

TO ERR IS HUMAN: 20 ANOS EM AÇÃO

QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE NO BRASIL: História, Cenário Atual e Estratégias para o Futuro

Helidea Oliveira
Rede D'Or São Luiz



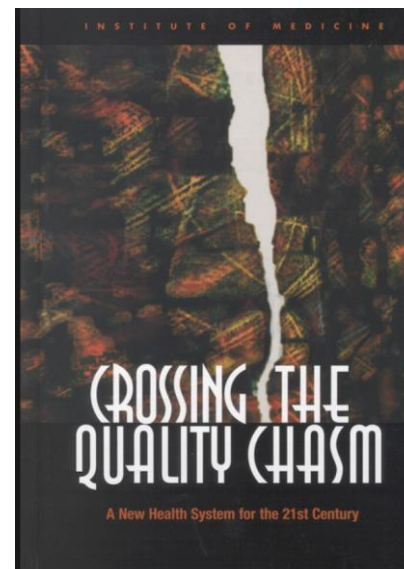
No futuro, as organizações bem geridas serão aqueles em que o **controle financeiro**, o **desempenho do serviço**, e **qualidade clínica** estão totalmente integradas em todos os níveis.

Gabriel Scally, Liam Donaldson J., 2009



Crossing the Quality Chasm

- Problemas de qualidade geralmente ocorrem não porque falta conhecimento, esforços ou boa vontade para os cuidados de saúde, mas devido a deficiências fundamentais nas formas como o cuidado é organizado!



