Organização Nacional de Acreditação (ONA)

Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares - 2010

Ana Cristina Rossetti

Gerente Assistencial

Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch

Instituto Israelita de Responsabilidade Social

Albert Einstein

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL
DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL
DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ONA - Organização Nacional de Acreditação

1980 1990 1998 2000

Âmbito Nacional

- Ausência de um sistema de saúde
- Movimentos Sociais atuantes
- Redemocratização do país
- **1988** - promulgação da **Constituição Federal** e instituição do **SUS**

- **1995** - criação do **Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde** (PGAQS)

Comissão Nacional de Qualidade e Produtividade

- Definição de metas para implantação de um processo de certificação de hospitais identificado como Acreditação Hospitalar.

- **1998** - Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar - consenso de opiniões para alcançar padrões de avaliação comuns a todos.

Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA)

- 1999 - constituída juridicamente a **Organização Nacional de Acreditação – ONA** para coordenar, desenvolver a aplicação e acompanhar as normas

- **2000** - Estruturação das normas do SBA
- -Credenciamento das primeiras instituições Acreditadoras
- **2001** - Certificada a 1ª Organização Prestadora de Serviços Hospitalares pela metodologia SBA/ONA
- Aprovada portaria onde o MS aprova o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar
- ONA e ANVISA assinam convênio

Âmbito Estadual

- **1990** – surge em São Paulo os primeiros movimentos de qualidade nos hospitais - Associação Paulista de Medicina.
- **1995** – iniciativas regionais relacionadas diretamente com a acreditação hospitalar em São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Rio Grande do Sul.

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ONA - Organização Nacional de Acreditação

- ✓ É uma organização **não governamental** caracterizada como **pessoa jurídica** de direito privado **sem fins econômicos**, de direito coletivo, com **abrangência de atuação nacional**;
- ✓ Tem por objetivo promover a implantação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços de saúde, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção, de forma a melhorar a qualidade da assistência, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País;
- ✓ Reconhecida pelo Ministério da Saúde e ANVISA;
- ✓ Voluntário, periódico e reservado;
- ✓ Validade / ciclo de 2 anos para acreditação dos níveis 1 e 2 e de 3 anos para o nível 3 (excelência)

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ONA - Organização Nacional de Acreditação

- ✓ Funções:
  - Coordenar o Sistema Brasileiro de Acreditação;
  - Definir sistemática de avaliação;
  - Elaborar padrões de qualidade;
  - Capacitar multiplicadores e facilitadores.

- ✓ A ONA, consagra o aprimoramento dos serviços médico-hospitalares em um processo contínuo de melhoria, conquistado a partir de:
  - Desempenho de seus recursos humanos;
  - Condições adequadas de equipamentos e instalações;
  - Melhoria na gestão organizacional;
  - Segurança para pacientes e profissionais da saúde.

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

ONA - Organização Nacional de Acreditação

Missão

Contribuir para o aprimoramento da qualidade da assistência à saúde, através do desenvolvimento e evolução de um sistema de acreditação.

Visão

Tornar referência, o Sistema Brasileiro de Acreditação e a Organização Nacional de Acreditação, com metodologia internacionalmente reconhecida, sólida e confiável, comprometida com a viabilização de um processo de melhoria contínua, qualidade e produtividade no setor saúde, até 2015.

Valores

- ✓ Credibilidade
- ✓ Legitimidade
- ✓ Qualidade
- ✓ Ética
- ✓ Resultado

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Manual Brasileiro de Acreditação Versão 2010 X 2006

- ✓ Manual 2010 lançado na Feira Hospitalar (SP), em maio de 2010, vigente a partir de 01 de julho de 2010 com aplicação obrigatório a partir de 01 de novembro de 2010;
- ✓ Durante um ano, o manual foi revisado por um Comitê Técnico e sua proposta foi submetida à Consulta Pública através do Portal da Organização Nacional de Acreditação – foram recebidas 105 contribuições;
- ✓ O Manual Brasileiro de Acreditação – Versão 2010 representa um avanço no caminho da orientação do processo de avaliação para uma **visão por processos, integrada e sistêmica**, independente de onde fisicamente este processo está inserido, saindo de uma visão tipicamente setorizada.
- ✓ As visitas de manutenção da certificação, independente da versão do manual utilizada no processo de certificação da organização de saúde – base no Manual Versão 2010, para iniciar o processo educativo das organizações prestadoras de serviços de saúde

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Manual Brasileiro de Acreditação
Versão 2010 X 2006

