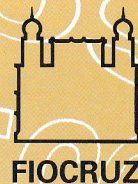


ECOS



INFORMATIVO DO INSTITUTO DE PESQUISA CLÍNICA EVANDRO CHAGAS - FIOCRUZ - M.S. / ANO 2003 - Nº 2

"A Acreditação do IPEC vai lançar o nosso Centro em um novo patamar de qualidade em assistência, ensino e pesquisa, coroando um processo que iniciou com sua autonomia como Unidade Técnica da Fiocruz. Parabéns a toda a comunidade do IPEC e a sua Diretora, Keyla Marzochi, que tem sido a grande mola mestra de todo este extraordinário avanço que vem ocorrendo no IPEC."

Paulo Buss,
Presidente da FIOCRUZ.

ACREDITAÇÃO PROCESSO DINÂMICO, CONTÍNUO E PROGRESSIVO



Vânia, Alejandro, Regina, Ivanea, Liporage, Nilza, Cícero e Priscila em busca da qualidade

Todas as portas do Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas-IPEC foram abertas para os avaliadores do Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde, o CBA, que há mais de um ano vem fazendo um minucioso Raio-X da instituição, por iniciativa da Presidência da FIOCRUZ. Depois da segunda avaliação, realizada nos dias 17 e 18 de junho de 2003, foi entregue um extenso relatório de mais de 100 páginas à Direção e ao grupo Facilitador, formado por 10 funcionários e colaboradores do IPEC.

As observações do CBA foram assinadas pela equipe de experts: o médico Paulo Neno; a enfermeira Cláudia Veiga

Sodré e o administrador Paulo Roberto de Salles, que seguiram os padrões do Manual Internacional de Padrões de Acreditação Hospitalar CBA/JCI. O principal objetivo é tornar o Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas uma instituição exemplar, tanto para quem se trata como para quem trabalha aqui. Essas duas primeiras avaliações foram simulações, mas, em junho ou julho do ano que vem, o objetivo é conquistar o Certificado de Avaliação, através da análise de avaliadores internacionais.

Não é uma tarefa fácil avaliar o IPEC, que reúne características tão peculiares e complexas. A metodologia

Continua pag. 3

EDITORIAL



Keyla Belízia Feldman Marzochi
Diretora do IPEC

Há dois anos iniciou-se o processo de qualificação do IPEC para Acreditação Hospitalar através de contrato da Presidência da FIOCRUZ por iniciativa da Vice-Presidência de Serviços de Referência e Ambiente, com o Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA) ligado a Joint Commission International (JCI). Assim, em 2002, o IPEC sofreu a primeira avaliação e, em 2003, a segunda. Em 2004, será avaliado por comissão internacional.

O processo internamente foi coordenado pelo Dr. Alejandro Hasslocher Moreno, Vice-Diretor do IPEC, que, aceitando o desafio, liderou com muito empenho um grupo multiprofissional denominado "grupo facilitador". Esta equipe contou com a assessoria permanente da Sra Vânia Oliveira Santos, técnica (de excelência) do CBA. O papel de cada um desses componentes e suas contribuições foram, e continuam sendo, imprescindíveis, e nós queremos prestar aqui nosso grande reconhecimento. O grupo facilitador é formado por representantes dos Centros de Internação, de Clínicas, dos Laboratórios, do Hospital-Dia, da Coordenação de Administração (incluindo o Serviço de Recursos Humanos e o de Manutenção e Atividades Gerais), da

Continua pag. 2

PAIXÃO PELA QUALIDADE

Rose Esquenazi

O dia-a-dia da técnica em Acreditação Vânia Oliveira Santos, ao contrário de tantos brasileiros estressados da era Pós-Moderna, é motivo de constante satisfação. Desde que entrou para o Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), em 1999, Vânia descobriu que tudo que tentava fazer sozinha, ao aliar educação à qualidade do serviço em atenção aos clientes, já podia ser realizado de forma sistematizada.