CROSSING THE QUALITY CHASM

**HEALTH CARE
THAT WE
NOW HAVE**

**HEALTH CARE
THAT WE
COULD HAVE**

CROSSING THE QUALITY CHASM

**HEALTH CARE
THAT WE
NOW HAVE**

**MORE
QUALITY**

**MORE
EFFICACY**

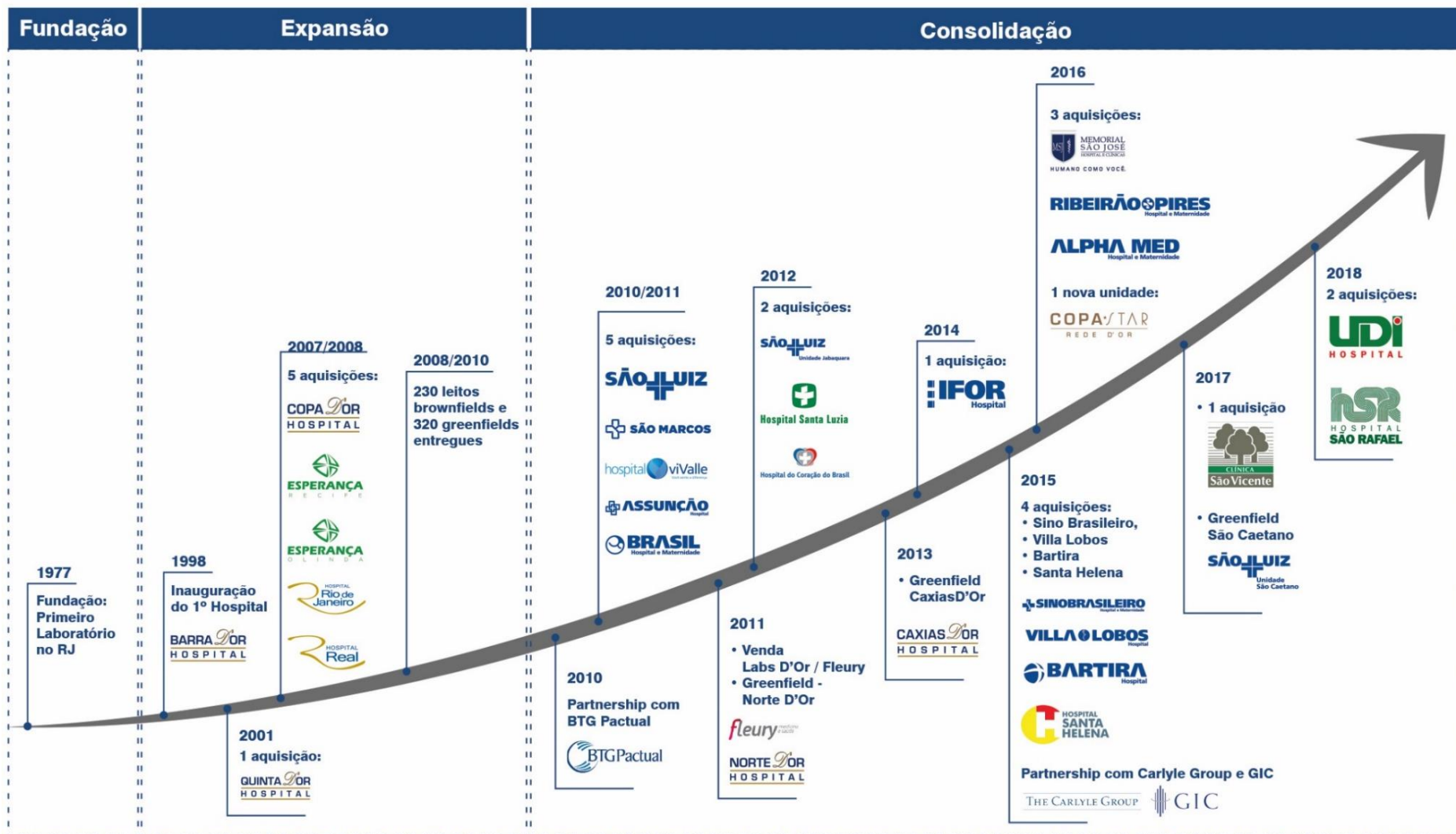
**BETTER
RESOURCE
MANAGEMENT**

**GREATER
PATIENTS
SATISFACTION**

SAFETY

**HEALTH CARE
THAT WE
COULD HAVE**

Rede D'Or São Luiz (RDSL)

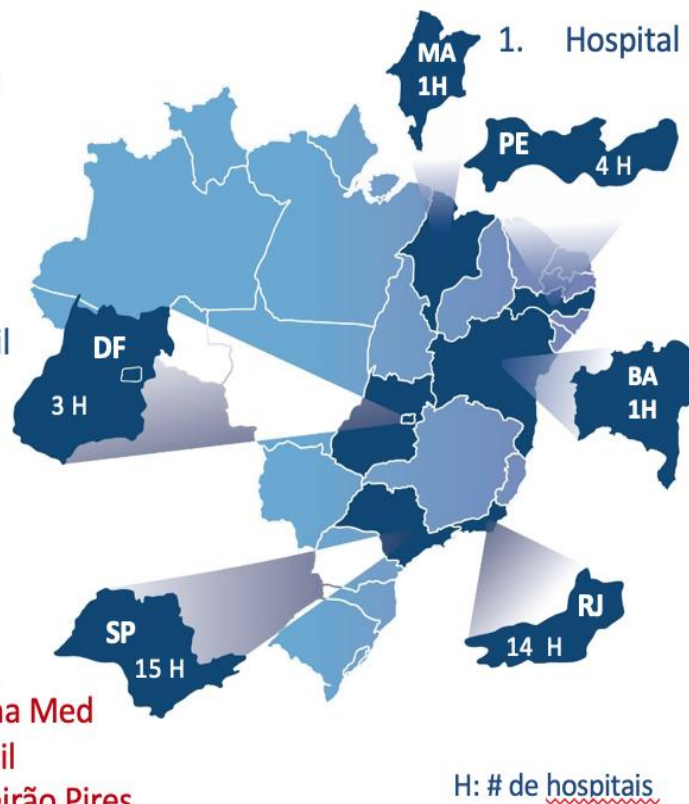


Hospitais da Rede D'Or São Luiz

38 hospitais + 1 sob gestão
Sendo 15 Maternidades

1. Hospital do Coração do Brasil
2. Hospital Santa Helena
3. Hospital Santa Luzia

1. Hospital Assunção
2. Hospital Bartira
3. Hospital da Criança
4. Hospital e Maternidade Alpha Med
5. Hospital e Maternidade Brasil
6. Hospital e Maternidade Ribeirão Pires
7. Hospital e Maternidade São Luiz Anália Franco
8. Hospital e Maternidade São Luiz Itaim
9. Hospital e Maternidade São Luiz São Caetano
10. Hospital e Maternidade Sino Brasileiro
11. Hospital São Luiz Jabaquara
12. Hospital São Luiz Morumbi
13. Hospital Villa Lobos
14. Hospital viValle
15. IFOR