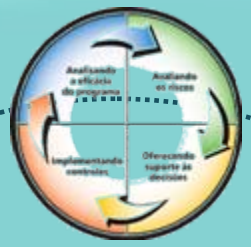
Manual ONA 2006	Manual ONA 2010 - Atual
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO	**GESTÃO E LIDERANÇA**
Direção e Liderança	Liderança
Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas
Gestão Administrativa e Financeira	Gestão Administrativa
Gestão de Material e Suprimentos	Gestão de Suprimentos
Gestão da Qualidade	Gestão da Qualidade
ATENÇÃO AO PACIENTE /CLIENTE	**ATENÇÃO AO PACIENTE /CLIENTE**
Atendimento ao Cliente	Atendimento
Internação	Internação
Transferência, Referência e Contra-Referência	**……. (contemplada nas subseções)**
Atendimento Ambulatorial	Atendimento Ambulatorial
Atendimento em Emergência	Atendimento em Emergência
Atendimento Cirúrgico	Atendimento Cirúrgico
Anestesiologia	…….
Obstetrícia	Atendimento Obstétrico
Neonatologia	Atendimento Neonatal
Tratamento Intensivo	Tratamento Intensivo
Reabilitação e Atendimento Multiprofissional	…….
Mobilização de Doadores	Mobilização de Doadores
Triagem e Coleta	Triagem de Doadores e Coleta
Transfusão e Procedimentos Hemoterápicos	Assistência Hemoterápica
Terapia Dialítica	Terapia Dialítica
Medicina Nuclear	Medicina Nuclear
Radioterapia	Radioterapia
Quimioterapia	Terapia Antineoplásica
Cardioangiologia Invasiva e Hemodinâmica	Cardioangiologia Invasiva e Hemodinâmica
…….	**Métodos Endoscópicos e Videoscópicos**
Assistência Farmacêutica	Assistência Farmacêutica
Assistência Nutricional	Assistência Nutricional

Manual ONA 2006	Manual ONA 2010 - Atual
DIAGNÓSTICO Processo Pré Analítico Processo Analítico Processos Pós Analítico Métodos Diagnósticos Cardiológicos Métodos Diagnósticos Neurológicos Anatomia Patológica e Citopatologia Diagnóstico por Imagem Radiologia Endoscopia	**DIAGNÓSTICO** Processo Pré Analítico Processo Analítico Processos Pós Analítico Métodos Diagnósticos .... Diagnóstico por Imagem ....
APOIO TÉCNICO Sistema de Informação do Cliente/Paciente Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar Prevenção, Controle de Infecções e Eventos Adversos Segurança e Saúde Ocupacional Processamento e Liberação Processo de Apoio Laboratorial Assessoria Técnica aos Clientes	**APOIO TÉCNICO** Sistema de Informação do Cliente/Paciente Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico- Hospitalar Prevenção, Controle de Infecções e Eventos Adversos Processamento e Liberação ....
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO Processamento de Roupas – Lavanderia Processamento de Materiais e Esterilização Qualidade da Água Materiais e Suprimentos Armazenamento e Transporte Higiene Gestão de Segurança Gestão de Resíduos	**ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO** Processamento de Roupas Processamento de Materiais e Esterilização .... Armazenamento e Transporte Higienização Gestão de Segurança .....
INFRA-ESTRUTURA Gestão de Projetos Físicos Gestão da Estrutura Físico-Funcional Gestão de Manutenção Predial	**INFRA-ESTRUTURA** ..... Gestão da Estrutura Físico-Funcional .....
ENSINO E PESQUISA Educação Continuada Ensino Pesquisa	**.....** ....

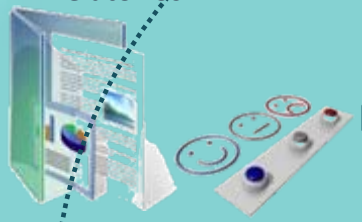
Processos Integrados

Planejamento Estratégico

Riscos



Relatórios



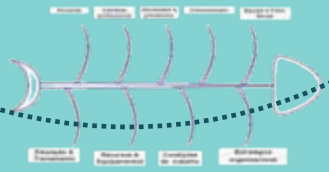
Indicadores

Processos Integrados

Reuniões

Auditorias

Análise



m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

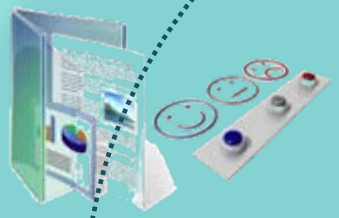
Processos integrados- Cirurgia Segura

Planejamento Estratégico

Garantir assistência segura ao paciente.

Riscos

Relatórios



Indicadores

Processos & Interações

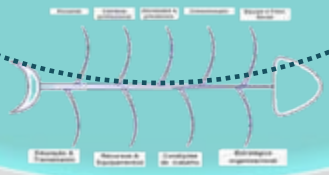
Auditorias

Reuniões

✓ Eventos Adversos

✓ Protocolos Gerenciados

Análise / Investigação de Eventos Adversos



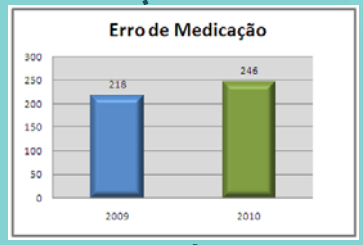
m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Processos integrados- Compra de material e medicamento

Planejamento Estratégico

Riscos

Indicadores



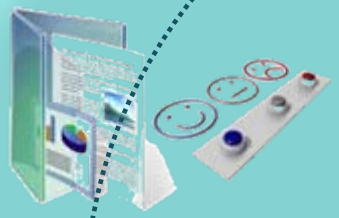
Auditorias

Análise das não conformidades

Reuniões

- ✓ Comissão Padronização
- ✓ Eventos adversos
- ✓Não conformidades

Relatórios



Processos & Interações

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

PROCESSO DE ACREDITAÇÃO
ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO "ONA"

Seções

1. Gestão e Liderança
2. Atenção ao Paciente/Cliente
3. Diagnóstico
4. Apoio Técnico
5. Abastecimento e Apoio Logístico
6. Infra-Estrutura

Segurança atender aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para atividade conforme legislação, identificar riscos específicos e gerenciar com foco na segurança.

