

Webinar Proqualis

Dez anos do Programa Nacional
de Segurança do Paciente:
Desafios e aprendizagens para a
próxima década

hcor
ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

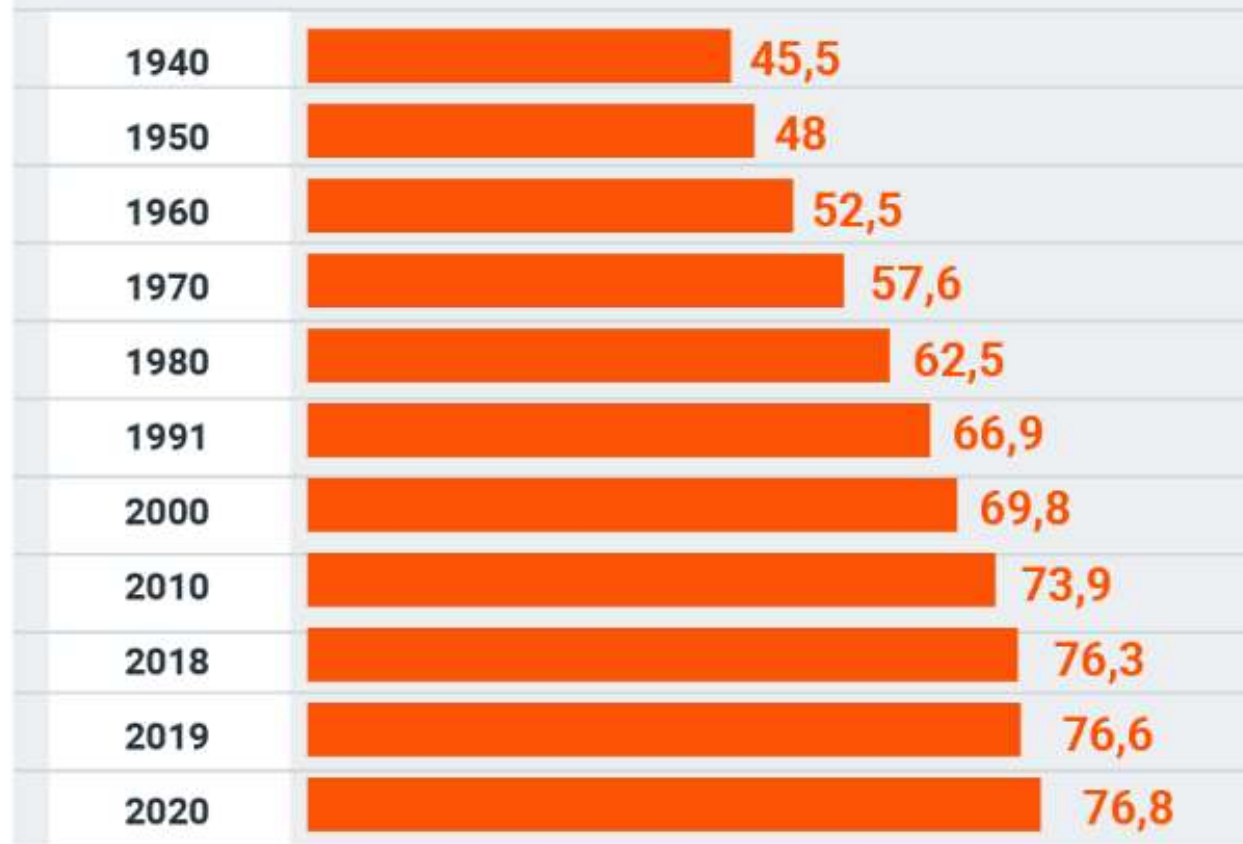


Aumento da Expectativa de Vida **x** **Aumento da Riqueza Nacional**

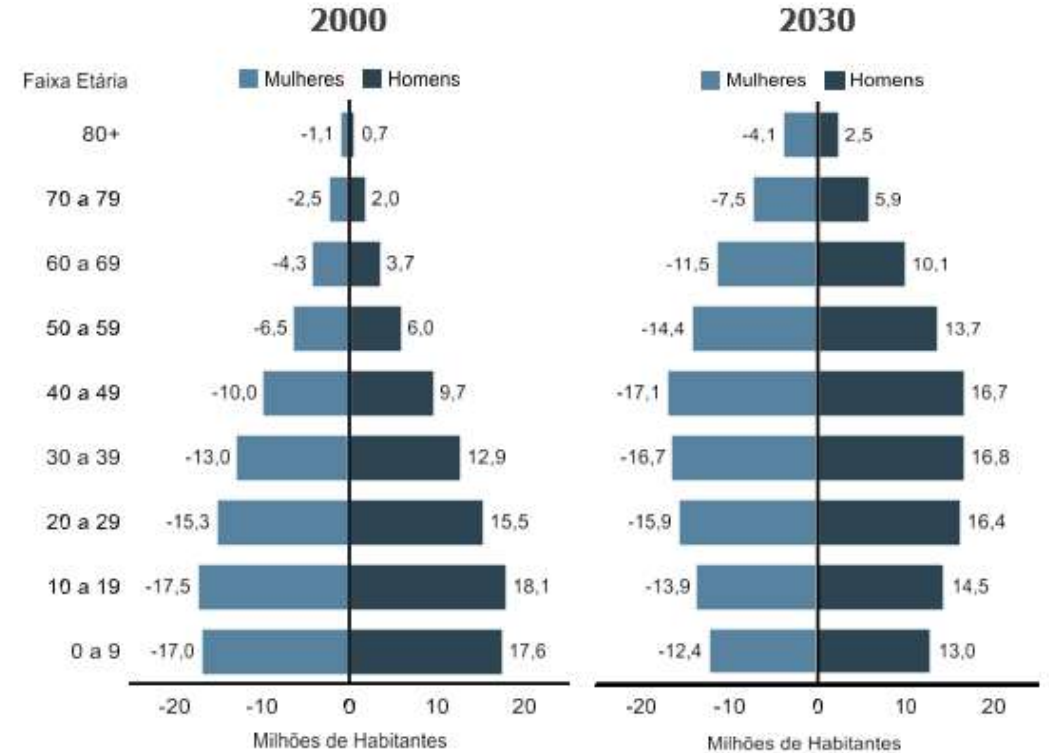
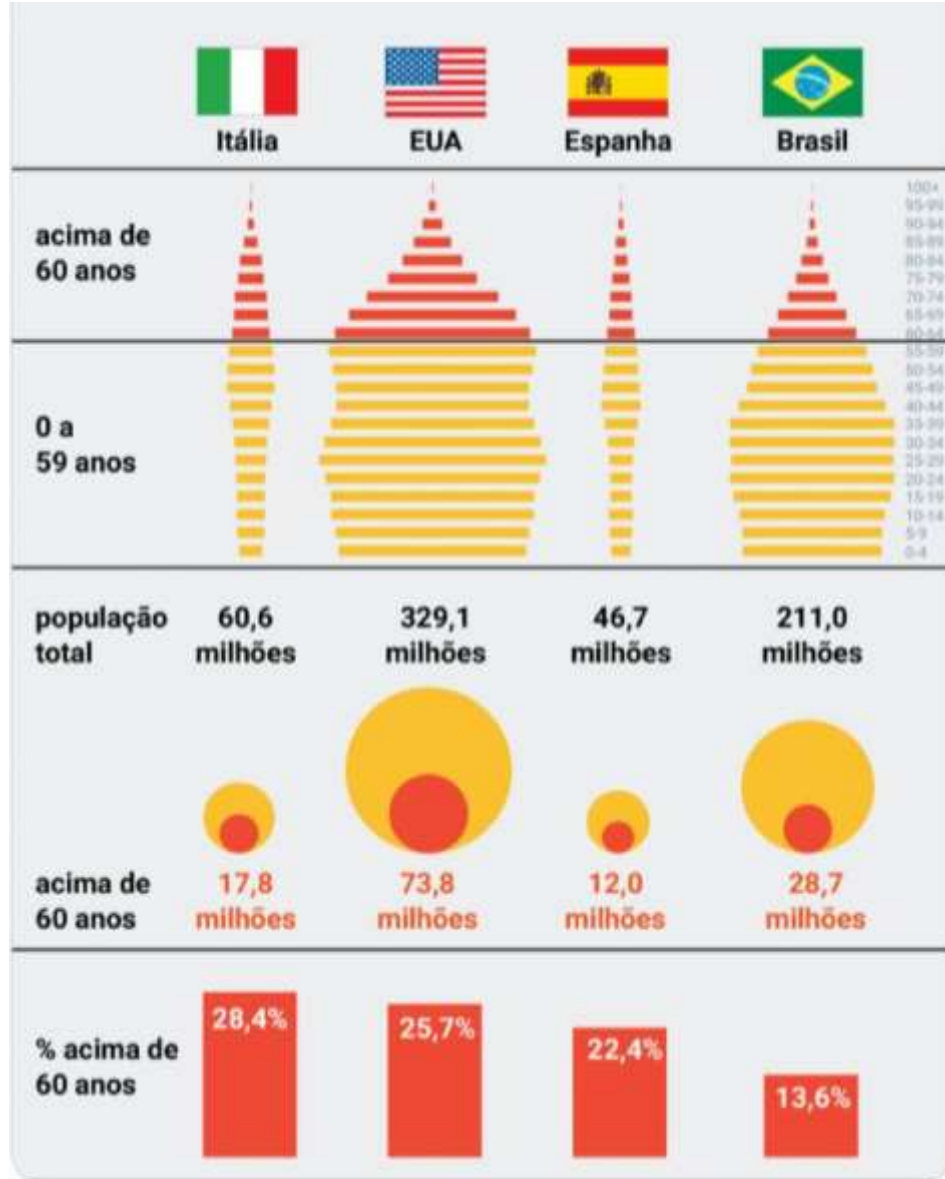
EXPECTATIVA DE VIDA NO BRASIL CHEGA A 76,8 ANOS

média é 2 meses maior que a de 2019, mas não levou
em conta efeitos da pandemia

**dados referentes
ao ano de 2020**



fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística



IDOSOS NO BRASIL



DESPA PER CAPITA COM SAÚDE NO MUNDO (USD PPP) | 2020



Despesa per capita com saúde no Brasil é baixa na **comparação mundial**



Fonte: OCDE (consulta em 28/04/2022). * Informações mais recentes referem-se ao ano de 2019.

Aumento das Doenças Crônicas

Propostas para o futuro
da saúde no Brasil:
**COMO CRIAR CAMINHOS
DE ACESSIBILIDADE,
IGUALDADE E
MODERNIDADE**

74%

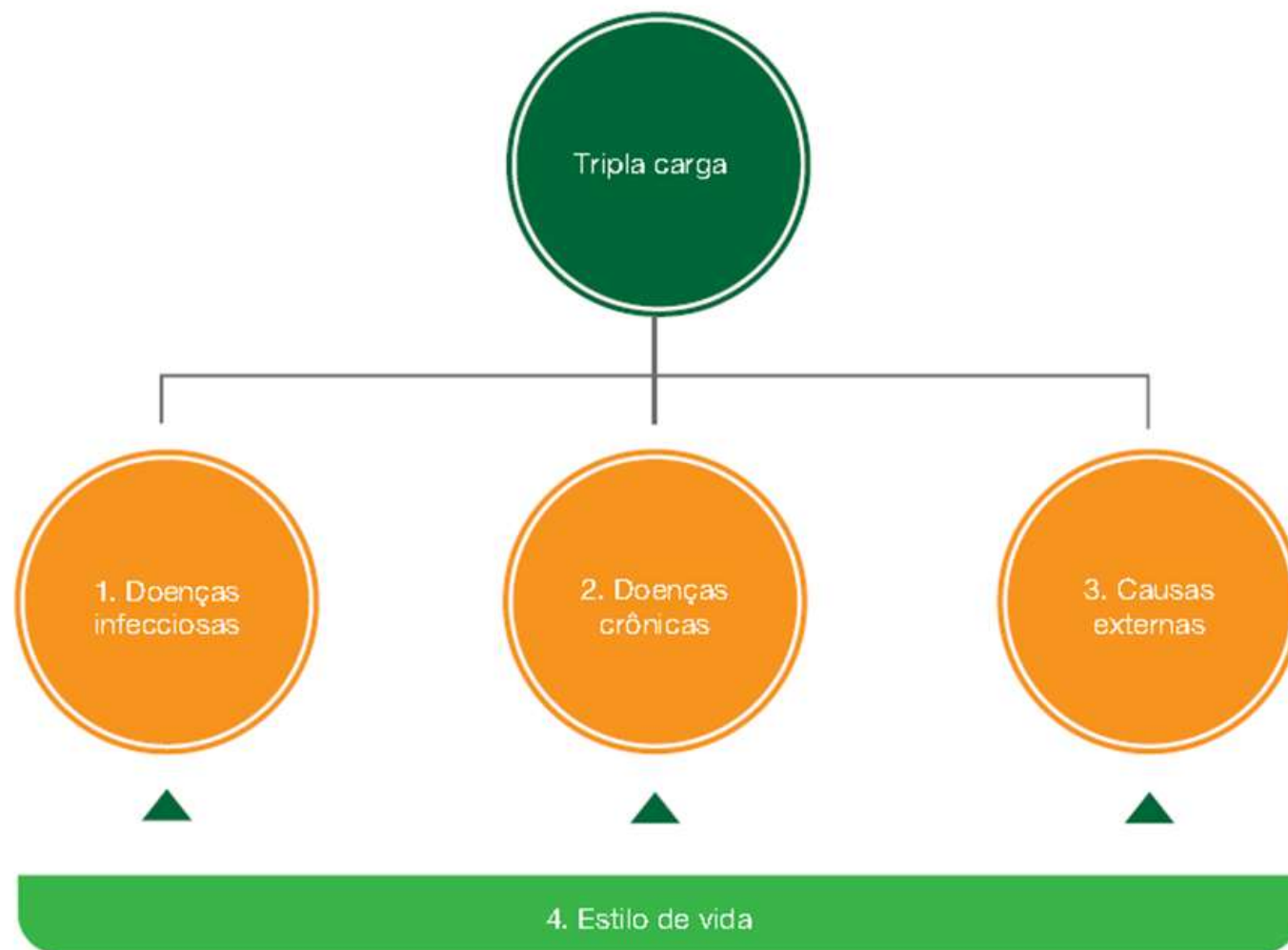
das mortes por causas naturais no Brasil
são causadas pelas doenças crônicas