1. Hospital UDI

1. Hospital Esperança Olinda
2. Hospital Esperança Recife
3. Hospital Memorial São José
4. Hospital São Marcos

1. Hospital São Rafael

1. Clínica São Vicente
2. Hospital Badim
3. Hospital Bangu
4. Hospital Barra D'Or
5. Hospital Caxias D'Or
6. Hospital Copa D'Or
7. Hospital CopaStar
8. Hospital Israelita Albert Sabin (gestão)
9. Hospital Niterói D'Or
10. Hospital Norte D'Or
11. Hospital Oeste D'Or
12. Hospital Quinta D'Or
13. Hospital Real D'Or
14. Hospital Rios D'Or
15. Hospital Samer

Nossos números - RDSL

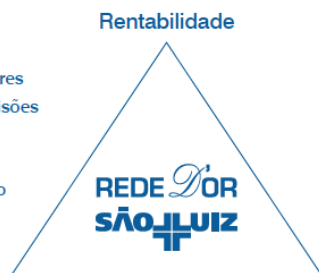
- 5,6 mil leitos
- 3,48 milhões atendimentos de emergência por ano
- 229,8 mil cirurgias por ano
- 4 mil cirurgias robóticas em 3 anos
- 30,3 mil partos por ano
- 401,2 mil internações por ano
- 46 mil colaboradores
- 87 mil médicos



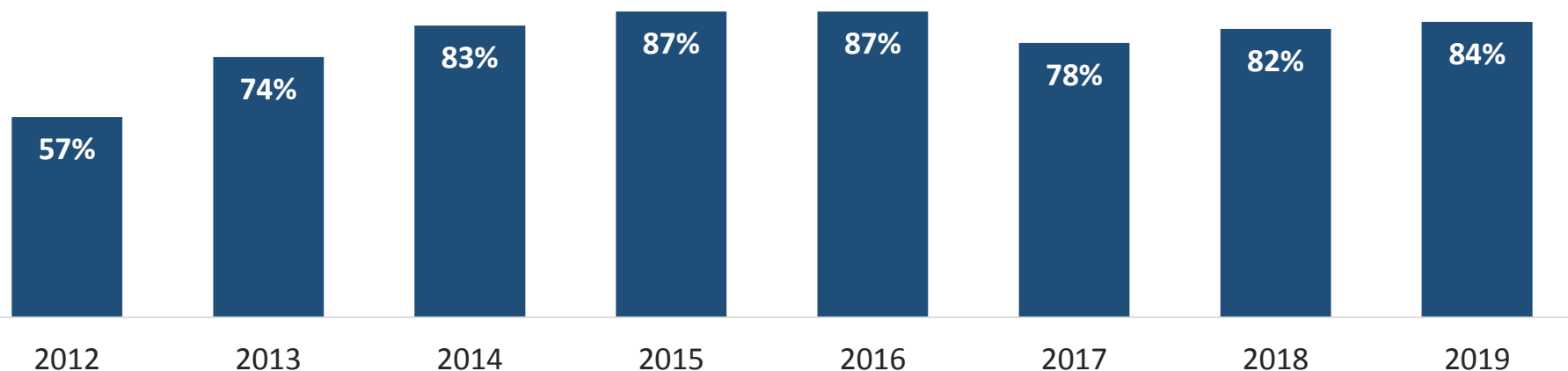
Modelo de Gestão RDSL

Modelo de Gestão Rede D'or São Luiz

Nossos pilares de valores sustentam nossas decisões – qualidade técnica, qualidade percebida e desempenho financeiro



Status Acreditação RDSL



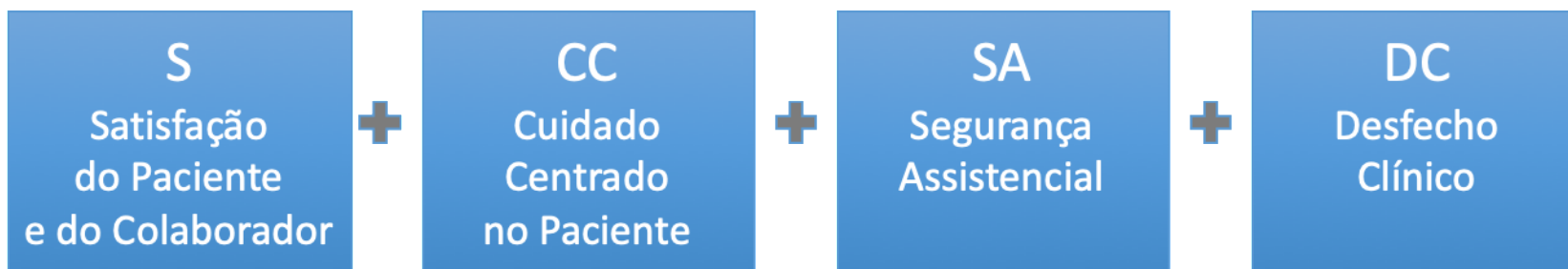
- 84% das unidades são Acreditadas
- 32% Acreditadas pelo padrão Internacional
- 68% Acreditada com Excelência