A enfermeira e professora, natural de Aracaju - o sotaque se mantém inalterado apesar dos 36 anos no Rio de Janeiro -, já trabalhou na UERJ e em vários hospitais até se tornar uma Tea, Técnica em Acreditação. "Eu me encantei com a proposta do CBA porque é desafiadora e porque posso presenciar a evolução nos processos de trabalho e na conduta dos profissionais de uma instituição", explica a nordestina de bem com a vida.

Com experiência acumulada no Hospital do Fundão, no Instituto Estadual de Infectologia São Sebastião e em dois pequenos hospitais de Mato Grosso, Vânia chegou ao IPEC em janeiro de 2002. O primeiro grande desafio foi sensibilizar as pessoas para o projeto, formar o grupo facilitador e, daí, disseminar os conceitos para toda a instituição.

"No início, havia dificuldade de trazer os servidores e colaboradores para as reuniões. Mas, aos poucos, começou a crescer o entusiasmo e, hoje, o Grupo Facilitador defende os objetivos da Acreditação com unhas e dentes", assegura a técnica. Com muita sensibilidade, Vânia discute as recomendações dos auditores feitas na primeira avaliação (chamada de diagnóstica) e na segunda avaliação (conhecida como "externa"). Nem sempre é fácil trabalhar os padrões não-conformes detectados pelos auditores. Mas a conversa - que muitas vezes inclui os chefes dos setores - gera planos de ação que irão transformar a qualidade daquele serviço.

"Vejo que o IPEC passou por uma grande evolução em um curto espaço de tempo. Os resultados foram concretos partindo dos planos de ação. Posso citar a criação dos Programas de Biossegurança, a Cartilha do Cliente, a Farmácia, os Laboratórios, a Gerência de Informação, entre outros projetos", comemora a Técnica de Acreditação que se preocupa - como todo o Grupo Facilitador - com o exíguo espaço físico do IPEC. "A planta física é o grande nó crítico. Se não forem injetados insumos financeiros e se o



Vânia Oliveira Santos é técnica de Acreditação (Tea) do Consórcio Brasileiro de Acreditação

plano de obras não estiver em execução, dificilmente o IPEC poderá ganhar seu Certificado de Acreditação em 2004. E essa certificação é muito importante porque a instituição fará parte de uma rede Internacional de Hospitais Acreditados, terá um diferencial no mercado (embora exista já o reconhecimento do IPEC como referência nacional), sem perder de vista os Usuários que passam a ter, de fato, um serviço de qualidade."

"O IPEC merece estar ao lado do Hospital Alberto Einstein, em São Paulo; o Moinhos de Vento, no Paraná; o Instituto de Olhos Freitas, em Salvador; o Hemorio, no Rio; únicos que já são acreditados no País. Eu me apaixonei pelo IPEC porque vi a sua evolução, acompanhei o engajamento das pessoas e porque acredito nesse projeto", declara, com um grande sorriso, a "sergipoca", metade sergipana, metade carioca.

Continuação da pág. 1 - EDITORIAL

Coordenação de Informação e Avaliação, da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e ainda do Gabinete da Direção.

Foram sensíveis e concretas as mudanças positivas observadas e refletidas na pontuação das "conformidades" e "não-conformidades" registradas nos Relatórios dos Avaliadores. Em cada uma dessas avaliações, durante dois (longos) dias eles permaneceram na instituição examinando severamente cada detalhe, das mais diversas naturezas, de acordo com o setor: clínico, laboratorial, ligado à CCIH/Biossegurança, à gestão, à humanização, à informação/comunicação e outros.

A avaliação é precedida de um rápido encontro para apresentação dos gestores responsáveis. Estes não participam dos exames, feitos em cada local, sobre: condições da área física, documentações, rotinas clínicas, rotinas laboratoriais, de vigilância, normas escritas de biossegurança e controle de infecção, indicadores, organogramas, fluxos, informes, entre muitos outros aspectos; bem como é verificada a coerência entre os dados informados e a sua prática, mediante observação direta, entrevistas rápidas com colaboradores de diferentes vínculos, e pacientes. Ao final, reencontram-se os avaliadores com os gestores incluindo-se a Direção, novos esclarecimentos são solicitados, e um retorno, de forma coloquial e sempre educativa,

é recebido. E desta segunda vez com bastante entusiasmo. O crescimento previsto do IPEC vem se acompanhando, como não deveria deixar de ser, por um processo sistêmico de qualificação, propiciado sobremaneira pelo trabalho da Acreditação, absorvido como um instrumento imprescindível para a validação da pesquisa clínica e do ensino, através da oferta de serviços de referência. Portanto, o nível de especialização previsto deve incorporar as tecnologias mais avançadas.