ESTRUTURA

Nível 1

Segurança e Organização gerenciar os processos, sistemática de medição e avaliação da efetividade, promove ações de melhoria e aprendizado.

PROCESSO

Nível 2

Segurança , Organização e Práticas de Gestão da Qualidade processos alinhados e correlacionados ao plano estratégico da instituição, resultados com evolução de desempenho e tendência favorável, evidência de melhorias e inovações.

RESULTADO

Nível 3

Manual Brasileiro de Acreditação:
Serviços para a Saúde
Selo de Qualificação ONA

Seleção da Empresa Acreditadora

✓ Estar de acordo com requisistos e obrigações legais estabelecidos para atividade

✓ Comprovar, através de referências de Acreditações já realizadas

✓ Comprovar a competência dos seus auditores, os quais devem ser qualificados através de competência técnica, treinamentos específicos e experiência;

✓ Evitar selecionar e contratar a acreditadora somente com base no menor preço.

✓ Analisar, com cuidado, o teor de sua proposta e o histórico de certificações realizadas.

✓A empresa selecionada deve agregar valor ao seu hospital (selo X qualidade)

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Seleção da Empresa Acreditadora

✓Exigir da proponente (organismo de certificação) uma proposta contemplando pelo menos:

- objetivos dos serviços a serem prestados
- escopo dos serviços a serem fornecidos
- Abrangência dos processos áreas da instituição etc., que serão objeto de avaliação e certificação
- recursos envolvidos
- evidência formalizada de cumprimento dos critérios relativos ao dimensionamento dos escopos auditados e número de auditores
- plano de trabalho
- preço
-forma de pagamento

✓Insituições Acreditadoras credenciadas:

Sistema Nacional de Acreditação
DICQ

DNV
BUSINESS ASSURANCE
Det Norske Veritas

GL Group

FUNDAÇÃO VANZOLINI

creditação
iAHCS
ospitalar

INSTITUTO DE PLANEJAMENTO E PESQUISA PARA ACREDITAÇÃO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

IQG

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

CUSTOS PROCESSO DE ACREDITAÇÃO
ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO "ONA"

Taxas 2012
Processo de Acreditação

ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES			
Leitos	**Taxa de Avaliação para Certificação 2012 (R$ 23,30/leito)**	**Taxa de Diagnóstico Organizacional 2012 (R$ 16,90/leito)**	**Taxa de Manutenção 2012/ano (R$ 9,70/leito)**
Até 50 leitos	R$ 1.165,00	R$ 845,00	R$ 485,00
De 51 a 100 leitos	R$ 1.188,30 - R$ 2.330,00	R$ 861,90 - R$ 1.690,00	R$ 497,70 - R$ 970,00
De 101 a 300 leitos	R$ 2.353,30 - R$ 6.990,00	R$ 1.706,90 - R$ 5.070,00	R$ 979,70 - R$ 2.910,00
Mais de 300 leitos	A partir de R$ 7.013,30	A partir de R$ 5.086,90	A partir de R$ 2.919,70

1. A taxa é calculada de acordo com o número de leitos, sendo considerado o valor mínimo, a taxa da faixa de "até 50 leitos".

2. Sempre será considerada a taxa de 10% sobre o valor do contrato, caso esta seja superior a taxa mínima de sua faixa correspondente (leitos).

Mais...

