



“Strategies to Quality Improvement Sustainability: IHI Experience”

Antonio Capone Neto, MD, PhD, MBA
IHI Fellow 2014-2015

Hospital Israelita Albert Einstein – São Paulo, Brazil



Agenda

Controle da Qualidade e Melhoria da Qualidade

Alguns princípios de sustentabilidade de resultados

Experiência do IHI quanto à sustentabilidade de resultados



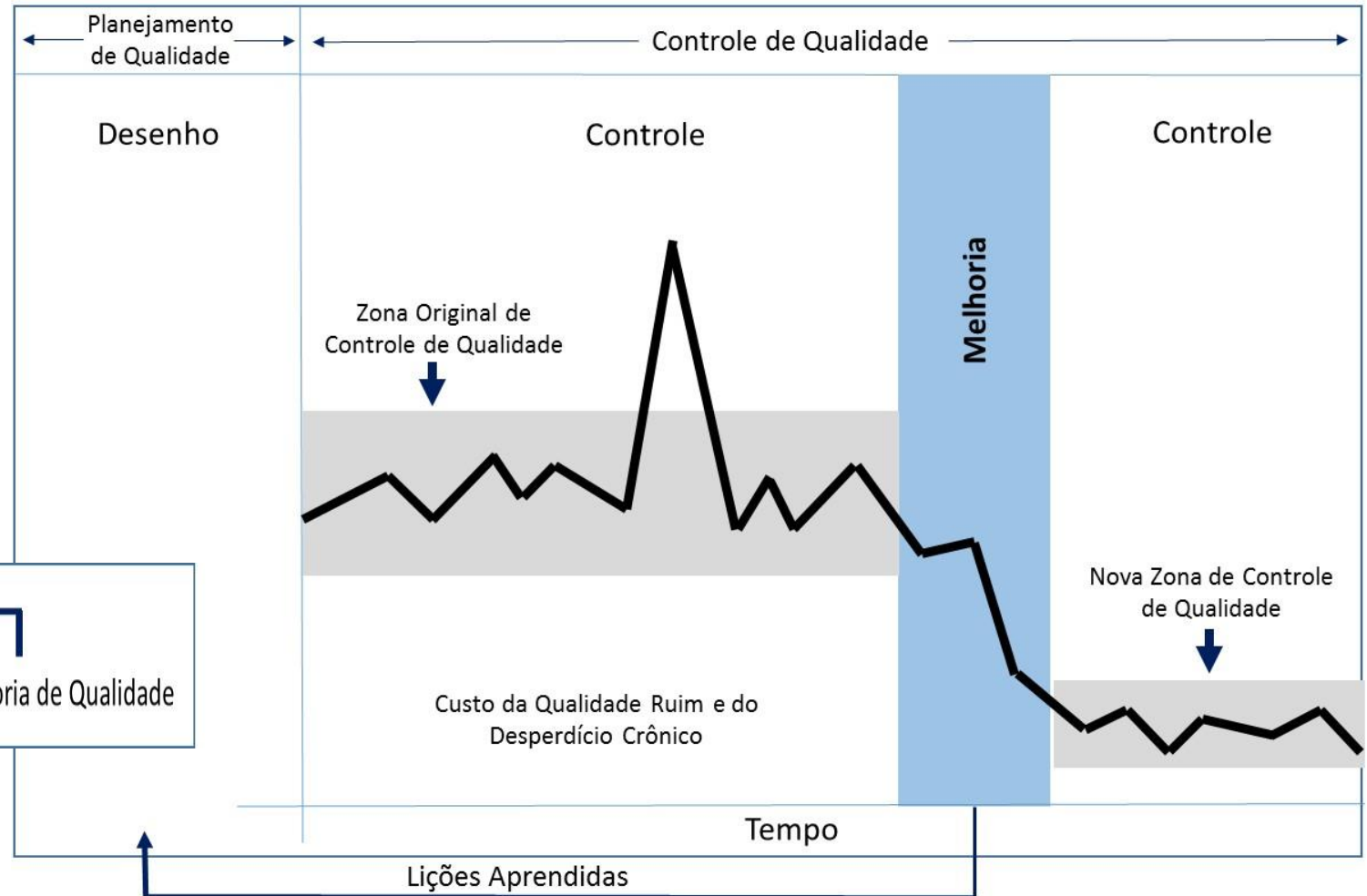
Controle de Qualidade e Melhoria da Qualidade