O resultado desta nova avaliação pelo CBA, demonstrando o envolvimento de todos os setores nesse processo, foi muito estimulante para o IPEC e, sem dúvida, gratificante para a Presidência da FIOCRUZ. Entretanto, não depende dos profissionais do IPEC atender à principal desconformidade observada pela comissão avaliadora do CBA: as condições da área física do Instituto. Embora haja muito o que melhorar na organização dos diversos processos internos, e até mesmo na relação com os clientes externos, percebe-se nitidamente que a cultura do aperfeiçoamento impôs-se. Esta é a razão pela qual, certamente, passou a ser tão preocupante para todos, inclusive pacientes, a situação da área física, que seria, na verdade, a mais simples de resolver-se uma vez assumida como prioridade pela Presidência da FIOCRUZ.

Keyla Belizia Feldman Marzochi

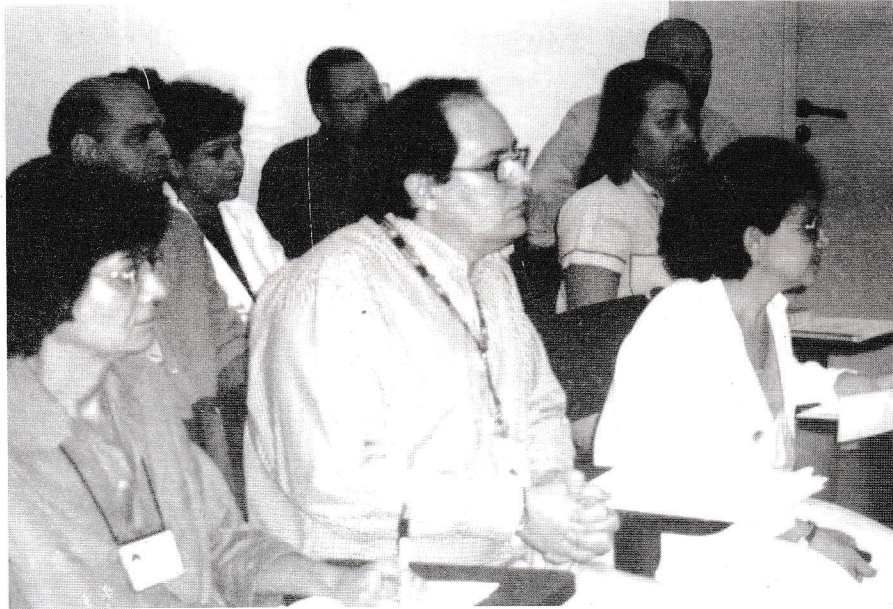
Alejandro Hasslocher Moreno

O Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas tem como missão o desenvolvimento de pesquisa multiprofissional na área de Doenças Infecciosas através do desenvolvimento de Programas de Serviços e Formação/Especialização de Recursos Humanos.

Já tendo consolidado sua tríade de atuação Pesquisa-Serviço-Ensino, vem nos últimos anos investindo na área de Gestão, em especial na Gestão da Qualidade. O processo de Acreditação da instituição vai ao encontro deste objetivo, reforçando-o com ferramentas eficazes para a avaliação de processos, implementação de políticas e reforço da cultura institucional dirigida ao aperfeiçoamento controlado e a humanização crescente na atenção à Saúde.

Uma das ações em desenvolvimento de grande relevância é a conscientização do conjunto de recursos humanos do IPEC quanto à essencialidade de uma cultura de processos bem controlados e avaliados. Paralelamente, porém, ocorre a demonstração objetiva da necessidade de adequações de espaço físico e reforço dos conceitos de biossegurança com capacitação de pessoal. O grande ganho está sendo a incorporação de instrumentos quantitativos no monitoramento e avaliação de nossos próprios processos.