80%

das doenças crônicas podem ser
prevenidas com um estilo de vida
saudável

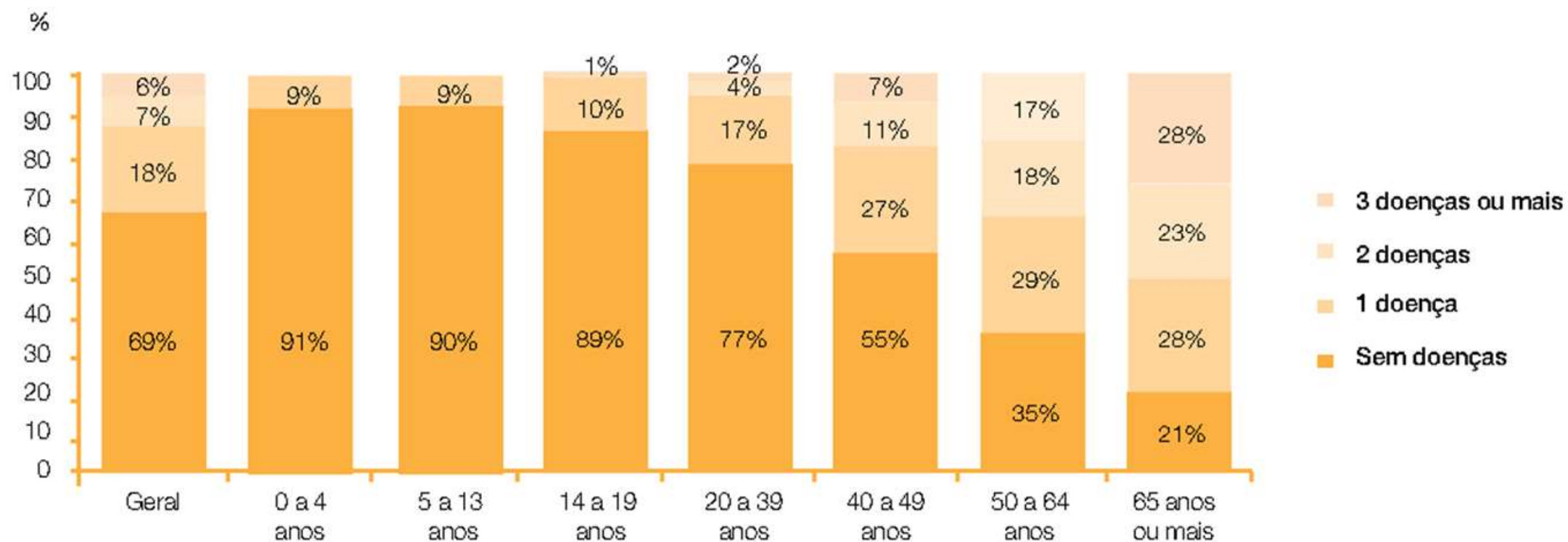
Visão esquemática da tripla carga epidemiológica

Fonte: Elaboração Anahp a partir de dados da Antares Consulting



Distribuição de doenças crônicas por faixa etária no Brasil

Fonte: Elaboração Anahp a partir de dados do PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) - Suplemento Saúde (2008)



VALOR
em saúde



PERTINÊNCIA



DESFECHO + EXPERIÊNCIA

DESPERDÍCIO

VIRGINIA MASON MEDICAL CENTER

experiência
do **PACIENTE**



pilares
da **experiência**

PESSOAS
Hard Skills (Técnico)
Soft Skills (Comportamental)



AMBIENTE
Ambiência
Serviços e Comodidade

PROCESSOS

Qualidade e Segurança
Agilidade (Leveza, Desembaraço)
Eficiência (Desperdício)
Eficácia (Resultado)

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

OLHARES
QUE SE *conectam.*
HISTÓRIAS QUE SE CRUZAM.



Vem aí!
**1ª SEMANA DA
EXPERIÊNCIA HUMANA
NO CUIDADO EM SAÚDE**

30 e 31 de março



30 de março

Auditório Dr. Adib Jatene
2º andar do bloco E

8h30 | Abertura

Vera Lúcia Chaccur Chadad

*Presidente da Diretoria Executiva da
Associação Beneficente Síria*

Fernando Torelly

Superintendente Corporativo - CEO

Marcos Riva

*Gerente Executivo de Marketing,
Experiência do Paciente e Ouvidoria*

**8h45 | Bate-papo: Experiência
humana no cuidado em saúde:
como aplicá-la no dia a dia?**

Dr. Renato Correa Alves Moreira
(Médico Diarista da UTI), **Enf. José
César Ribeiro** (Gerente Assistencial
da UI) e **Dennis Eduardo de Paiva**
(Gerente de Operações - UACJ);
moderação de **Ricardo Bueno**
(Gerente de Ouvidoria)

**10h | Paineis: Experiências
Humanas - histórias de cuidado**

Patrícia Fonseca (paciente Hcor),
Airo Munhoz (familiar de paciente
Hcor) e **Vanessa Oliveira dos Santos**
(paciente Cuidar Hcor)
compartilhando suas experiências
conosco; moderação de **Marcos Riva**
(Gerente Executivo de Marketing,
Experiência do Paciente e Ouvidoria)



31 de março

On-line

8h | Abertura

Membros do Escritório de
Experiência Humana no Cuidado
em Saúde (EEHCS)

**8h15 | Apresentação dos EEHCS:
A Experiência Humana no
Cuidado em Saúde no Hcor**

Rafael Trevizoli Neves

Analista de Experiência do Paciente

**9h | Conferência: Tendências na
Experiência Humana no Cuidado
em Saúde**

Luís Fernando Vieira Joaquim
Deloitte Brasil

10h | Encerramento

Rafael Trevizoli Neves

Analista de Experiência do Paciente

**Clique aqui para
acessar o 2º dia do evento**

Participe!



