

Edição 6 – Dezembro de 2015

INFORMATIVO



**CERTIFICAÇÃO
INTERNACIONAL**
NO HOSPITAL VIVALLE
VOCÊ É A PEÇA PRINCIPAL



Dr. Fernando VC De Marco e Dra. Claudia Mangini
recebem a placa da Certificação Diamante da
Accreditation Canada International (ACI)

Hospital viValle conquista Acreditação Internacional com classificação Diamante

Em julho, o Hospital viValle conquistou o selo de certificação internacional, comprovando que a qualidade dos serviços prestados na Instituição está alinhada aos melhores hospitais no mundo

Há dois anos, o Hospital viValle iniciou o processo para a conquista de procedimentos mais seguros para a instituição e pacientes, baseado em critérios internacionais por meio do Programa de Acreditação Canadense, que utiliza o Sistema *Qmentum* International.

Durante 18 meses, o Hospital viValle implantou uma metodologia que aliou a governança clínica às boas práticas médicas, resultando em métodos padronizados de alta performance em qualidade e segurança para pacientes e colaboradores. Como resultado da dedicação e dos esforços de toda a equipe, o viValle recebeu

a Certificação Diamante da *Accreditation Canada International* (ACI) no mês de julho.

O que mudou com a Acreditação

Na prática, o viValle passou a ser uma instituição que oferece a mesma qualidade e segurança dos serviços de saúde prestados nos melhores hospitais do mundo. A Certificação Internacional confere ferramentas necessárias para a melhoria contínua dos processos por intermédio da análise de suas próprias experiências e a difusão do conhecimento.

No Brasil, dos 6.140 hospitais existentes, menos de 5% possuem

algum selo de qualidade e apenas 31 instituições possuem a Acreditação Canadense, segundo pesquisa realizada pelo Núcleo de Saúde da Fundação Getúlio Vargas e dados da empresa acreditadora *IQG Health Services Accreditation*.

Para garantir o selo de qualidade, o desafio é manter os padrões assistenciais dentro das metas estabelecidas, como monitorar o índice de infecção hospitalar e garantir que todas as ações necessárias de segurança na assistência aconteçam para que ele se mantenha sempre em queda.

Editorial

Acreditação: uma conquista do colaborador

O Hospital viValle recebeu o certificado de Acreditação Internacional, mas quem tornou isso possível foram os colaboradores que participaram ativamente de todo o processo e se superaram na adoção de procedimentos mais seguros. As metas traçadas pela metodologia QMentum nortearam as ações de todas as equipes do Hospital e possibilitaram o desenvolvimento profissional individual dentro da instituição.

Nesse processo de excelência, o papel do Hospital foi oferecer ferramentas de conhecimento para que todos pudessem entender as mudanças, mas cada colaborador foi responsável por promover efetivamente as alterações nas rotinas, a favor de um am-

biente de trabalho mais seguro e que pode oferecer mais qualidade de assistência para pacientes.

As transformações implantadas pelos processos de qualidade adotados exigiram que o colaborador se desenvolvesse, tornando-o mais bem preparado e qualificado para atender os pacientes. Além disso, o contato com as ferramentas da qualidade agregou uma visão mais ampla do Hospital, fazendo com que haja uma tomada de consciência do lugar e da importância de cada um dentro da instituição.

Ao mesmo tempo que se desenvolvia, o colaborador foi agente da construção de um ambiente mais seguro, com procedimentos mais claros, que incentiva o conhecimento e aproximou os grupos de trabalho.

Os desafios não terminaram! Eles apenas se tornaram práticas organizacionais incorporadas à cultura do Hospital viValle. O aumento da responsabilidade veio de encontro ao aumento da capacitação de cada um. Os colaboradores aprenderam a utilizar as ferramentas e agora já sabem transformar objetivos em realidade. É uma experiência enriquecedora fazer parte dessa equipe Diamante!



Dra. Claudia Mangini
Gerente de Qualidade

Mantenha-se informado e saiba onde buscar conhecimento

Conservar os padrões necessários para a manutenção da Certificação Internacional é um trabalho contínuo do Hospital viValle e de cada colaborador. Para que todos se mantenham atualizados e se desenvolvendo com qualidade, a intranet é uma ferramenta muito acessível. Na página “Qmentum” é possível encontrar todas as ROPs e acessar os documentos da qualidade. Quer saber mais? Explore também a página da Qualidade. Lá estão disponíveis os formulários para notificação de risco/não conformidade e outras informações do setor que impactam diretamente na cultura de segurança. É muito importante participar das campanhas e conhecer os materiais produzidos pelo Hospital viValle. As ferramentas disponíveis devem ser usadas a favor do desenvolvimento individual e resultar em uma instituição de padrão internacional, segura e que oferece serviços de saúde de qualidade.

Envolver os colaboradores e compartilhar informação: o desafio da Acreditação

Você se lembra de todas as ações realizadas durante o processo de Acreditação? Imaginamos que não. Isso acontece porque para que alcancemos mudanças efetivas é

necessário que novos conceitos sejam compreendidos, se tornem naturais e passem a fazer parte da cultura organizacional da instituição. O Hospital viValle desenvolveu algumas

ferramentas e campanhas para facilitar esse aprendizado. Relembre algumas campanhas.