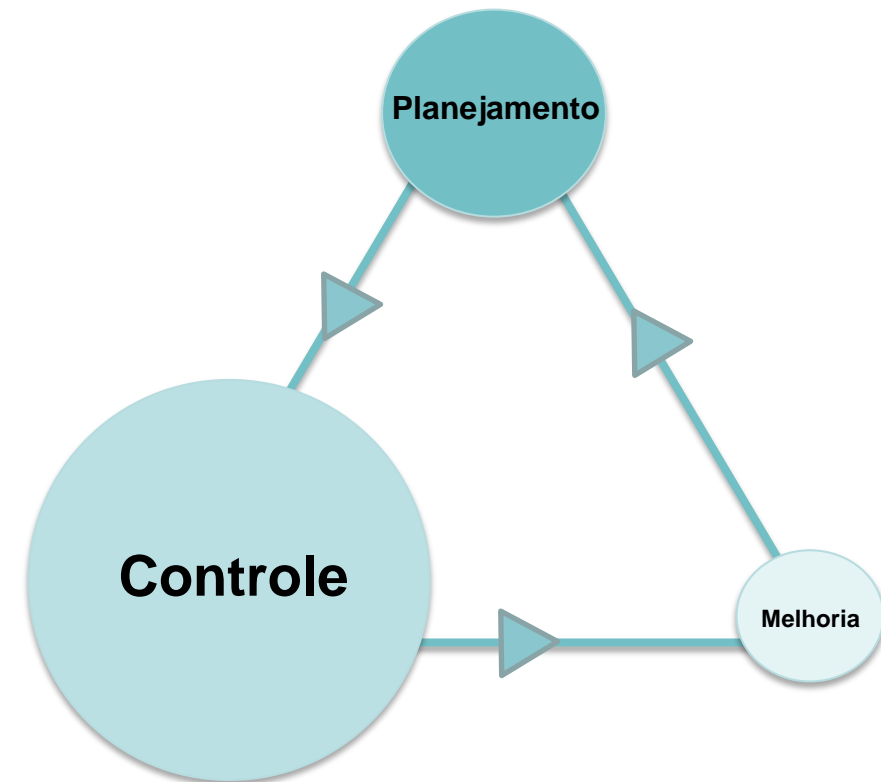
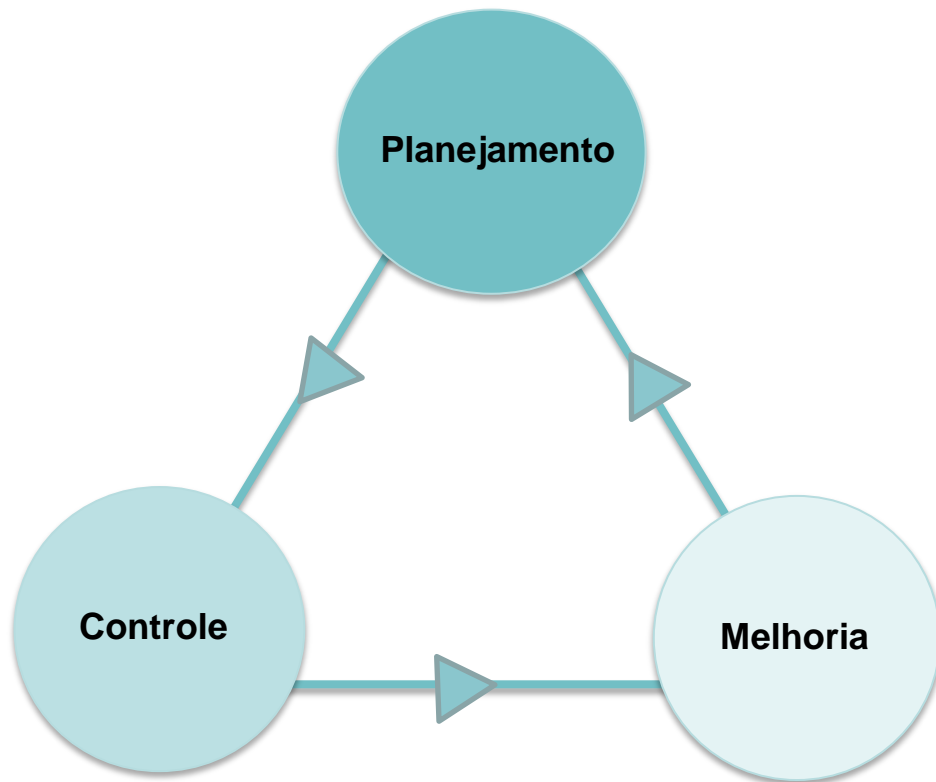
Joseph M. Juran
1904 - 2008