Qualidade e Segurança do Paciente



Acreditação e CERTIFICAÇÕES



Organization Accredited





14:53:24



Joint Commission
International Accreditation

**FINAL ACCREDITATION SURVEY FINDINGS
REPORT**

**Associação Beneficente São - Hospital de Coração
Paraná, São Paulo - SP, Brazil**

Survey Dates:	05 - 27 May 2022	Management Representative:	Roberto de Oliveira
Region:	Paraná	Surveyor(s):	Christina M. ... Michael ...
Survey Type:	Recertification	Survey Period:	05 - 27 May 2022
Survey Focus:	Joint Commission International Accreditation	Survey Report:	Final Report

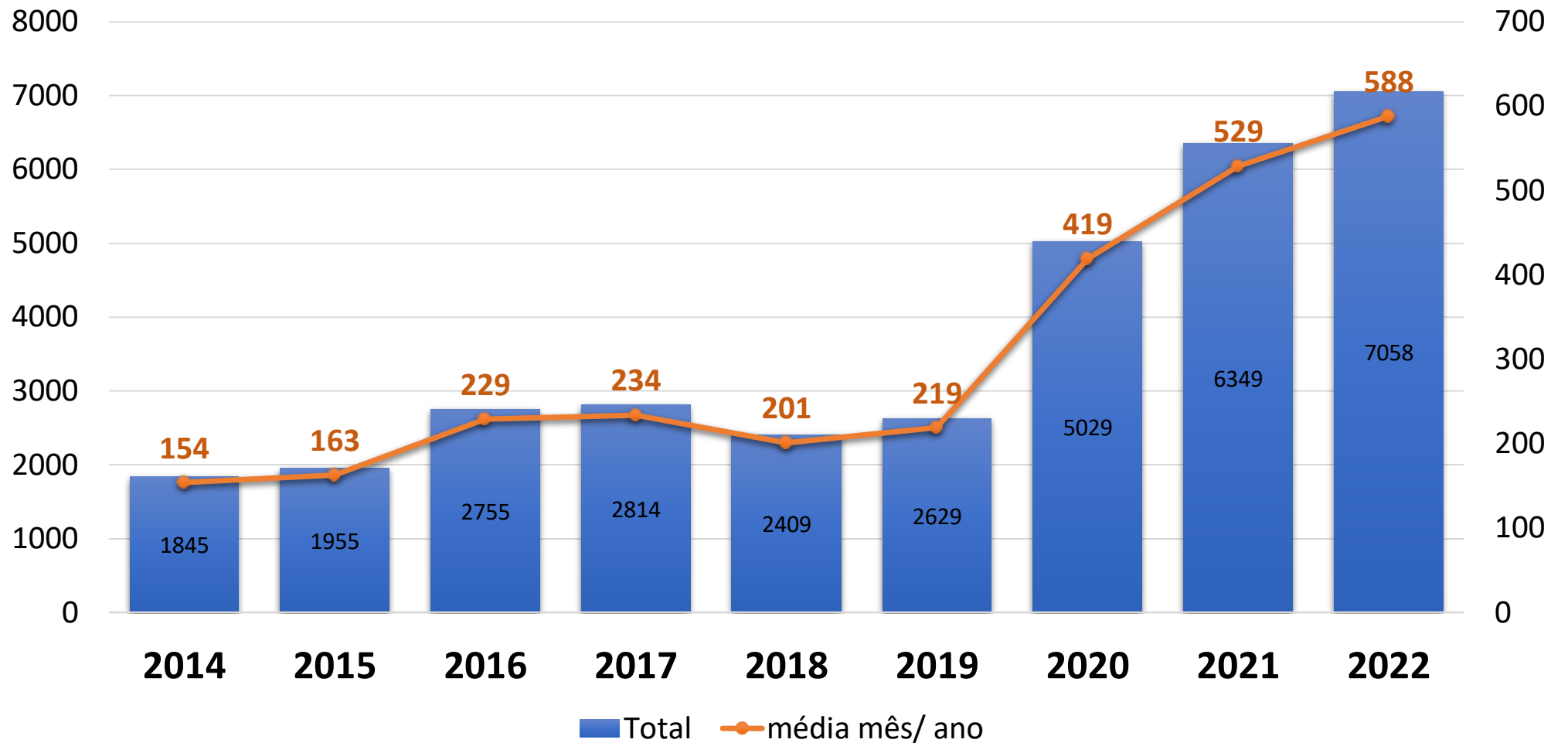
OUTCOME:
Based on the findings of the 2022 Hospital survey of 27 May 2022 to 27 May 2022 and the Division Rules of Joint Commission International (JCI), Associação Beneficente São - Hospital de Coração has been granted the status of **ACCREDITED**.



Gestão de Risco

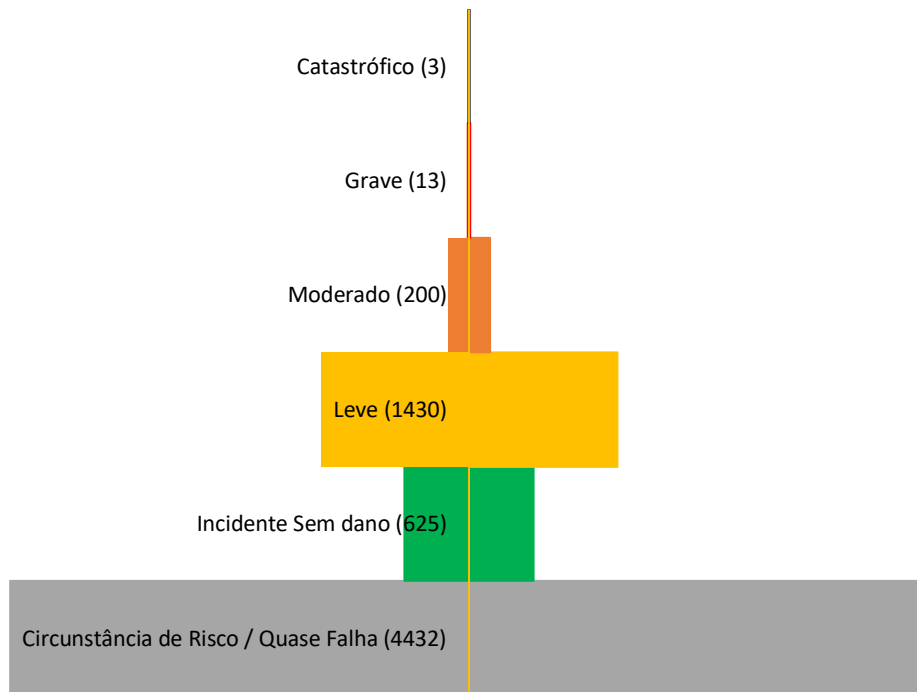


Sistema de Gerenciamento de Ocorrências (volumetria anual 2014 a 2022)



