that affect business operations. Included are risks related to: adverse event management, credentialing and staffing, documentation, chain of command, and deviation from practice.                                                                                                                                                                        |
| <b>Clinical/Patient Safety</b><br> | Risks associated with the delivery of care to residents, patients and other healthcare customers. Clinical risks include: failure to follow evidence based practice, medication errors, hospital acquired conditions (HAC), serious safety events (SSE), and others.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Strategic</b><br>               | Risks associated with the focus and direction of the organization. Because the rapid pace of change can create unpredictability, risks included within the strategic domain are associated with brand, reputation, competition, failure to adapt to changing times, health reform or customer priorities. Managed care relationships/partnerships, conflict of interest, marketing and sales, media relations, mergers, acquisitions, divestitures, joint ventures, affiliations and other business arrangements, contract administration, and advertising are other areas generally considered as potential strategic risks. |
| <b>Financial</b><br>               | Decisions that affect the financial sustainability of the organization, access to capital or external financial ratings through business relationships or the timing and recognition of revenue and expenses make up this domain. Risks might include: costs associated with malpractice, litigation, and insurance, capital structure, credit and interest rate fluctuations, foreign exchange, growth in programs and facilities, capital equipment, corporate compliance (fraud and abuse), accounts receivable, days of cash on hand, capitation contracts, billing and collection.                                       |
| <b>Human Capital</b><br>           | This domain refers to the organization's workforce. This is an important issue in today's tight labor and economic markets. Included are risks associated with employee selection, retention, turnover, staffing, absenteeism, on-the-job work-related injuries (workers' compensation), work schedules and fatigue, productivity and compensation. Human capital associated risks may cover recruitment, retention, and termination of members of the medical and allied health staff.                                                                                                                                       |
| <b>Legal/Regulatory</b><br>      | Risk within this domain incorporates the failure to identify, manage and monitor legal, regulatory, and statutory mandates on a local, state and federal level. Such risks are generally associated with fraud and abuse, licensure, accreditation, product liability, management liability, Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) Conditions of Participation (CoPs) and Conditions for Coverage (CFC), as well as issues related to intellectual property.                                                                                                                                                       |
| <b>Technology</b><br>            | This domain covers machines, hardware, equipment, devices and tools, but can also include techniques, systems and methods of organization. Healthcare has seen an explosion in the use of technology for clinical diagnosis and treatment, training and education, information storage and retrieval, and asset preservation. Examples also include Risk Management Information Systems (RMIS), Electronic Health Records (EHR) and Meaningful Use, social networking and cyber liability.                                                                                                                                    |
| <b>Hazard</b><br>                | This ERM domain covers assets and their value. Traditionally, insurable hazard risk has related to natural exposure and business interruption. Specific risks can also include risk related to: facility management, plant age, parking (lighting, location, and security), valuables, construction/renovation, earthquakes, windstorms, tornadoes, floods, fires.                                                                                                                                                                                                                                                            |

# NOSSA INSTITUIÇÃO • PILARES



SAÚDE PRIVADA

Unidade Paulista

Unidade Referenciada Vergueiro



INOVAÇÃO, PESQUISA e  
EDUCAÇÃO

Escola Técnica

Faculdade Graduação / Pós / MBA  
Educação Médica



RESPONSABILIDADE SOCIAL

PROADI-SUS

ISHAOC-Complexo  
Hospitalar dos Estivadores



- MELHORAR: PRIORIZAR E IMPLANTAR MELHORIAS



Projetos de  
melhoria  
(metodologia)



Informação para  
decisão  
estratégica



Informação para  
melhoria à  
beira-leito



Disseminação de  
conhecimento





## V I S ã O

O cuidado pleno à saúde  
acontece na harmonia  
entre o conhecimento  
e o acolhimento.



## M I S S ã O

Ser preciso e humano  
para garantir a melhor  
experiência e resultado  
em saúde para o paciente.



**OSWALDO CRUZ**  
HOSPITAL ALEMÃO