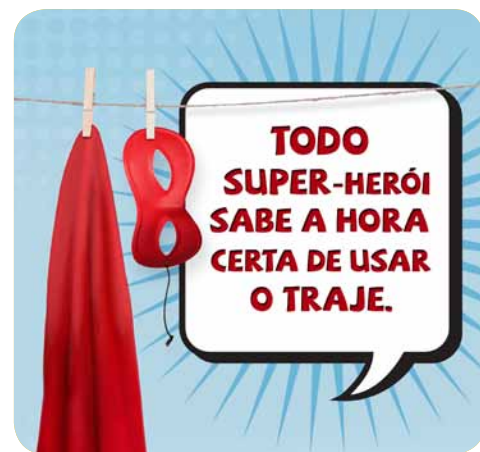
SETEMBRO E OUTUBRO DE 2013

“Você é a peça principal”. Campanha de divulgação da pesquisa Cultura de Segurança e do processo de Acreditação Internacional – Metodologia *Qmentum* por meio de palestras, informativos, cartazes e da dinâmica “Certificação Canadense no Hospital viValle – Você é a peça principal”.



ABRIL DE 2013 E NOVEMBRO DE 2014

Prevenção de acidentes biológicos. A “agulha macabra” alertou os colaboradores sobre o pesadelo que pode ser o descarte incorreto dos materiais. Em 2014, o foco foi chamar a atenção para as ações cotidianas e prevenir erros — afinal “se você não encontrou o erro, não está prestando atenção”.



FEVEREIRO E MARÇO DE 2014

Nesse período o Hospital abordou temas como o uso correto do jaleco e incentivou a dupla checagem dos medicamentos de alto risco com as campanhas “Todo super-herói sabe a hora certa de usar o traje” e “Medicamentos de Alto Risco”.



JUNHO DE 2014 E MAIO DE 2015

“Lavagem das mãos”. As campanhas internas com os colaboradores foram marcadas por intervenções divertidas. Em 2014, uma atriz se fez passar por uma cigana que “leu” a sorte dos colaboradores, lembrando da importância e da forma correta de higienizar as mãos. Em 2015, as bactérias ficaram visíveis na caixa reveladora, que mostrava exatamente onde estava a sujeira se não fosse aplicada a técnica de lavagem correta.



ABRIL DE 2015

“Quiz *Qmentum*”. Inspirado no “Jogo do Milhão”, a atividade contou com perguntas elaboradas para verificar, de um jeito divertido, os conhecimentos sobre a segurança do paciente, as políticas internas e as ROPs da metodologia *Qmentum* agitou os colaboradores.

TREINAMENTO DE CATÁSTROFE 2015

Muita técnica, exercícios práticos e a implantação de um plano de contingência para todo o Hospital foram necessários para a realização do Simulado de Atendimento a Múltiplas Vítimas. Com o envolvimento e a dedicação de colaboradores e médicos de diversos setores do Hospital, o exercício foi um sucesso!

MANUAL CIRURGIA SEGURA, A PARTIR DE 2013

Contendo as principais regras para a cirurgia segura, o manual foi lançado em 2013 e tem o objetivo de fornecer ao corpo clínico as diretrizes exigidas pelo Hospital viValle. Os desafios estavam lançados: a obrigatoriedade do termo de consentimento, a lateralidade, a profilaxia antibiótica, o *time out* e a aplicação da NR32. Mas não houve apenas cobranças: ao mesmo tempo, o Hospital viValle desenvolve um programa de premiação que prevê pontos de acordo com o desempenho assistencial dos profissionais.



BOOK DE INDICADORES ASSISTENCIAIS 2014 E 2015

O Hospital viValle lança seu primeiro *book* de indicadores, com o objetivo de promover a divulgação dos resultados assistenciais para equipes médicas. É possível encontrar mais informação no Espaço Médico viValle (www.espacomedicovivalle.com.br).



Devolutiva da comissão avaliadora foi marcada pela ansiedade

O dia 12 de junho foi de grande expectativa para os colaboradores do Hospital viValle. Nessa data, a comissão avaliadora do IQG apresentou o relatório da última visita, documento que seria enviado para a validação canadense e que continha a indicação para a Acreditação.

Gestores e equipes se reuniram no Auditório do IEP para ouvir todos os pontos favoráveis e também as oportunidades de melhoria

apontadas pela comissão avaliadora do IQG (Instituto Qualisa de Gestão, empresa certificadora). O balanço final foi positivo. Segundo a comissão, o Hospital conseguiu envolver os colaboradores e as equipes num só objetivo, e isso foi fundamental para o sucesso das ações implementadas.

Durante as apresentações todos estavam contidos, mas as lágrimas e os aplausos explodiram depois da confirmação que o Hospital

estava apto a manter os processos de qualidade e que seria indicado positivamente para a Acreditação Internacional. Não foi possível reter a alegria e a satisfação pelo reconhecimento do trabalho.

No dia 10 de setembro, os representantes do IQG voltaram ao Hospital para a cerimônia de entrega da placa comemorativa que marca a conquista da Certificação Diamante da *Accreditation Canada International (ACI)*.



A ansiedade antes da conclusão do relatório deu lugar à alegria com o retorno positivo



Dr. Fernando VC De Marco, Dra. Claudia Mangini e a equipe avaliadora IQG depois da devolutiva



Dr. Fernando VC De Marco
Diretor Técnico
CRM 87270 RQE 35860



Este informativo é uma publicação do Hospital viValle

Av. Lineu de Moura, 995 – Jd. Urbanova
São José dos Campos – SP
CEP 12.244-380 – Tel.: (12) 3924-4900
www.vivalle.com.br

Diretor Técnico:
Dr. Fernando VC De Marco
CRM 87270 – RQE 35860
Coordenação geral:
Departamento de Marketing e Assessoria
de Imprensa.

Contato:
pamela.santos@vivalle.com.br/
comunicacao@vivalle.com.br
Jornalista responsável:
Marina Veloso - MTB 42.975/SP