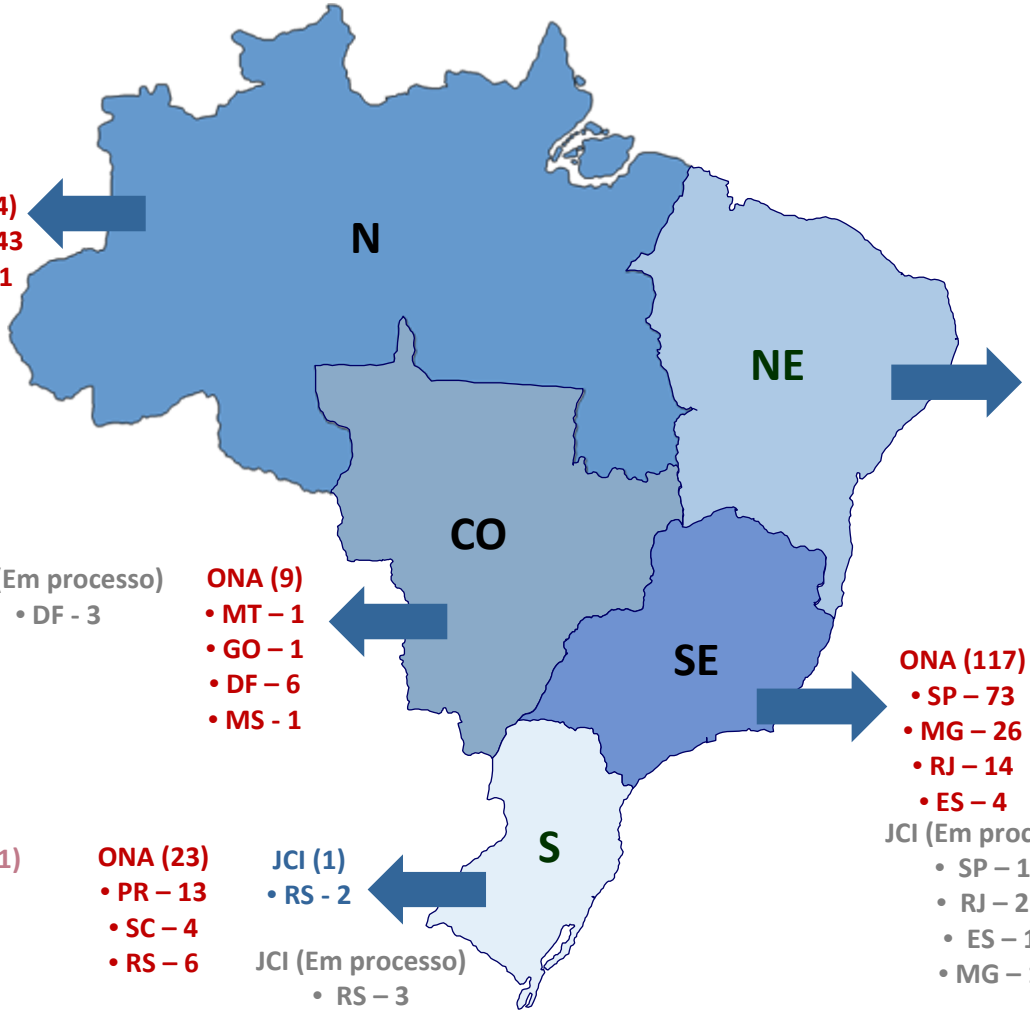
Contrato com a Instituição Avaliadora*:

- Avaliação de Diagnóstico – R$ 20.000,00
- Avaliação de Acreditação e manutenção – R$ 40.000,00 (ciclo de 2 anos)
- Despesas

*Valores aproximados para empresas de mais de 300 leitos

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Distribuição das Acreditações Hospitalares ONA, JCI e CCHSA



N

ONA (4)
- PA – 43
- AP - 1

NE

ONA (14)
- AL – 1
- MA – 2
- CE – 3
- RN – 1
- SE – 1
- BA – 4
- PB – 1
- PE – 1

JCI (Em processo)
- PE – 5
- BA – 2

JCI (3)
- BA – 1
- PE – 3

CO

JCI (Em processo)
- DF - 3

ONA (9)
- MT – 1
- GO – 1
- DF – 6
- MS - 1

SE

ONA (117)
- SP – 73
- MG – 26
- RJ – 14
- ES – 4

JCI (22)
- SP – 17
- RJ – 13

CCHSA (19)
- SP – 12
- RJ – 4
- MG – 2
- ES – 1

JCI (Em processo)
- SP – 17
- RJ – 27
- ES – 1
- MG – 1

S

CCHSA (1)
- PR – 1

ONA (23)
- PR – 13
- SC – 4
- RS – 6

JCI (1)
- RS - 2

JCI (Em processo)
- RS – 3
- SC – 1

ONA 167
JCI 36
CCHSA 20

4% dos hospitais brasileiros

*Dados atualizados até maio/ 2012
* Dados de hospitais em processo JCI fornecidos pela CBA