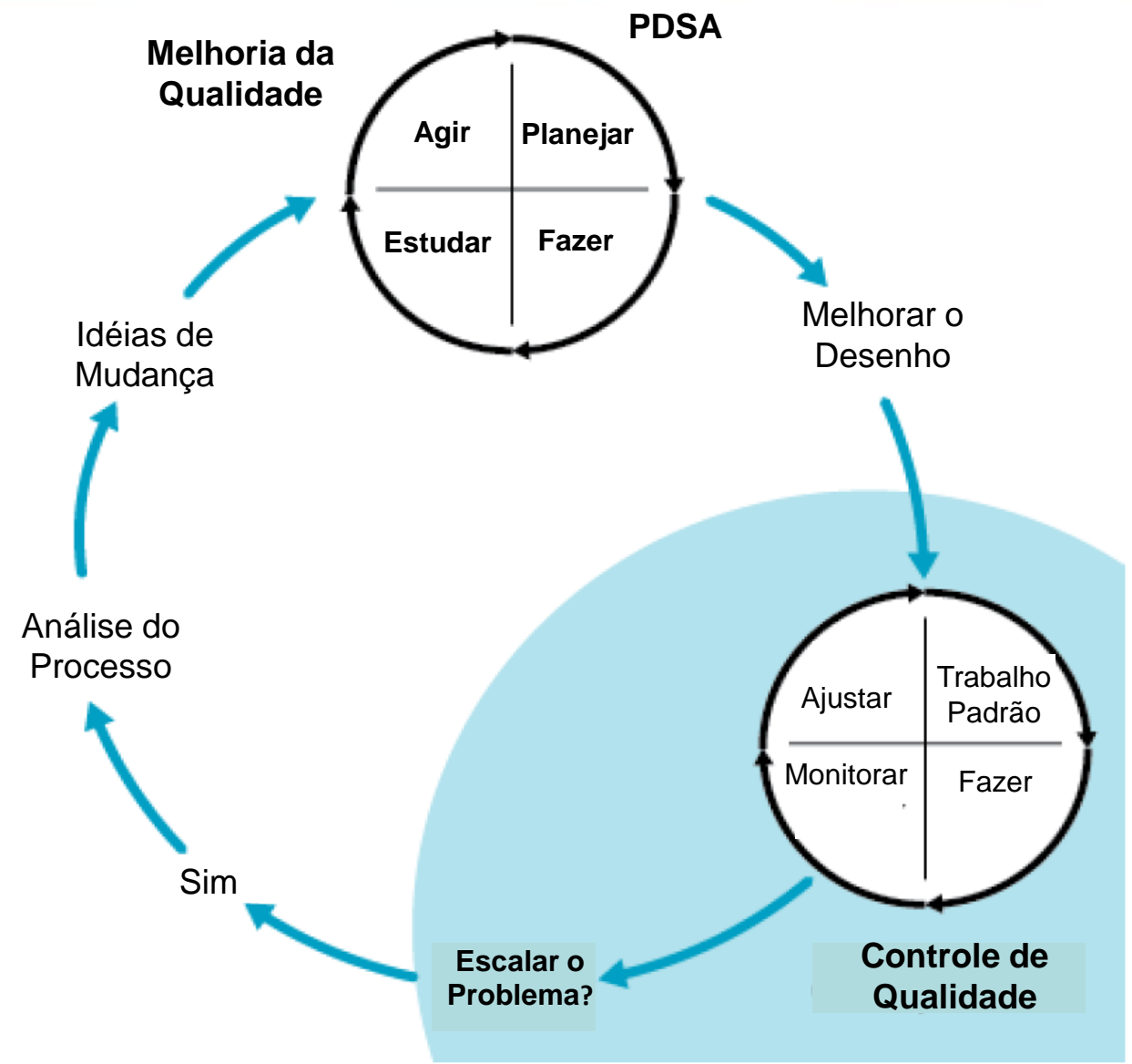
Trilogia de Juran



Trilogia de Juran



**Relação entre
Melhoria da Qualidade
e Controle da Qualidade**





Alguns princípios de sustentabilidade de resultados

Sustentando Melhorias

“A chave para sustentar melhorias é focar no trabalho diário dos gestores da linha de frente, com o suporte de um sistema de gestão de alto desempenho que estabelece tarefas e responsabilidades para os gestores em todos os níveis da organização”

“Todos tem dois trabalhos: o seu trabalho e melhorar o seu trabalho”

Sustentando Melhorias

“Muitos pensam em sustentar os ganhos somente após a melhoria ter sido alcançada.

