



CRÓNICAS

OITO ESTRATÉGIAS PARA A ACREDITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE



Andréa Prestes

Gestora hospitalar, Master Black Belt em Lean Six Sigma, Life, Executive e Positive Coach. Mestranda em Gestão da Saúde, pela Escola Nacional de Saúde Pública, da Universidade Nova de Lisboa, em Lisboa, Portugal. Ampla experiência na direção de grandes hospitais no Brasil.



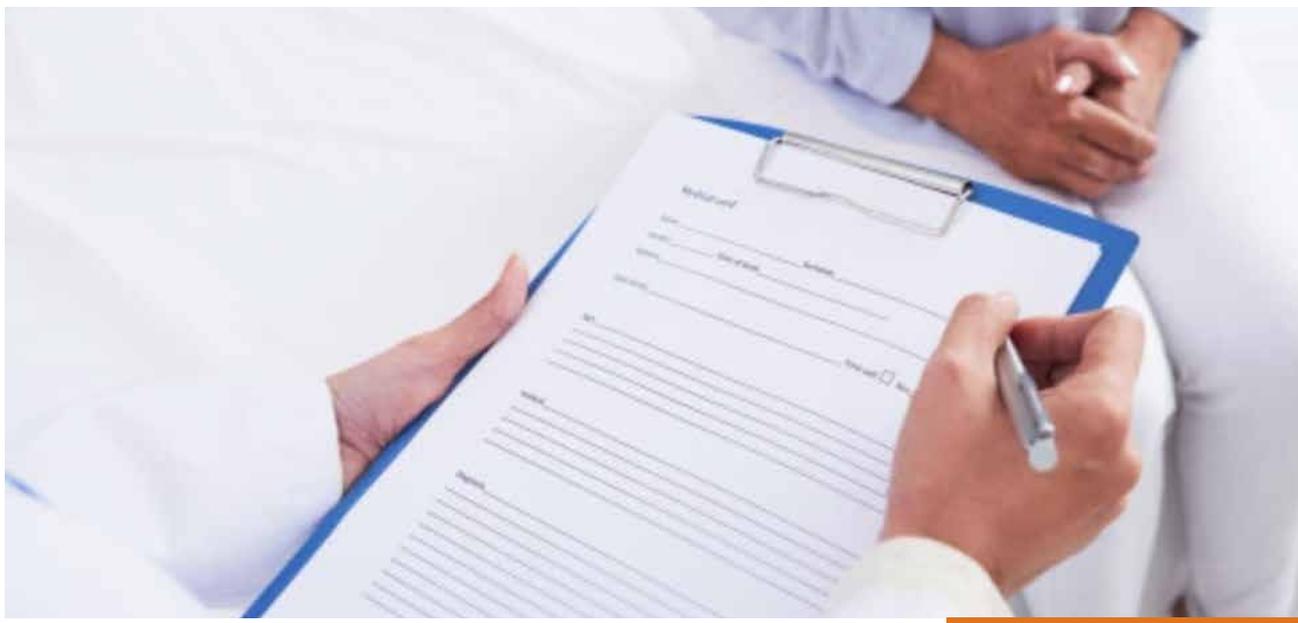
Gilvane Lolato

Graduada em Administração de Empresas, Especialista Gestão em Saúde, Controle de Infecção, Qualidade e Segurança do Paciente. Gerente de Educação da ONA. FISQua.



J. Antônio Cirino

Comunicólogo, gestor de qualidade, professor e pesquisador. Doutor em Comunicação e Sociabilidade (UFMG), com pós-doutorado em Comunicação e Cultura (UFRJ). Autor do livro “Gestão da Comunicação Hospitalar” e organizador da obra “Estratégias para a Acreditação dos Serviços de Saúde”.



A gestão da qualidade e segurança do paciente não é uma moda ou algo passageiro. É uma tendência cada vez mais presente como resposta aos anseios dos usuários e clientes/pacientes, dos próprios profissionais e das instituições de saúde, para a oferta de serviços de excelência. Essa busca é contínua, assim não há um “ponto final”, ou um momento em que deixa de existir.

Por ser um movimento contínuo, o trabalho para a promoção da cultura da qualidade nas organizações desencadeia uma mudança interior dos profissionais que lidam com ela. Mahatma Gandhi sintetiza, na frase “seja a mudança que você quer ver no mundo”, o empenho próprio fulcral para o progresso em qualquer contexto. Assim, a melhoria contínua, em processos de acreditação, além de oportunizar ganhos às instituições, refletem-se, principalmente, em crescimento importante às pessoas que nela atuam.