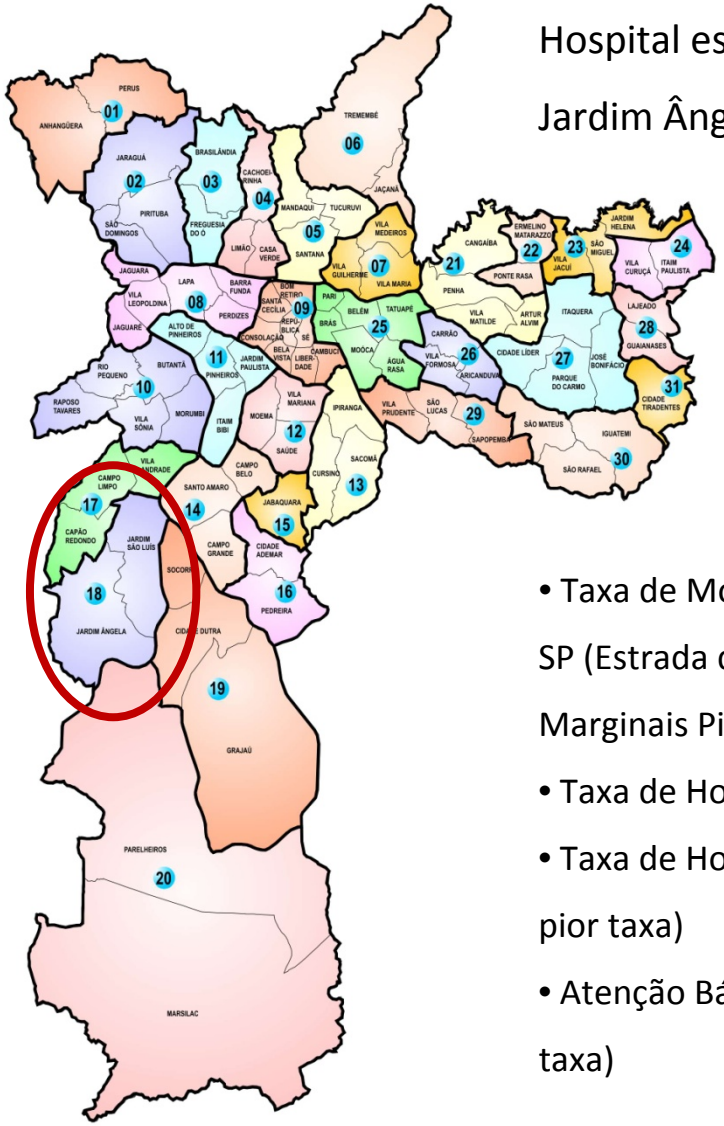
m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Especialidade	Leitos
Maternidade	50
Clinica Médica	40
Traumatologia	22
Cirurgia Geral	28
Pediatria	33
Psiquiatria	10
UTI Adulto	20
UTI Pediátrica	10
UTI Neonatal	10
UCIN Neonatal	22
Observ. Pediatrica	22
Observ. Adulto	33
Total	**300**

- ✓ Hospital Público – inaugurado em abril de 2008
- ✓ Gestão por Organização Social – CEJAM
- ✓ Parceria: CEJAM e Albert Einstein – ferramentas e modelos diferenciados
- ✓ Budget anual: R$ M 104.100

Hospital Geral de nível secundário e Pronto Socorro de "Porta Aberta"

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL
DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL



Hospital está localizado na região do M'Boi Mirim que inclui os bairros: Jardim Ângela e Jardim São Luís

- •População: mais de 0.5 milhão de habitantes
- • Projeção para 2040: 0.75 milhões de habitantes
- • 21.4% das casas são favelas (2ª na cidade de São Paulo)
- • 13.9% das pessoas com +16 anos são desempregadas (2ª na cidade de São Paulo)
- • Renda *per capta*: R$1064,00

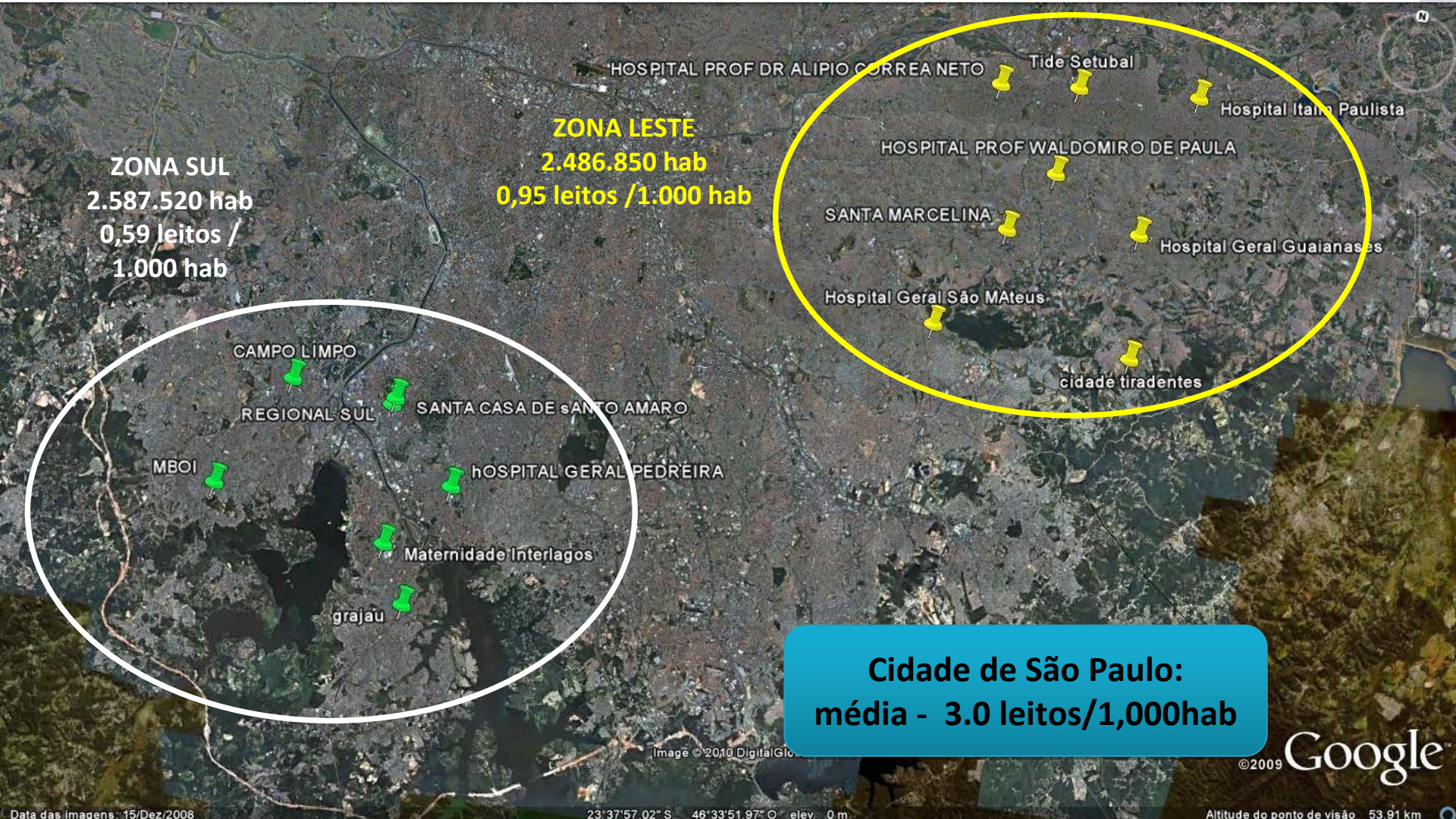
• Taxa de Mortalidade por acidente de trânsito: 9.59* — contra 9.16* da cidade de SP (Estrada do M'Boi Mirim é a 3ª em números de acidentes, apenas atrás das Marginais Pinheiros e Tietê)