A interação da Direção e dos grupos envolvidos no processo de Acreditação é fator importante para execução e dinâmica do trabalho a ser desenvolvido, como exemplo para as outras gerências hospitalares em sua função de referência. Por isso, uma das ações e princípios adotados pelo IPEC foi a criação de um grupo facilitador representativo dos vários segmentos da instituição e cujos participantes estejam tanto disponíveis como motivados. A seguir, pretende-se: divulgar formalmente o conceito de Acreditação através de evento que permita amplo debate interno; mobilizar a comunidade integrando o maior número de pessoas para as medidas consideradas de curto e médio prazo e demandar às instâncias superiores da FIOCRUZ no "tempo certo" para outras demandas de longo prazo.



Graça, Alejandro e Keyla em uma das reuniões do CBA



ACREDITAÇÃO: PROCESSO DINÂMICO, CONTÍNUO E PROGRESSIVO

Continuação da pág. 1

escolhida é a qualitativa e, para obter as informações necessárias, várias entrevistas e reuniões são realizadas, não apenas com os dirigentes e profissionais, mas também com os pacientes e seus familiares. Fundamental é a observação direta e a análise dos documentos e de prontuários abertos (obtidos na unidade de internação) e fechados (pacientes que receberam alta).

Dentro da metodologia do CBA, cada padrão estudado ganha um determinado status, dependendo do que foi encontrado pelos avaliadores. Assim, ele pode estar em conformidade (C), em conformidade parcial (CP), em não-conformidade (NC) ou o padrão pode não se aplicar à instituição (NA). "Entre a primeira e a segunda avaliação houve um progresso evidente. Novos processos começaram a ser sistematizados por essa ótica de qualidade que o Manual levanta", explica Dr. Alejandro H. Moreno, Vice-Diretor de Serviços do IPEC e que acompanha a Acreditação passo a passo. "Foi visível o crescimento na parte de informação de prontuários, da Metodologia do Serviço de Recursos Humanos e da demanda pela certificação dos Laboratórios, mobilizando e conscientizando a coordenação do serviço. A questão dos direitos dos pacientes junto à equipe do serviço social, a melhor elaboração da Cartilha e a questão da

Biossegurança foram conceitos implantados - e avaliados - de maneira mais organizada."

"Acreditação é um processo dinâmico, contínuo e progressivo. Pode ser comparado a um filme da instituição, uma panorâmica que inclui minúcias, muito diferente das fotos instantâneas que outros órgãos de avaliação costumam produzir", compara Dr. Alejandro H. Moreno. Nesse filme, o mais importante são os desdobramentos das 11 funções, setorizadas em itens como: "Cuidado com o Paciente"; "Governança"; "Informação" e "Ambiente". Cada função é discriminada por padrões, que têm seus elementos de mensuração próprios. (Leia matéria na página 4)

Semanalmente, o grupo facilitador se reúne para discutir o que foi encontrado pelos avaliadores e a ênfase recai nos padrões não-conformes, a fim de promover as mudanças. "Entre a primeira e a segunda avaliação conseguimos diminuir o número de padrões não conformes e aumentar os de conformidade parcial. E a tendência é essa", avalia Dr. Alejandro H. Moreno, satisfeito com a mobilização e a disponibilidade de todos os servidores e colaboradores do IPEC, de participarem desse processo. Nesse tempo de Acreditação, aconteceu um real interesse pela melhoria na área de qualidade do IPEC.

SAIBA MAIS SOBRE ACREDITAÇÃO

Junto com a Joint Commision Internacional, o CBA oferece Acreditação conjunta, com a emissão de um único certificado, evidenciando que a instituição satisfaz os padrões internacionais. O Consórcio é constituído pela Academia Nacional de Medicina (ANM), o Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC), a Fundação Cesgranrio e a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

Missão: Contribuir para a melhoria da qualidade do cuidado aos pacientes nos hospitais e demais serviços de saúde no País, por meio de um processo de Acreditação.

Mas o que é Acreditação?