Dessa forma, o livro “Estratégias para a Acreditação dos Serviços de Saúde” contempla oito

capítulos, que se apresentam como as principais estratégias para a conquista desse resultado e, principalmente, para a implantação da cultura da qualidade e segurança nas unidades de saúde.

Com o capítulo “Por onde começar”, apresenta-se que a decisão estratégica é o primeiro passo para a implantação de um projeto voltado à acreditação em saúde. Aqui destaca-se a importância de elaborar o planejamento estratégico, para que seja a base e o norte ao desdobramento das estratégias no dia a dia. Outro ponto essencial é a estruturação do próprio projeto de acreditação, como planejá-lo e colocá-lo em prática.

No capítulo “Pessoas: elas fazem a diferença”, ressaltamos o aspecto humano intrínseco a qualquer gestão da qualidade e segurança do paciente, pois é feita de pessoa para pessoa, sejam elas profissionais, colaboradores, pacientes, familiares, sociedade etc. Por isso, desenvolver o potencial humano existente nas organizações de cuidado à saúde é fundamental,



formando, em especial, os líderes, para que sejam os multiplicadores e possam inspirar mais pessoas.

“Comunicação como mola propulsora do projeto de acreditação” foi um capítulo em que se firma a dimensão comunicacional presente nesse contexto e como podemos influenciar as pessoas para as mudanças positivas que devem ser empreendidas, seja pelos alinhamentos interpessoais, seja por mecanismos e estratégias de divulgação, engajando e gerenciando os diversos públicos da unidade de saúde.

Para fundamentar a gestão por processos, o capítulo “Conectando e gerenciando processos” aborda os instrumentos para o mapeamento, a contratualização e o gerenciamento dos processos assistenciais, de apoio e administrativos das organizações de saúde, com vistas a gerar valor aos usuários e clientes. Oferta, ainda, um olhar sobre o acompanhamento, com a medição e a análise crítica dos resultados, e as ações decorrentes.

Ouvimos comumente que “Prevenir é melhor do que remediar” e, por isso, nesse capítulo sobre gerenciamento dos riscos, apresenta-se uma forma de identificá-los, classificá-los e preveni-los no dia a dia do setor saúde, possibilitando melhorias efetivas ao mitigar as falhas nos processos, por meio da sensibilização das equipes e o desenvolvimento de um olhar crítico das pessoas no ato de cuidar.

Outra abordagem essencial foi o capítulo “De onde vem as melhorias?”, em que elencamos as principais fontes de oportunidades de melhorias para os processos da saúde. Abordamos desde as notificações de eventos adver-

sos, as percepções dos usuários quanto ao atendimento, até aos grupos multidisciplinares, que integram as comissões obrigatórias ou estratégias. Depois dessa estruturação, foram sugeridas ferramentas para analisar e gerenciar as tratativas que serão implantadas para a sustentabilidade das melhorias.

No capítulo “O cuidado centrado na pessoa: A trajetória do paciente no processo de acreditação”, fortalecemos a visão de que a promoção de uma experiência do paciente positiva perpassa o entendimento ampliado dos fatores que importam para as pessoas atendidas e como as equipes podem contribuir para o cuidado excelente, por meio de planos, metas e foco em resultados.

Por fim, no capítulo “Mudando a cultura para alcançar a excelência no cuidar e no gerir”, trouxemos os conceitos sobre a cultura da segurança do paciente, a implantação de uma cultura justa em detrimento de uma punitiva e como essa mudança de cultura pode impactar os resultados da gestão da organização de saúde.

Esperamos que o conteúdo apresentado nesta obra possa contribuir com a promoção e construção de uma jornada capaz de criar um processo sustentável para a melhoria contínua em sua instituição. O grande desafio é o despertar de uma nova forma de olhar o cenário, com a capacidade de perceber a existência de oportunidades de melhorias no desenvolver diário das atividades laborais. É promover, enquanto líder, o sentimento de pertencimento e engajamento nas pessoas, capaz de fazer fluir, naturalmente, uma nova cultura suportada pelo desejo de mudança positiva, pautada na qualidade e segurança das pessoas.