O momento de se planejar em como sustentar os ganhos de melhoria é bem antes de se lançar a iniciativa de melhoria”

Problemas Frequentes na Sustentação de Resultados em Projetos de Melhoria

Equipes temporariamente designadas para o projeto

Falta de responsabilidades e fluxos de decisão claros

Acesso limitado ou inexistente a recursos analíticos

Incapacidade de se criar uma ampla concordância para a mudança

Experiência do IHI quanto à sustentabilidade de resultados



Intermountain Healthcare
Salt Lake City – Utah - USA



Virginia Mason Health System
Seattle – Washington - USA



Saskatoon Health Region
Saskatchewan - Canada

Sistema de Gestão de Alto Desempenho

Controle de Qualidade (Operações)

Melhoria de Qualidade (Mudanças Sistêmicas)

Tarefas Chave

Dados para
Controle

Orientação

Tarefas Chave

Dados para
Melhoria

Alinhamento
de Objetivos

Define valores Dispon. recursos Visibilidade	Indicadores sistêmicos Métricas de desfecho	Coaching Monitora nível 2	<p>Nível 3 Executivo, VP</p> <p>Nível 2 Diretores/Gerentes</p> <p>Nível 1 Coord. Unidade</p> <p>Linha de Frente</p>	Antecipar mudanças Planej. da qualidade Mensagem consistente	Agrega as métricas de processos e desfechos	Negocia objetivos estratégicos do nível 2 Lança iniciativas de QI
Coordena departamentos Dispon. recursos	Sumariza questões operacionais diárias	Coaching nível 1 Monitora nível 1		Conduz ACR Planej de qualidade Projetos interdepart.	Desenvolve equipe em QI Acompanha proj. nível 1	Negocia proj. nível 1 Lança, prioriza e monitora proj. QI
Define trabalho padrão Resposta a incidentes Escalas	Notificação de incidentes Questões operacionais	Trabalho padrão e . Coaching em detecção de problemas e respostas		Lidera proj QI Lidera ACRs Lidera PDSAs	Monitora métrica e status dos proj. Resultados dos PDSAs	Negocia metas unidade Lança, prioriza e monitora proj. unidade
Consciência situacional Resposta e ajuste às variações do processo	Recebe feedback Observa processo de cuidados	Comunicação clara para dar suporte ao paciente e famílias		Resolve problemas Identifica idéias de mudança	Identifica problemas a serem escalados Idéias de melhoria	Participação em equipes de QI Engaja pacientes QI
Interface nos Cuidados do Paciente				Interface nos Cuidados do Paciente		
Notifica necessidades urgentes	O que é importante para mim?	Dá feedbacks	Pacientes e Famílias	Participação em projetos de melhoria	Identifica problemas processuais Dá sugestões	Auxilia na determinação de metas de melhoria

Sistema de Gestão de Alto Desempenho na Linha de Frente

Direcionar o Controle de Qualidade

Padronização

Accountability

Gestão à vista

Solução de problemas e resolução de conflitos (escalar)

Integração de metas e projetos

Gerenciar a Melhoria da Qualidade

Priorização dos projetos de melhoria

Assimilação dos projetos no trabalho diário

Implementação das melhorias

Estabelecer uma Cultura de Alto Desempenho

Políticas bem definidas

Feedback sistemático

Solução de problemas

Transparência e confiança para se aprender com os erros

**Harvard
Business
Review**

OPERATIONS MANAGEMENT

4 Steps to Sustaining Improvement in Health Care

by **Kedar S. Mate** and **Jeffrey Rakover**

NOVEMBER 09, 2016

**Um guia
prático**



SAVE



SHARE



COMMENT



TEXT SIZE



PRINT

\$8,95 BUY COPIES





Quatro passos para sustentar melhorias nos sistemas de saúde:

1. Escolha uma “**Unidade Piloto**” dentro de sua organização, que tenha:

Estabilidade

Alinhamento em torno dos objetivos

Boas práticas de gestão

Engajamento da equipe



Quatro passos para sustentar melhorias nos sistemas de saúde:

2. Comece com um gestor imediato da linha de frente
3. Use resultados rápidos para criar impulso
4. Motive os gestores da linha de frente abordando o que os irrita



Considerações Finais

Sustentabilidade se planeja antes de se iniciar o projeto

Quem sustenta os resultados é sempre a linha de frente. Todo o planejamento deve incluí-los precocemente

Quem cria as condições de sustentabilidade de melhorias é a liderança imediata, guiada pela alta liderança

O determinante final da manutenção de resultados é a cultura de qualidade e segurança da organização



BOAS PRÁTICAS CLÍNICAS EM
CARDIOLOGIA