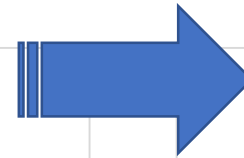
Pirâmide de Bird 2022/2023

Total de notificações válidas hcor - Acumulado
(Jan-Dez/2022).

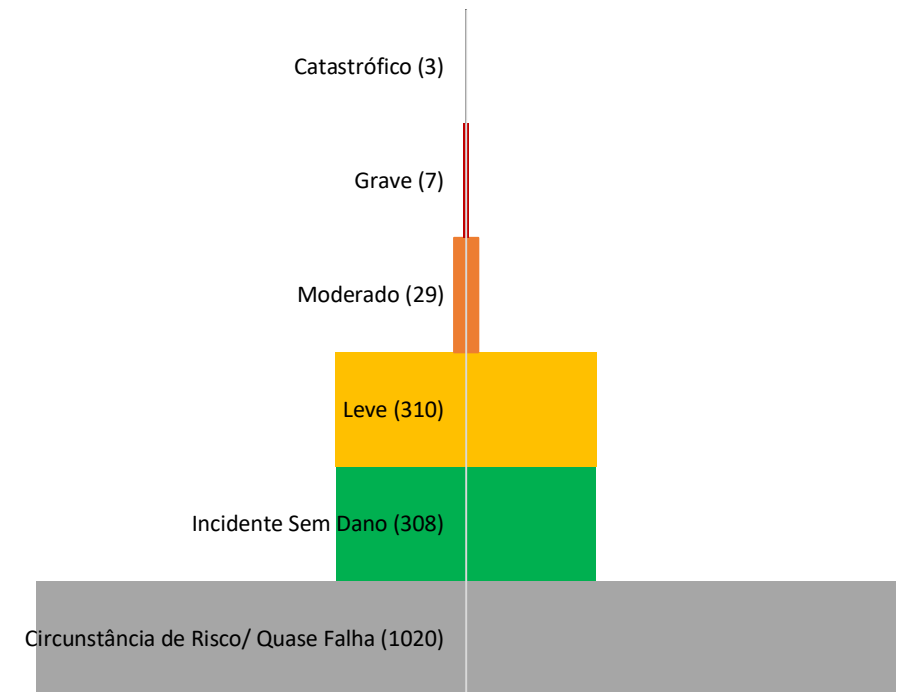


Total: 6.703

Fonte: Sistema docNix/ docAction



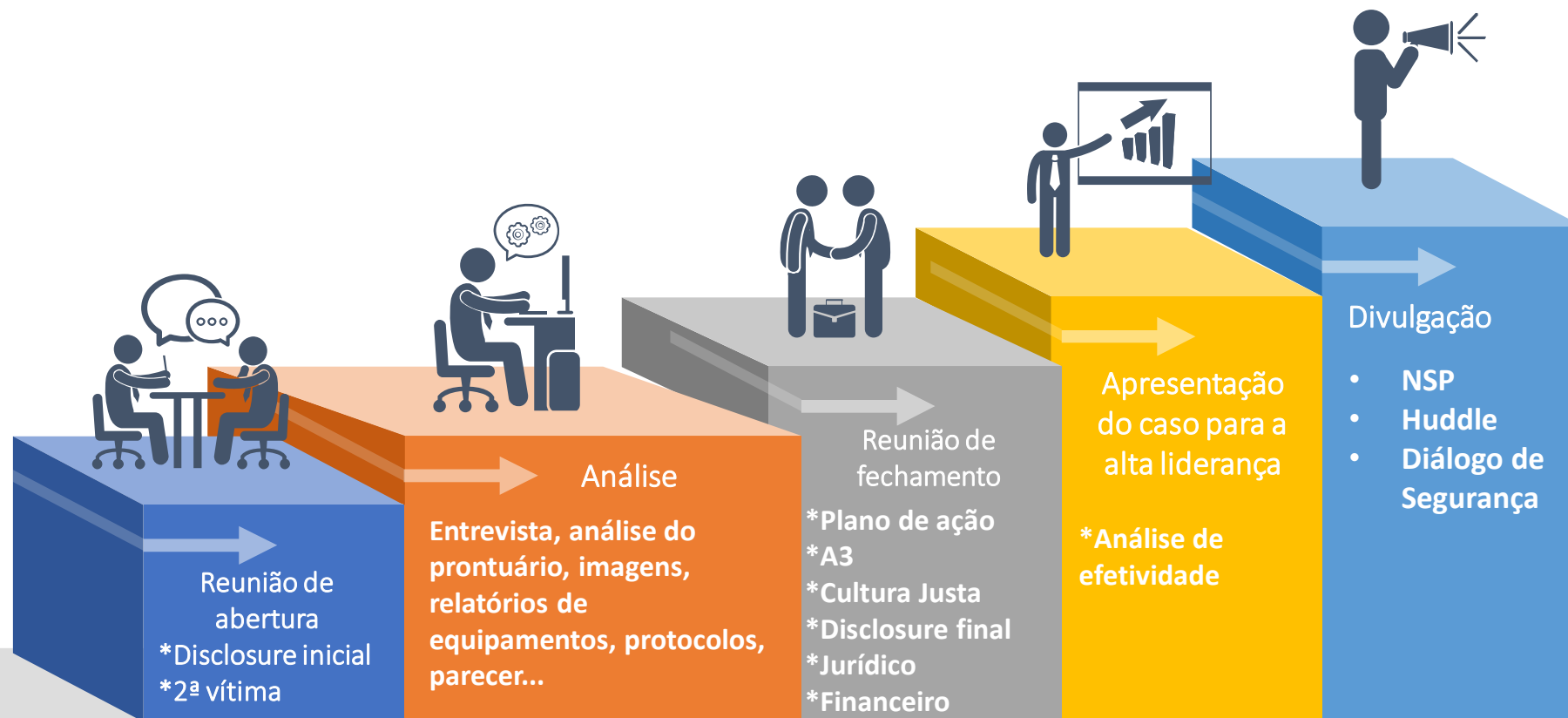
Total de notificações válidas hcor - Acumulado
(Jan-Mar/2023).