Acreditação é um processo no qual uma entidade, em geral não-governamental, separada e distinta das instituições de saúde, avalia instituições de saúde para determinar se as mesmas atendem a um conjunto de requisitos concebidos para melhorar a qualidade do cuidado. A Acreditação é geralmente voluntária. Os padrões de Acreditação são em geral considerados ótimos e acessíveis.

A Acreditação possibilita um compromisso visível por parte da instituição em melhorar a qualidade do cuidado ao paciente, garantir um ambiente seguro e trabalhar continuamente para reduzir os riscos para pacientes e profissionais.

AVALIAÇÃO DE ACREDITAÇÃO

Extraído do Manual Internacional de Padrões de Acreditação Hospitalar - CBA-CEPESC, janeiro 2003

Aplicada em instituições de saúde, estimula a melhoria contínua e sustentada em instituições de saúde ao aplicar padrões e indicadores de consenso internacional.

Funções:

São 11 os principais padrões utilizados na Acreditação

- 1- Acesso e Continuidade do Cuidado
- 2- Direitos do Paciente e Familiares
- 3- Avaliação do Paciente
- 4- Cuidado do Paciente
- 5- Educação de Paciente e Familiares
- 6- Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente
- 7- Prevenção e Controle de Infecções
- 8- Governo, Liderança e Direção
- 9- Gerenciamento do Ambiente Hospitalar e Segurança
- 10- Educação e Qualidade de Profissionais
- 11- Gerenciamento da Informação

OPINIÕES

"O IPEC mudou muito e para melhor. Antes, trabalhávamos só por amor. Agora, trabalhamos por amor e com muito orgulho também. Antigamente, as instalações eram feias. Hoje, temos elevador, segurança, uma ótima farmácia e ambulatório. A estrutura está mais organizada e, acredito: vamos melhorar mais. Fico feliz porque nós saímos ganhando com a Acreditação".

Vera Lúcia dos Reis Marques, há 25 anos Técnica de Enfermagem no IPEC.

"Hoje vejo que aumentou o número de pacientes, e eles elogiam o tratamento e o atendimento. Quando cheguei aqui, há dois anos, a gente ouvia muita reclamação e até discussões. Agora, as pessoas estão mais calmas e sempre que comparam o IPEC com outros hospitais, dizem que aqui é melhor."

Henrique Anderson Silva, vigilante.

"O Serviço de Farmácia unificou a qualidade de atendimento para todos, com a rotina escrita e divulgada amplamente."

José Liporage, Chefe do Serviço de Farmácia.

"A Acreditação é um processo internacional de qualidade que busca a excelência. Não podemos nos nivelar por baixo".

Vânia Oliveira Santos, Técnica em Acreditação.

"Fico orgulhoso quando ouço as pessoas falarem bem do IPEC e do meu trabalho, aqui na Internação. Isso nos traz alegria."

Carlos Cruz, Apoio da Enfermagem.

"Podemos administrar melhor porque passamos a ter um parâmetro e uma visão mais ampla de tudo o que se refere à área de Recursos Humanos no IPEC. Organizamos os arquivos, o treinamento, e agora estamos trabalhando a área de educação. Está valendo a pena. Tivemos um ano de grandes mudanças, mas ainda teremos muitas outras".

Cícero Henrique Guedes Filho, Analista de Recursos Humanos.

"A primeira surpresa com o processo de Acreditação foi o diagnóstico de nossa situação. A partir daí, foi gerado um estímulo enorme para otimizar práticas de atendimento de qualidade, que já exercíamos, além de planejar e executar programas de qualidade e segurança dos clientes".

Regina Lana, Coordenadora do Centro de Internação.