• Taxa de Homicídios: 15.44* — contra 11.47* da cidade de SP (4ª pior taxa)

• Taxa de Homicídio juvenil (15-19 anos): 49.9* — contra 34.4* da cidade de SP (3ª pior taxa)

• Atenção Básica por 20,000 hab: 1.14 — contra 0.80 da cidade de SP (3ª melhor taxa)

Distribuição geográfica de hospitais na Zonas Sul e Leste da cidade de São Paulo



Processo de Acreditação ONA no HMMD

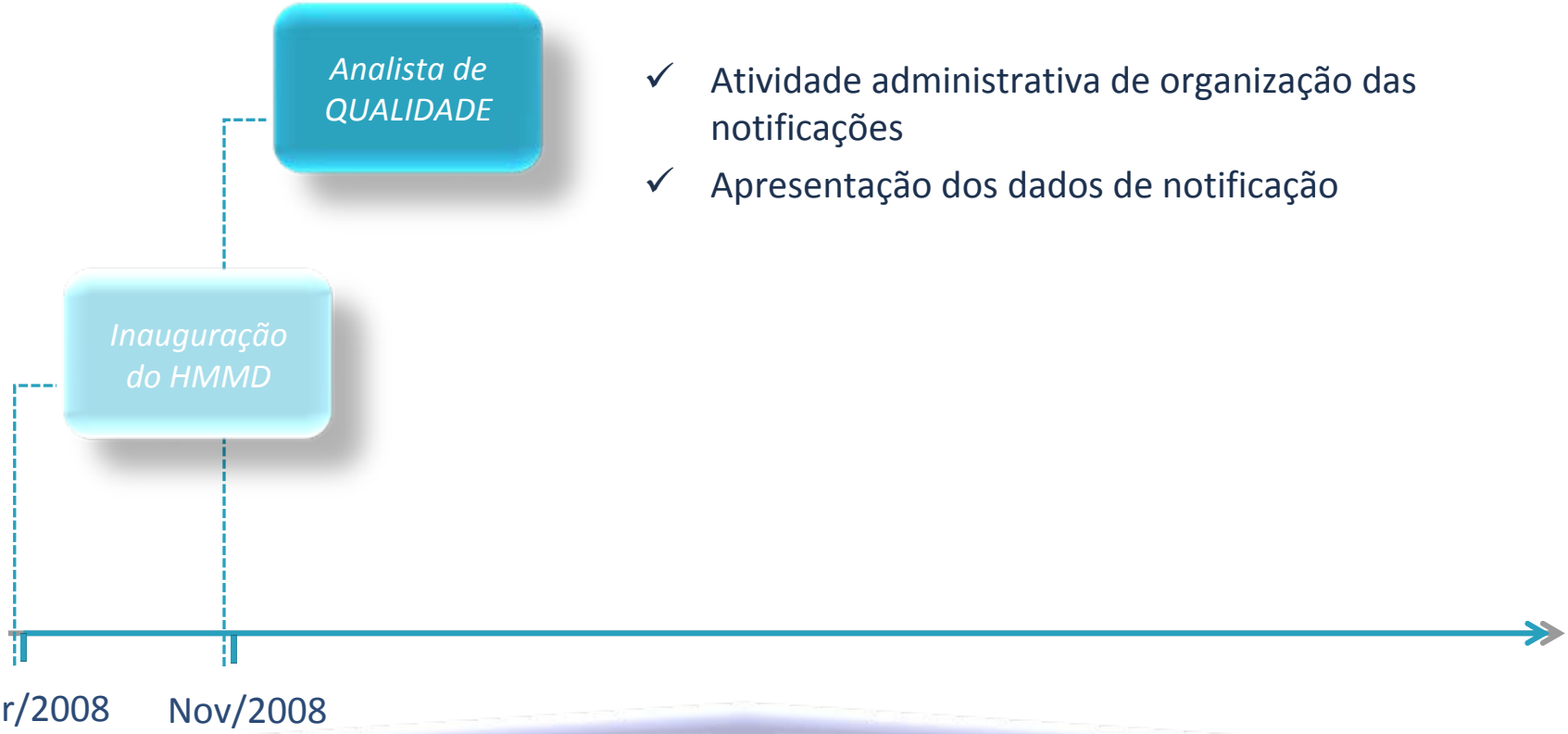
- ✓ Parceria: com Albert Einstein – conceitos e ações de qualidade
- ✓ Conceitos e disseminação de segurança do paciente e do profissional
  - o Preparo e perfil das lideranças - Cultura de qualidade
  - o Notificação de eventos adversos ao paciente
  - o Análise de eventos adversos graves com plano de ação com foco no processo
  - o Discussões das lições aprendidas com os EAG
  - o Coleta de indicadores assistenciais, produção, clínicos
- ✓ Gestão participativa
- ✓ Prioridade da alta direção do foco em qualidade e segurança