Total: 1677

Fonte: Sistema docNix/ docAction

Processo de Análise Potencial Dano Grave, Grave e Catastrófico



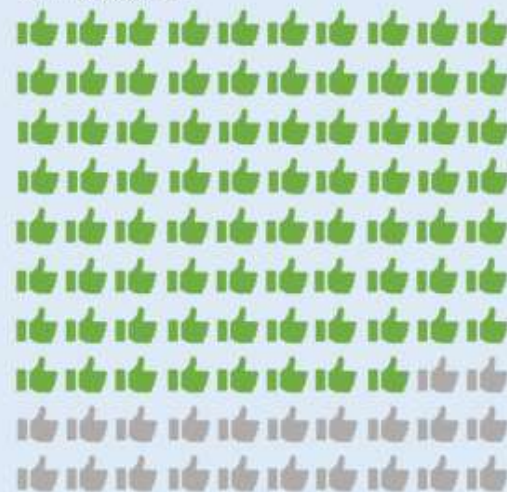
Percepção sobre Segurança do Paciente (Excelente ou Muito boa)



83%



2021
42.284 profissionais
311 hospitais



78%



2021
191.977 profissionais
320 hospitais



77%

Reunião do Núcleo de Segurança do Paciente

Reunião do NSP com equipe assistencial

Reunião Qualidade e Segurança



Reunião do NSP em comemoração ao Abril para Segurança do Paciente





Comemoração ao Dia Mundial da
Segurança do Paciente (set/22)



Reunião de Liberação de Obra



Reunião de NSP



SAÚDE
em nossas mãos
atitudes que salvam vidas



Projeto
colaborativo



2022

191 UTIs
(sendo 31 do hub Hcor)

38%
de redução das infecções
trabalhadas

2.300
infecções evitadas

TRIÊNIO 2018 - 2020

120 UTIs

7.674 infecções evitadas

2.687 vidas salvas

R\$ 354 MM de economia

Relatório Anual de Sustentabilidade 1ª edição



sustentabilidade



1 Assegurar a geração de caixa e lucratividade para sustentar nosso **PROPÓSITO**



2 Dobrar o número de pacientes que **CUIDAMOS** nos próximos 04 anos



3 Desenvolver ações de **RESPONSABILIDADE SOCIAL** que atuem na redução da desigualdade e preservação do meio ambiente

clientes sociedade mercado



4 Ser um hospital **DESEJADO** pelo paciente, por possuir os melhores desfechos clínicos e atendimento de excelência



5 Ser o **MELHOR** hospital cardiológico do Brasil no cuidado de pacientes de alta complexidade



6 Ser reconhecido por empresas e operadoras de saúde como instituição **INOVADORA** em modelos de negócio e remuneração com foco no ganho de toda cadeia de valor



7 Ser protagonista no **DESENVOLVIMENTO SOCIAL** a partir da produção, sistematização e difusão de conhecimento e melhores práticas de saúde



8 Ser reconhecido como protagonista em **INOVAÇÃO** e **TRANSFORMAÇÃO** em saúde



9 Estar na fronteira da **PRODUTIVIDADE** e eliminar o **DESPERDÍCIO**



10 Prover o melhor cuidado para cada paciente, integrando **PRÁTICA CLÍNICA, ENSINO** e **PESQUISA**



11 Fomentar **CULTURA DE SEGURANÇA** com elevados padrões de qualidade baseado na ciência da melhoria

processos



12 Prover **CUIDADO INTEGRAL** de excelência, entregando precisão e personalização em tudo que fazemos



13 Desenvolver sistemas e plataformas que sustentem a **MELHOR DECISÃO CLÍNICA, SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS DADOS** e apoio à gestão



14 Fomentar a criação de **PARCERIAS ESTRATÉGICAS** com foco em inovação e geração de valor em saúde



15 Assegurar uma **EXPERIÊNCIA ÚNICA** ao paciente em toda sua jornada de atendimento



16 Fortalecer o modelo médico assistencial, por meio da **INTEGRAÇÃO** de times multidisciplinares.

pessoas aprendizado tecnologia



17 Ser reconhecido como o **MELHOR HOSPITAL PARA TRABALHAR**



18 Pensar e agir como **START-UP**



19 Promover a **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** e o **ENGAJAMENTO DOS PACIENTES**



20 Ser reconhecido como um hospital que possui **ENGAJAMENTO E FIDELIZAÇÃO DO CORPO CLÍNICO**, por meio de práticas meritocráticas e transparentes de reconhecimento



21 Ter lideranças **INSPIRADORAS E INOVADORAS**



22 Fortalecer um ambiente que estimule o **AUTOCUIDADO, PREVENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE** dos colaboradores

ATRIUM
ASSAD E CORGIE
ABDALLA

internação
alta hospitalar

hcor

ASSOCIAÇÃO
BENEFICENTE SÍRIA

cuidar das pessoas e fortalecer a saúde.