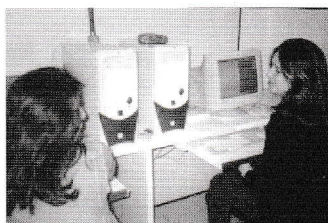
NOTAS

ÇAÇA - PALAVRAS

Fernanda Martins - Técnica em Farmácia

Teste a sua perspicácia e o seu senso de observação! Tente achar as seguintes palavras no caça-palavras: **FACILITADOR, ACREDITAÇÃO, CCIH, PACIENTE, LIDERANÇA, PADRÃO, AMBIENTE, EDUCAÇÃO, SEGURANÇA E CUIDADO.**

F I A L S K S H L Q L A D V J M S Z X Q R T
G W S K Z H D G I A C R E D I T A Ç Ã O W F
H Q D J C F F F K S P S H J H L P X Z W Q S
I P C D X S F E M D O W L K B Ç O C Ç E A V
K A G F Y A A D J R G Q I L Z I Ã B L R S X
B D N A J W C N R T X O P P A C I E N T E
X R J C K S I V H E R C P H S U Ç F K T D N
C Ã H B L X L C B Q Q V J N A Y L T J Y F M
V O F T M B I Y V R S G H M Q H K G H U G J
B T D T U F T Ã R F E B G G W J M H G I H H
N G E E G T A O T G G H Y F E T U J F O J K
M E H R D R D P G V U J T D D Y J M D P K L
C U I D A D O G W U R Y D R U T T N S L L O
E R L D Q U R E D K A R E T C R G Q A Ç Ã S
R P K F T G J K M O N Q W R A T F D Z X C V
T Ã N L I D E R I L C W R F Ç A Z X C V B G
Y Ç C C I H B M O P A E D Ã Ä È F G H Y D
I N Ç X C B V H M N Y U R G O Q A S D E T R
P J Ã F T G B J M K M K L Ç Õ É A S W V G H
L U O D T Y H J K L M O M A M B I E N T E V
Ç T P S D G H J K L I U Y T E R Q W A Z X C
A G J W S D R F T G H U Z F C V N M U I J K
D Y G Y H U J F B M L Ç G D T V B M U J K Ç
C F T Z D W L I D E R A N Ç A Q S V T B A Q
Q R Y T U J K L O P Ã S D V G H J N M W T Y
A E D T Y H U J F B M L Ç P E T D C A Q Z S
S W X Z X C V B N M J K L Ç Õ R E U A Q E W



SALA DOS "SEM COMPUTADORES"

São muitos os computadores do IPEC - cerca de 200 - mas sempre tem alguém precisando de mais um. Para atender os "sem computadores" foi criada a Sala dos Usuários da Informática, ao lado do serviço que dá o suporte para toda a comunidade. Dois Pentiums 4, com gravador, CDROM, scanner estão disponíveis para quem precisa trabalhar nessa área.

BIOSEGURANÇA NO SEMINÁRIO INTERNACIONAL

O IPEC participou do Seminário Internacional sobre Acreditação Hospitalar - Estratégia para a Qualidade na Assistência à Saúde, realizado no Colégio Brasileiro de Cirurgiões, dias 23, 24 e 25 de novembro de 2003. Uma das palestrantes foi a Dra Marisa Zenaide Ribeiro Gomes, presidente da CCIH do IPEC, que falou sobre "Biossegurança: Prevenção e Controle de Acidentes no Ambiente Hospitalar".

INFORMAÇÕES VALIOSAS

Segundo a Dra Regina Lana, a caixa de sugestões, instalada no andar da internação é o início de uma "ouvidoria". "É um local neutro onde os clientes externos (pacientes e familiares) e os clientes internos (funcionários) podem escrever suas críticas e sugestões", explica. Muitas mudanças nascem dessas observações do dia-a-dia. "Temos norteado nossas ações e até atendido a vários usuários através da caixa. Mas o que funciona mesmo é o tal de 'Dra Lana, posso dar uma palavrinha rápida com a senhora?'".

EXPEDIENTE

FIOCRUZ

Presidente: Paulo Marchiori Buss

Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas-IPEC

Diretora: Keyla Belízia Feldman Marzochi

Jornalista responsável: Rose Esquenazi

Fotografia: Rose Esquenazi

Projeto gráfico: Valéria de Sá/Multimeios/CICT/FIOCRUZ

Impressão: IMO'S

Tiragem: 1000 exemplares

Avenida Brasil, 4365 - Manguinhos

E-mail: ipcc@ipcc.fiocruz.br

<http://www.ipcc.fiocruz.br>

Dezembro de 2003 - Rio de Janeiro - RJ