Inauguração do HMMD

Abr/2008

CULTURA DE QUALIDADE E SEGURANÇA – PRIORIDADE DA ALTA DIREÇÃO

Processo de Acreditação ONA no HMMD

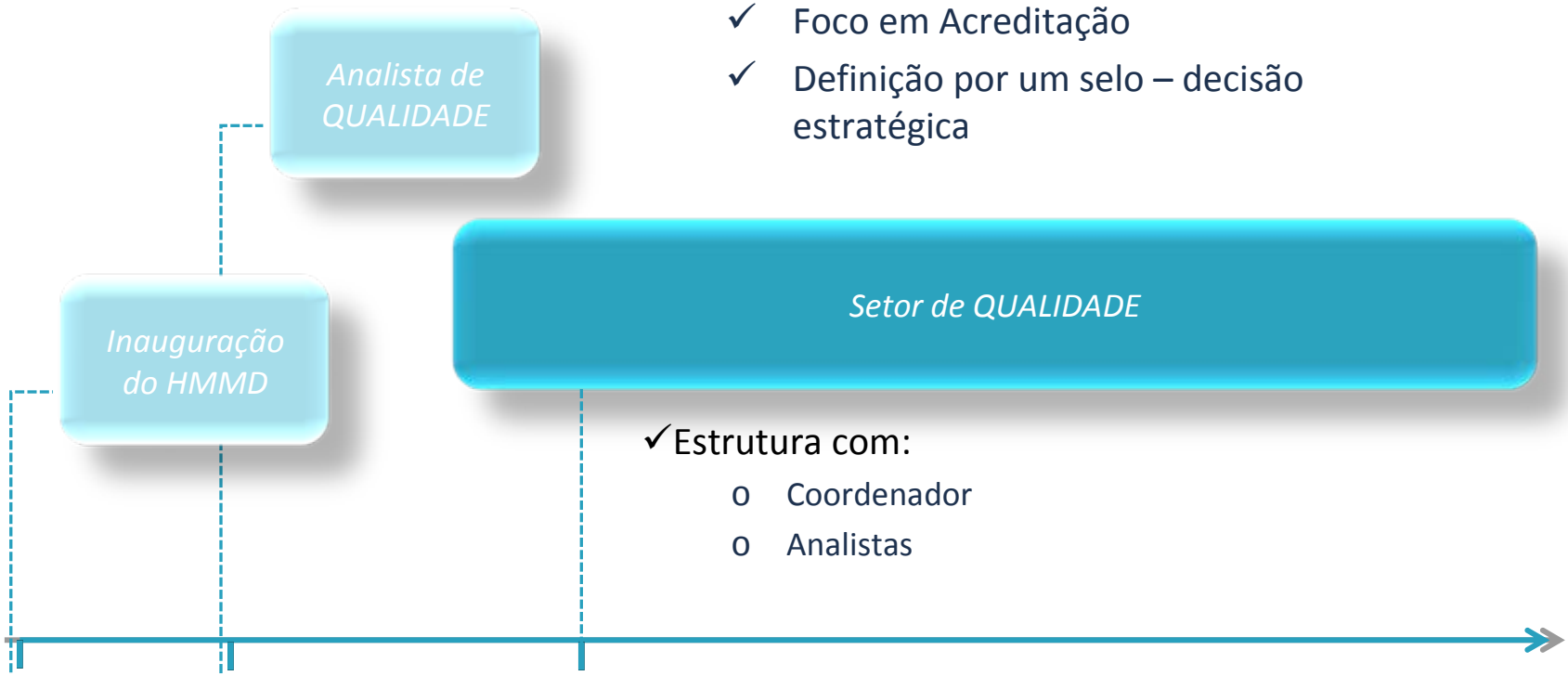


- ✓ Atividade administrativa de organização das notificações
- ✓ Apresentação dos dados de notificação

CULTURA DE QUALIDADE E SEGURANÇA – PRIORIDADE DA ALTA DIREÇÃO

Processo de Acreditação ONA no HMMD

- ✓ Olhar mais maduro sobre qualidade
- ✓ Foco em Acreditação
- ✓ Definição por um selo – decisão estratégica