posto de enfermagem
nurse station







UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM



hcor MEDICINA
DIAGNÓSTICA

hcor

estacione

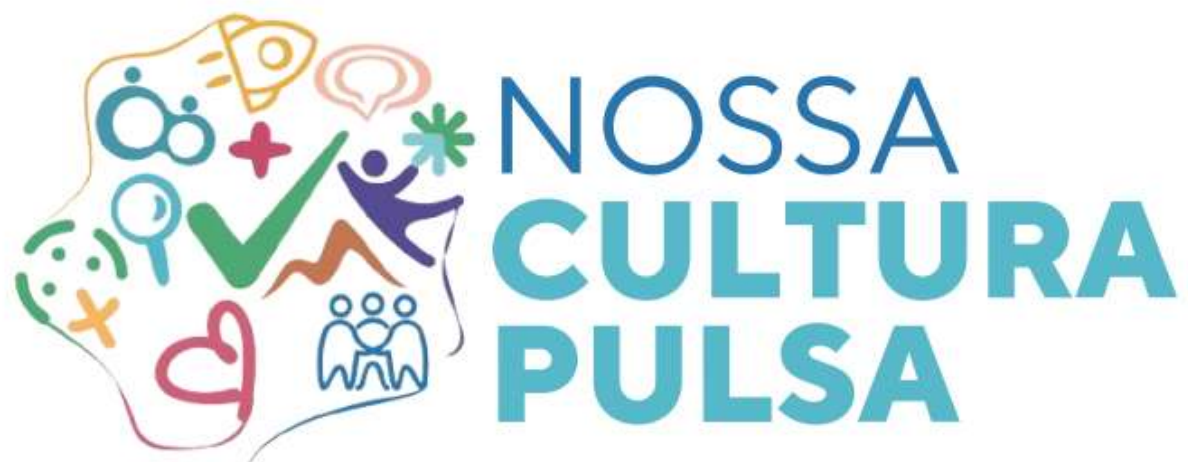


deixe o seu
veículo com
o responsável

UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM



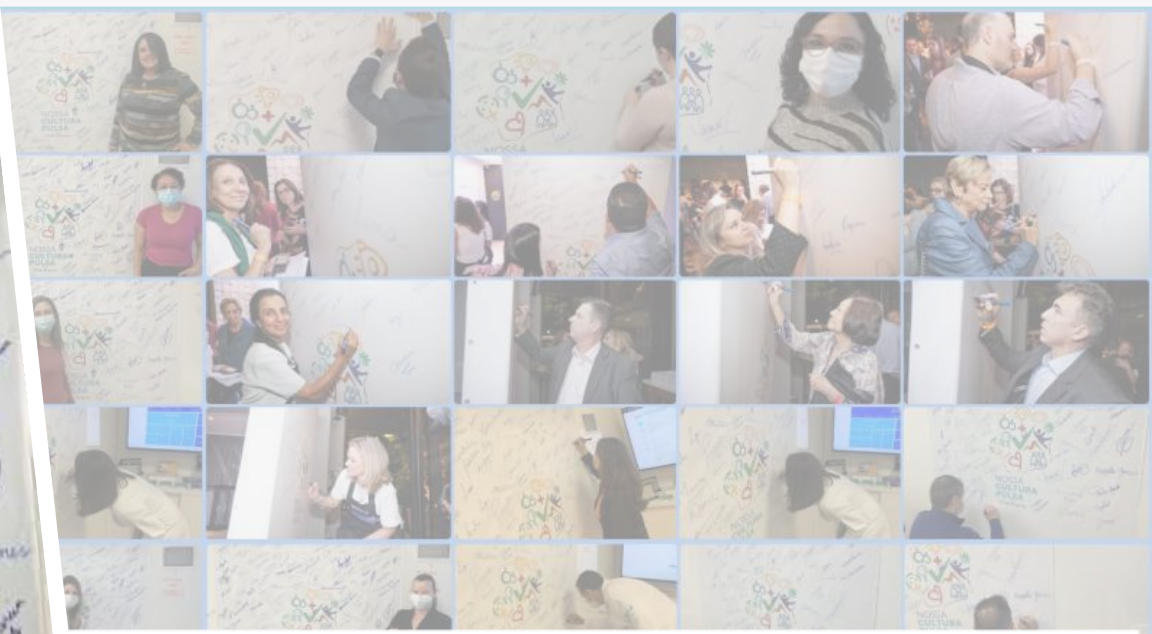
**ÁTRIUM DOLLY CHOIFI ABDALLA
UNIDADE AVANÇADA CIDADE JARDIM**





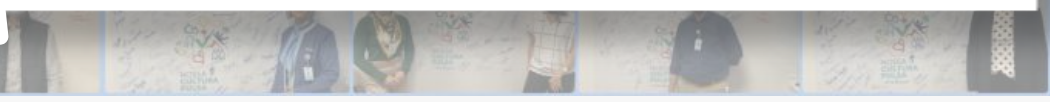
Encontros com Lideranças
90% dos Coordenadores e Supervisores (120)





102

lideranças engajadas



1 Papo Reto!

2 Olho no Olho

3 Sextou!

4 Reconhecer

5 Conexão

6 Razões para celebrar

7 Voz do paciente

8 Tudo certo!



NOSSA
CULTURA
PULSA



1. Papo Reto

Transparência e compartilhamento de informações e resultados.

Devemos sempre nos comunicar da forma mais transparente e respeitosa possível. Não há assunto que seja proibido. Precisamos garantir que as informações sejam transmitidas e entendidas por todos os colaboradores, em todos os níveis. Cada profissional é responsável pelo processo de comunicação ágil, claro e construtivo. Resultados e indicadores devem ser compartilhados, sejam bons ou não.

EXEMPLOS

Encontro de líderes, reuniões de equipe para **desdobramento** do encontro de líderes, placar conectar, análise de resultados, lições aprendidas, alinhamentos, comunicados, outros. Participação nas reuniões do Canal Hcor e interações com o grupo divulgando boas práticas, indicadores, pontos de atenção, oportunidades de melhoria, etc.