Você teve que aprender sobre milhares de doenças, mas eu só tenho que me concentrar em corrigir o que há de errado comigo! Agora, quem de nós, você acha que é o especialista?

Experiência do Paciente

EP Experiência do Paciente



“A patient is the most important person in the institution ... It is our job to satisfy them.”

William Lower, MD
Co-Founder, Cleveland Clinic

Satisfação do Paciente e do Colaborador



Pesquisa HFocus

Implantação
Maio/2016

IS

- Internação
- Maternidade
- Pronto Atendimento Infantil
- Pronto Atendimento Adulto
- Exames
- Centros Médicos

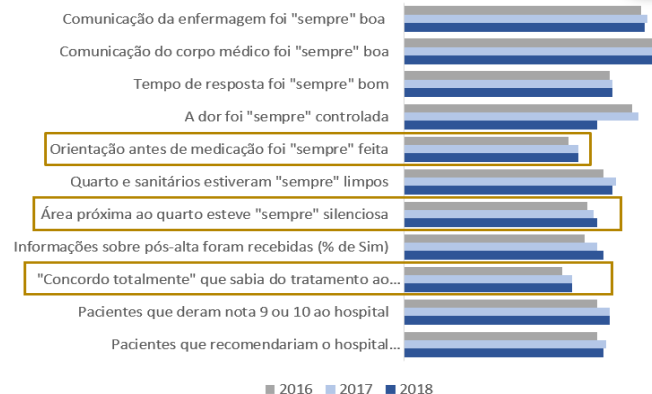
HCAHPS

- Internação
- Maternidade

NPS

- Institucional

HCAHPS



Matriz de efetividade

A matriz de efetividade mensura o alinhamento do colaborador com sua tarefa e com a estratégia da instituição, classificando-o em quatro níveis:

DESLOCADO

- Possui o suporte necessário, mas não está engajado com a sua tarefa/papel;
- Enfrenta barreiras para produtividade no dia a dia.

EFETIVO

- Alto alinhamento com a direção e estratégia;
- Motivado;
- Produtivo.

INEFETIVO:

- Não está engajado e percebe barreiras no dia a dia;
- Baixo alinhamento com o papel e/ou empresa.

FRUSTRADO

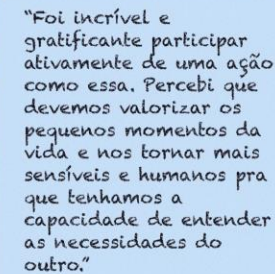
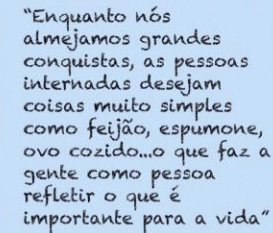
- Engajado com a tarefa/papel, mas não com a empresa; espera uma mudança;
- Não alinhado com o direcionamento da empresa.

EFETIVO			FRUSTRADO			DESLOCADO			INEFETIVO		
G	R	B	G	R	B	G	R	B	G	R	B
70%	74%	69%	10%	9%	10%	0	5%	4%	20%	12%	16%
75%	68%	58%	16%	12%	13%	1%	5%	5%	7%	16%	24%
72%	72%	62%	17%	12%	13%	2%	3%	4%	10%	12%	21%



Quali Hosp 20 ANOS

-



Segurança Assistencial

Gerenciados

- Pneumonia adquirida na comunidade (PAC) adulto;
- Pneumonia adquirida na comunidade (PAC) pediátrico;
- Dor torácica;
- Sepses adulto e pediátrico;
- Sepses neonatal precoce;
- Acidente vascular cerebral.

Bundles

- Medidas de prevenção (Bundles) de infecção do trato respiratório;
- Medidas de prevenção (Bundles) de infecção da corrente sanguínea;
- Medidas de prevenção (Bundles) de infecção do trato urinário;
- Medidas de prevenção (Bundles) de infecção cirúrgica.