CULTURA DE QUALIDADE E SEGURANÇA – PRIORIDADE DA ALTA DIREÇÃO

Processo de Acreditação ONA no HMMD

- ✓ Consultoria “amadora”
- ✓ 3 visões de ONA – perda de energia, desgaste e desmotivação das equipes
- ✓ Primeiro diagnóstico – lacunas e 3 níveis dentro da mesma instituição

✓Estrutura com:

- o Enfermeiro para análise de Eventos Adversos e Riscos

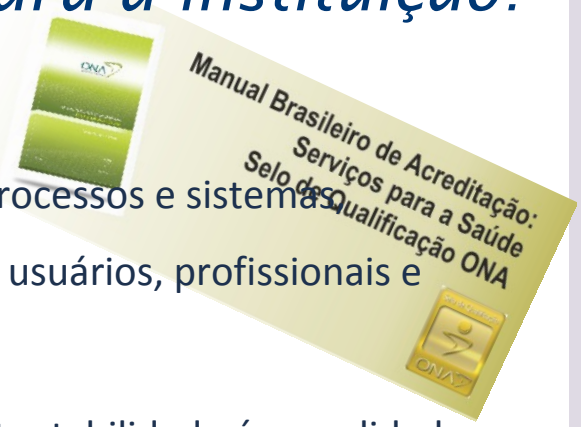
CULTURA DE QUALIDADE E SEGURANÇA – PRIORIDADE DA ALTA DIREÇÃO

Processo de Acreditação ONA no HMMD

- ✓ Definição do papel do setor de qualidade
- ✓ Definição do perfil dos profissionais do setor de qualidade
- ✓ Escolha da empresa acreditadora
- ✓ Diagnóstico “definitivo”

CULTURA DE QUALIDADE E SEGURANÇA – PRIORIDADE DA ALTA DIREÇÃO

Quais os principais benefícios para a instituição?



- ✓ Decisão estratégica
- ✓ Aumento da credibilidade da instituição;
- ✓ Caminho para melhoria contínua – possibilidades de melhoria de processos e sistemas aumentando a percepção de segurança nos serviços de saúde para usuários, profissionais e provedores;
- ✓ Aumento da qualidade com redução de perdas – o caminho da sustentabilidade é a qualidade;
- ✓ Garantir que procedimentos assistenciais de saúde sejam realizados com qualidade e maior segurança ao paciente e aos profissionais, considerando as necessidades legais, sócio-econômicas e culturais da comunidade assistida;
- ✓ Garantir um programa interno de melhoria contínua na organização;
- ✓ Maior poder de Negociação – instrumento de gerenciamento;
- ✓ Diferenciação no Mercado “Reconhecimento” tanto para a instituição quanto para o profissional / *Benchmarking;*
- ✓ Reprodutibilidade de seus processos e produtos;
- ✓ Satisfação do cliente.

m’boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Quais os principais benefícios para os profissionais?

- ✓ Capacitado para o mercado de trabalho na saúde, atual;
- ✓ Diferencial para um processo de seleção;
- ✓ Responsabilidade no processo;
- ✓ Ambiente seguro para sua prática:
  - Atividades definidas e padronizadas;
  - Organização e segurança;
- ✓ Agrega qualidade a vida pessoal.

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL
DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Principais lições aprendidas

Diretoria

- ✓ Prioridade da alta direção;
- ✓ Assertividade no processo para reduzir desgastes;
- ✓ Envolvimento de todas as lideranças, formais e informais;
- ✓ Escolha da organização acreditadora.

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Principais lições aprendidas

Lideranças

- ✓ Ser prioridade das lideranças;
- ✓ Preparo, envolvimento e comprometimento com o processo de qualidade;
- ✓ Devem sentir-se responsáveis – é responsabilidade das lideranças a implantação, integração e conhecimento dos processos

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Principais lições aprendidas

Papel

- ✓ Orientador / facilitador
- ✓ Descentralizado
- ✓ Flexibilidade

Perfil do profissionais

- ✓ Liderança
- ✓ Vivência em qualidade hospitalar – não necessariamente do selo que se busca
- ✓ Tradução do manual para a NOSSA prática
- ✓ *Empowerment*
- ✓ Sem “visão engessada”
- ✓ Nesse papel não cabe amadorismo

m’boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Principais lições aprendidas

Instituição

✓Deve ser entendido como o premio do alcance da qualidade – a ONA não é um fim, mas um meio;

✓Os processos devem ser implantados por levar a segurança – a ONA define o cronograma;

✓Visão financeira: O caminho da sustentabilidade passa por qualidade.

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

Alguns dos desafios para a manutenção

- ✓ Não relaxar
- ✓ Conscientização sobre a importância do processo de qualidade
- ✓ Implantação das melhorias identificadas
- ✓ Ciclo da qualidade
- ✓ Custos

m'boi mirim
HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSÉS DEUTSCH
ORGANIZAÇÃO SOCIAL

OBRIGADA!

Ana Cristina Rossetti

rossetti@einstein.br