2. Olho no Olho

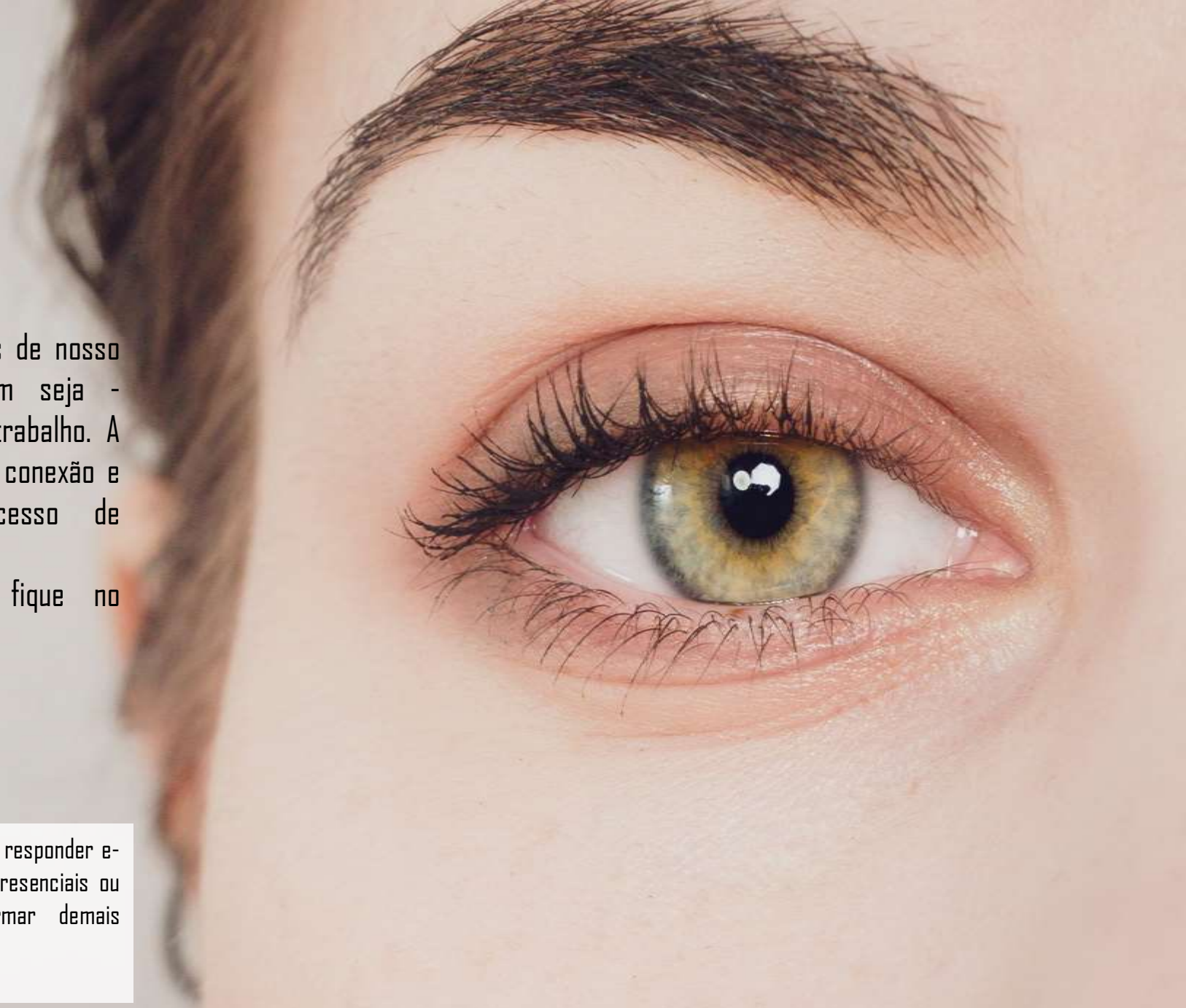
Atenção Plena

Devemos sempre olhar nos olhos de nosso interlocutor. Não importa quem seja - paciente, familiar ou colega de trabalho. A partir da atenção plena geramos conexão e minimizamos ruídos no processo de comunicação.

Não acesse o celular, não fique no computador. Esteja PRESENTE.

EXEMPLOS

Foco e atenção em qualquer interação, não responder e-mails e WhatsApp durante os encontros presenciais ou remotos, se caso de urgência, informar demais participantes.



3. Sextou!



Sextou!

Devemos reservar as tardes das sextas-feiras para consolidarmos as tarefas da semana e iniciar o planejamento da semana que está por vir. Devemos dedicar esse período, exclusivamente, às nossas equipes. Portanto, reuniões devem ser evitadas por todos às sextas à tarde.

EXEMPLOS

Preservar período da agenda para interações, atividades, conversas, alinhamentos, integração, descontração com a equipe + organização e planejamento de planos e atividades.

4. Reconhecer

Reconhecimento

Devemos sempre valorizar os exemplos positivos que acontecem a cada momento na instituição. Reconhecer boas práticas, comportamentos e atitudes, além de promoções e/ou méritos renova nossa energia. Reconhecer e ser reconhecido sinaliza que caminhamos na trilha certa.

EXEMPLOS

Reconhecer e valorizar promoções, méritos concedidos, admissões, atitudes e comportamentos, outros, publicamente para fortalecer as práticas esperadas. Esta etapa coletiva não descarta os reconhecimento individuais.



5. Conexão

Conexão, engajamento e desempenho

Devemos sempre investir tempo em uma conversa individual de qualidade, franca, respeitosa e construtiva com nossos liderados. Conhecer e alinhar as visões e as expectativas de cada profissional torna nosso time mais coeso e de alta performance.

EXEMPLOS

Alinhamentos, feedbacks, conversas sobre desempenho e clima, follow up de atividades e projetos. Deve ser sistematizada, mantendo periodicidade. Recomendação para que seja ao menos mensal.



6. Razões para Celebrar

Celebrar e Reconhecer

Devemos sempre investir tempo em vivenciar momentos leves com nossos colegas de trabalho. Comemorações de datas e fatos marcantes auxiliam em promovermos um ambiente divertido, positivo e inspirador, com relações saudáveis e de confiança. Inclusão e participação de todos!

EXEMPLOS

Reconhecer e valorizar entregas diferenciadas, conquistas da equipe, encerramento de projetos, entregas importantes, melhorias, premiações, aniversariantes, tempo de casa, admissões, aprovações, etc.

7. A voz do paciente

A vez e a voz do paciente

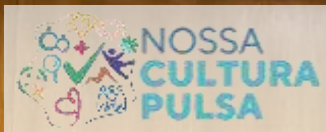
Devemos sempre estar atentos aos ensinamentos que dia a dia recebemos de nossos pacientes. A cada momento e interação, aprendemos mais sobre como podemos melhorar para atendermos as necessidades e expectativas de nossos pacientes e familiares. Devemos estimular a discussão e propostas de ação a partir da voz de nossos pacientes.

EXEMPLOS

Liderança ser portadora da voz do paciente em todas as ocasiões possíveis, seja em reuniões de equipe, grupos de WhatsApp, e-mails, outros. Disseminar a experiência humana, o reconhecimento do paciente, elogios e oportunidades apontadas, NPS



Formatura Embaixadores de Cultura



Voluntários da saúde Por toda parte

- **633 Voluntários**
- **13 Grupos Técnicos**

- Somos **peças físicas**, que atuam de forma voluntária em projetos de apoio a Instituições que atendem ao SUS;
- Temos representantes em 23 Estados + Distrito Federal:
Acre, Amapá, Alagoas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Piauí, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Rio de Janeiro, Rondônia, Santa Catarina, São Paulo, e Sergipe;
- Temos representantes brasileiros em:
Angola, Espanha, Estados Unidos, Itália, Panamá, Portugal e Suíça.



Grupos Técnicos

Como estamos organizados

Para isso, nos estruturamos em 13 grupos de trabalho temáticos:



P 06 – Instituto São Vicente de Paulo - MG

Planejamento Estratégico
Acreditação ONA



P 08 – Vila São Cottolengo - GO

Planejamento Estratégico
Gestão de Projetos
Qualidade e Segurança
Reestruturação do Marketing
Governança Corporativa
Capacitação de Líderes



P 08 – Vila São Cottolengo - GO



P 08 – Vila São Cottolengo - GO



Capacitação de Líderes



Capacitação de Líderes



OBRIGADO!



fernando.torelly@hcor.com.br