Segurança

- Protocolo de identificação do paciente;
- Protocolo de comunicação;
- Protocolo de terapia medicamentosa;
- Protocolo de cirurgia segura;
- Protocolo de higiene das mãos;
- Protocolo de prevenção de úlcera por pressão e lesões de pele;
- Protocolo de prevenção queda;
- Protocolo de parto e nascimento seguro;
- Protocolo de monitoramento e manejo da dor;
- Protocolo de prevenção delirium;
- Protocolo de prevenção de broncoaspiração;
- Protocolo de controle glicêmico;
- Protocolo de transporte/ transferência da informação;
- Protocolo de prevenção de tromboembolismo venoso;
- Protocolo de reconhecimento precoce de deterioração clínica;
- Protocolo de jejum;
- Protocolo de uso racional do hemocomponentes;
- Protocolo de alergia ao látex;
- Protocolo de hipertermia maligna;
- Protocolo de prevenção de flebite;
- Protocolo de proteção renal;
- Protocolo de uso de contraste;
- Protocolo de sedação e analgesia;
- Protocolo de Profilaxia Cirúrgica;
- Protocolo de Antibioticoterapia Empírica;
- Protocolo de prevenção de suicídio;
- Protocolo de prevenção da infecção neonatal por Streptococcus Agalactiae.

Metas de Segurança do Paciente

Cada meta alcançada é uma vitória de todos!



VOCÊ JÁ RESPONDEU À PESQUISA DE SEGURANÇA DO PACIENTE?

1º a 31 de Agosto

Acesse o link da sua unidade e responda o questionário

Quem pode participar

Todos os colaboradores, tanto da área assistencial como da área administrativa e de apoio. Médicos da casa, médicos assistentes e trabalhadores terceirizados também podem participar.

Sua participação é fundamental para o aprimoramento dos processos e fortalecimento da cultura de Segurança do Paciente.



DÚVIDAS: ENTRE EM CONTATO COM O ESCRITÓRIO DA QUALIDADE DA SUA UNIDADE



REDE DE QUALIDADE
SÃO PAULO

Benchmarking Interno

- Reuniões de Práticas Assistenciais: Diretoria Médica, Qualidade e responsáveis pelas áreas da prática apresentada.
- Período: mensal
- Público: equipe multidisciplinar
- Destaques: Identificação de boa prática e troca de experiências



Medição do Desempenho: Indicadores de Qualidade Técnica



Indicadores de Qualidade Técnica Rede D'Or São Luiz - Ano 2018

Autor: Qualidade Corporativa
Data da atualização: 08/02/19



INDICADORES DA UNIDADE

Resultado da unidade por mês e ano

Resultado médio da unidade x regional x rede x grupo

HISTÓRIO DE METAS

2014

2015

2016

2017

2018

Resultado x Meta 2018

BASE DE DADOS

QT1 - Média de permanência

QT4 - Mort. operatória

QT7 - ITU

QT10 - Lesão por pressão

QT13 - Porta agulha

QT2 - Reinternação

QT5 - ISC

QT8 - PAV

QT11 - Seps

QT14 - TEV

QT3 - Letalidade

QT6 - ICS

QT9 - Queda

QT12 - Porta balão

QT15 - ATB

QT16 - Tempo tomada decisão

QT17 - Retorno não prog.

QT18 - Eletrocardiograma

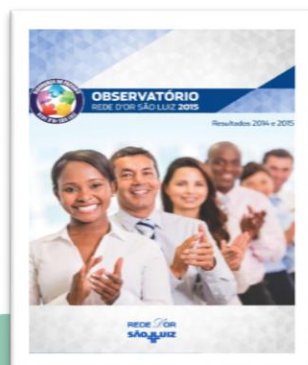
QT19 - Cirurgia suspensa

QT20 - Identificação correta

QT21 - Termo consentimento

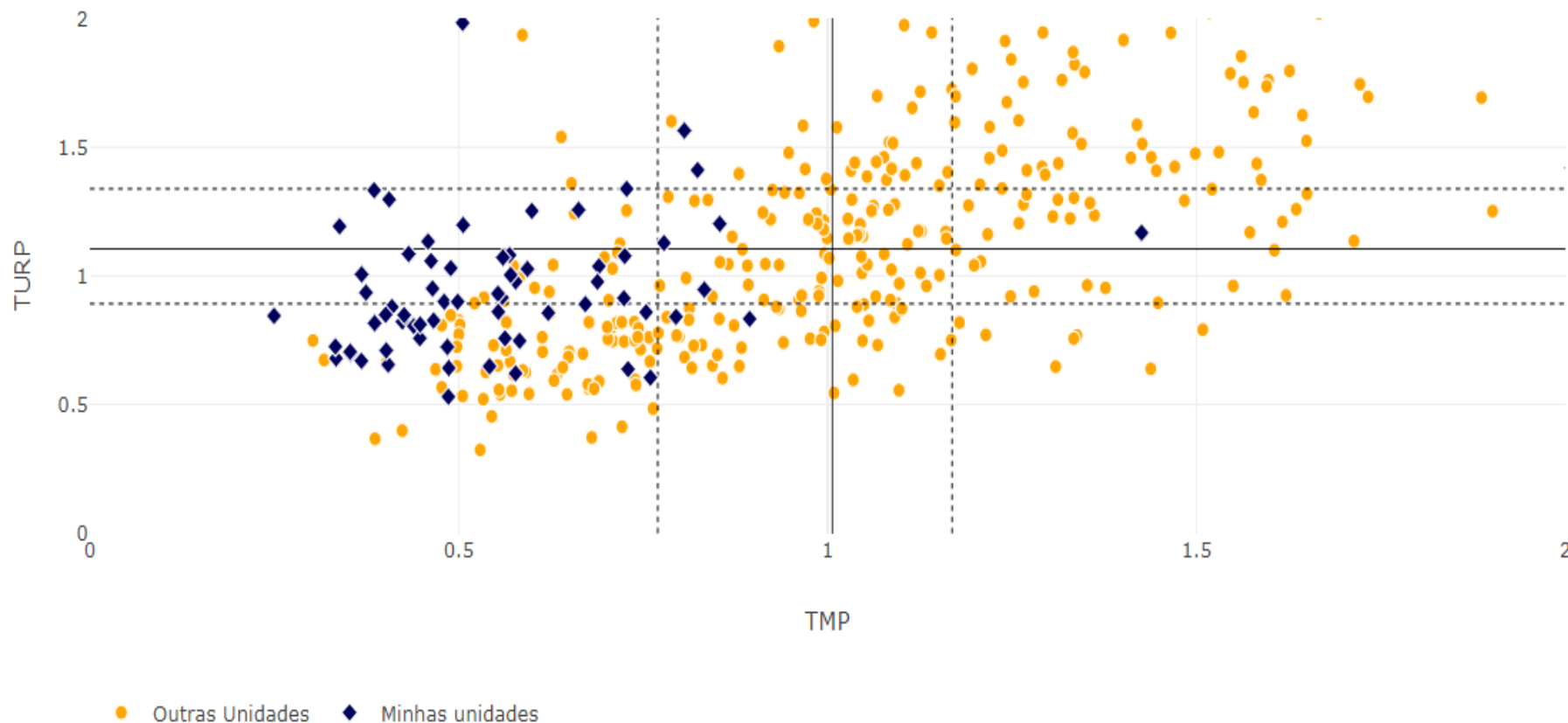
QT22 - Lateralidade

QT23 - Anti-coagulação



Matriz Eficiência

Matriz de eficiência (TMP x TURP, SAPS 3)



Desfecho Clínico

REDE D'OR
SÃO LUIZ

APRESENTA

CUIDADOS COM O CORAÇÃO VERDE-AMARELO

Médicos se unem para diminuir a mortalidade por doenças cardiovasculares, levando em conta o perfil genético e os hábitos dos pacientes brasileiros



BATE CORAÇÃO

Conheça a Cardiologia D'Or, maior rede de cuidado de emergência cardiovascular do Brasil.

Presente em **35** hospitais

3,5 milhões de
pacientes atendidos
ao ano nas Emergências

2100 médicos
cardiologistas participantes

7 protocolos de
atendimento cardiológico
desenvolvidos
e implantados

10 minutos é o tempo
máximo para realização
de eletrocardiograma em
pacientes que chegam ao
hospital com dores no peito

90 minutos é o tempo
máximo para realização
de angioplastia coronariana,
para desobstrução do vaso
em pacientes que chegam
ao hospital diagnosticados
com infarto agudo
do miocárdio



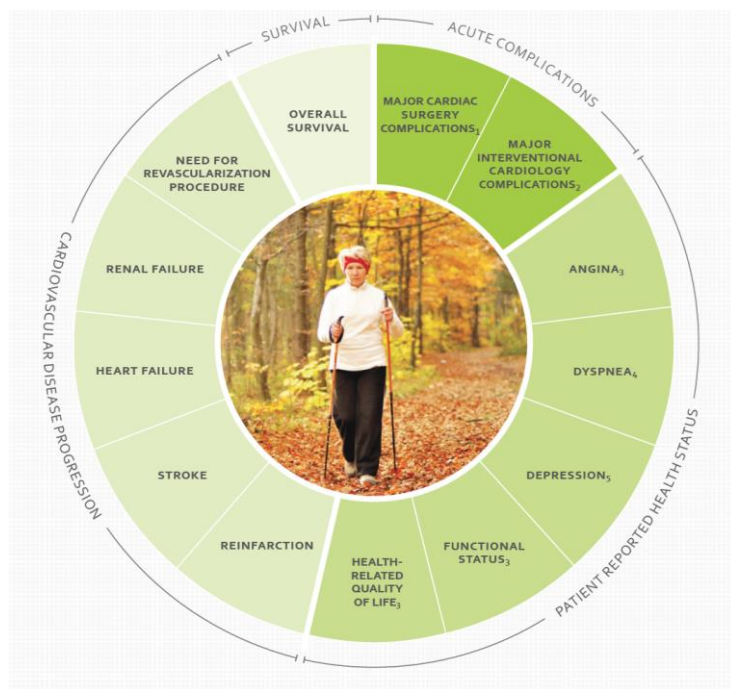
Selo D'Or de Qualidade e Segurança



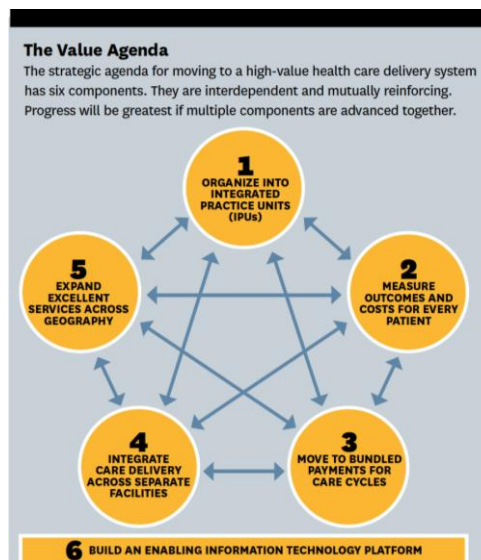
- O Manual de Padrões para o Selo D'Or de Qualidade e Segurança tem sua aplicação restrita as unidades hospitalares da RDSL.
- Sua estrutura contempla boas práticas de Qualidade e Segurança do Paciente, requisitos de atendimento às legislações e orientações dos diversos modelos de acreditação.
- São contemplados nessa versão do Manual os processos assistenciais finalísticos e os principais processos de apoio, divididos em 3 secções e 22 padrões.



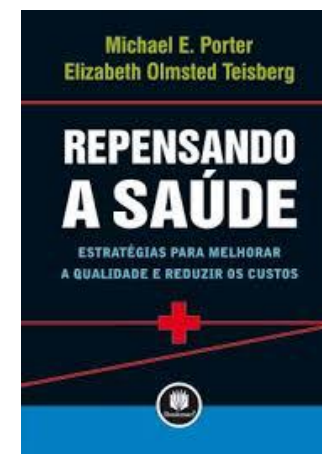
Desafio: Saúde Baseada em Valor



Fonte: ichom.org



PORTER, M. E.; LEE, T. H. The Strategy That Will Fix Healthcare. **Harvard Business Review**, v. 1277, n. October, p. 1–19, 2013.



PORTER, M. E.; LEE, T. H. . Repensando a Saúde - Estratégias para Melhorar a Qualidade e Reduzir os Custos, 2007.

Quadro conceitual (9 dimensões) para Segurança do Paciente (IHI)



Composto por dois domínios fundamentais - **a cultura e o sistema de aprendizagem** - com nove componentes inter-relacionados

“A principal atividade do administrador é
identificar o futuro que já chegou,
explorar as mudanças que já ocorreram e
usá-las como oportunidades.”

Peter Drucker

OBRIGADA!

Helidea Lima

helidea.lima@rededor.com.br

