

Case de Sucesso

Hospital Bruno Born, Lajeado-RS

HOSPITAL
Bruno Born
Sua Saúde é Nossa Vida.

 **Interact**
SOLUTIONS

● Introdução.....	3
● HBB em números.....	4
● Caminho até o ONA 3.....	5
● Interact com a Palavra.....	6
● Linha do tempo do projeto.....	7
● Gestão eficiente.....	8
● O uso da Suite SA.....	9
● SA Governance Manager.....	10
● SA Document Manager.....	10
● SA Occurrence Manager.....	10
● SA Risk Manager.....	11
● SA Audit Manager.....	11
● SA Project Manager.....	12
● SA Service Manager.....	12
● SA Competence Manager.....	13
● Implantação do software à nova cultura organizacional do HBB.....	14
● BPM Week HBB.....	15
● Integração a outros sistemas.....	16
● HBB pós Suite SA.....	17



90

anos de história

O Hospital Bruno Born é uma instituição filantrópica, de direito privado, com 90 anos de atuação em Lajeado, no Rio Grande do Sul. É referência em saúde nas mais diversas especialidades. Suas diretrizes são voltadas ao constante aprimoramento de seus recursos físicos, técnicos e humanos. No final de 2020, conquistou a acreditação ONA nível 3 com Excelência, levando o hospital a pertencer do seletor grupo de sete instituições de saúde do Rio Grande do Sul que já alcançaram a mesma certificação.

HOSPITAL
Bruno Born
Sua Saúde é Nossa Vida.

HBB

em números:

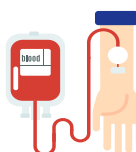
O hospital está equipado para procedimentos cirúrgicos dos mais diferentes níveis de complexidade, desde cirurgias ambulatoriais até as cardíacas e transplantes.



1050
colaboradores



24 leitos de
maternidade



Banco de
sangue



Residências
médicas (11)



Centro de
Neuropsiquiatria



Centro Cirúrgico
Ambulatorial



Atendimento
24 horas e
Emergência



Unidades de
Radioterapia e
Quimioterapia



Centro de
Reprodução
Humana



2 Centros
Cirúrgicos

Realiza de 600
a 900 cirurgias
mensais



Centro de
Ensino e
Pesquisa



Unidade de Trata-
mento Intensivo
Adulto



Caminho até o ONA 3

A conquista da acreditação ONA nível 3 com Excelência percorreu um longo e detalhado caminho até o Hospital Bruno Born chegar ao pódio de qualidade de serviços e gestão. Nesse percurso, iniciado em 2018, sua parceria com a Interact serviu como combustível para fazer girar as engrenagens da instituição rumo ao melhoramento de seus processos e, consequentemente, ao almejado título de excelência.

Conforme Samantha Vanzin, coordenadora do Setor da Qualidade do

HBB, a contratação de um software de gestão como a Suite SA, desenvolvido pela Interact, foi decisivo para a conquista da acreditação. “Ao estabelecermos que buscaríamos, de fato, a certificação ONA, percebemos que a gente não conseguiria sem uma ferramenta de gestão para controlar documentos, qualidades e planos de ação. Entre outros benefícios, o software nos deu condições de avaliar e cobrar dos gestores e colaboradores se as ações estavam realmente sendo efetivas”, relembra.



“A Interact contribuiu de forma excelente com todos os módulos.”

Rodrigo Panitz
Analista da
Qualidade do HBB





Fabiana Brugmann

Supervisora de Projetos
ao Cliente da Interact

“Cada projeto vem acompanhado de muitos desafios, com suas particularidades, objetivos e acima de tudo, buscando atender às expectativas das partes interessadas. Antes mesmo da implantação iniciar, a equipe da Interact designada para atuar no projeto já começou a se preparar, conhecendo quem é o cliente, o que ele faz e o que seria abordado dentro do escopo deste trabalho. Na implantação da Suite SA junto ao Hospital Bruno Born, além de todos estes cuidados, veio também como missão reforçarmos o conhecimento do que preconiza a certificação ONA com todos os seus requisitos. Somou-se também a esta caminhada a importância de estarmos conduzindo este projeto junto ao hospital da nossa cidade, sabendo bem de perto o valor desta conquista ao cliente. Foi muito gratificante ter feito parte deste valioso momento do Hospital Bruno Born!”

Linha do tempo do projeto

O projeto de implantação do sistema SA iniciou em Outubro de 2018 e finalizou em Dezembro de 2019, tendo as entregas do escopo do projeto divididas por módulos, conforme cronograma compartilhado nesta linha do tempo.

2018

2019





“Somos um hospital de interior, mas que também é reconhecido por inovações”



Gestão eficiente

O processo de acreditação do HBB foi um dos grandes focos para buscar melhorias. Ao iniciarem essa nova fase, os gestores do hospital perceberam que os processos ainda eram muito manuais, o que dificultava o seu controle e, por consequência, a melhoria contínua. “Nós sabemos que conforme as tecnologias vão sendo aprimoradas, elas também vão ampliando os nossos horizontes. Então concluímos que hoje precisamos do sistema para controlar as nossas atividades, o que nos facilita, por exemplo, o acesso rápido às informações.”

Considerado uma das maiores empresas de Lajeado, o HBB tem como mote garantir um atendimento seguro, igualitário e da melhor qualidade possível. “Isso também mostra que nos preocupamos em manter o avan-

ço na gestão e em melhorias. Essa caminhada a gente se orgulha muito de ter dentro da instituição”, compartilha Samanta.

Na mesma linha, Rodrigo Panitz, Analista de Qualidade do HBB, conclui que a busca pela acredita-

ção trata-se claramente da melhoria e transparência dos processos. “É garantir que a gente está realizando procedimentos com segurança para os pacientes. A certificação reforça que estamos trabalhando sempre para isso”, conta.

Uso da Suite SA

O HBB tem contratadas todos os 15 módulos da Suite SA.



“Com busca pela acreditação a gente precisou encontrar uma ferramenta que nos desse este suporte”

Rodrigo Panitz
Analista da
Qualidade do HBB



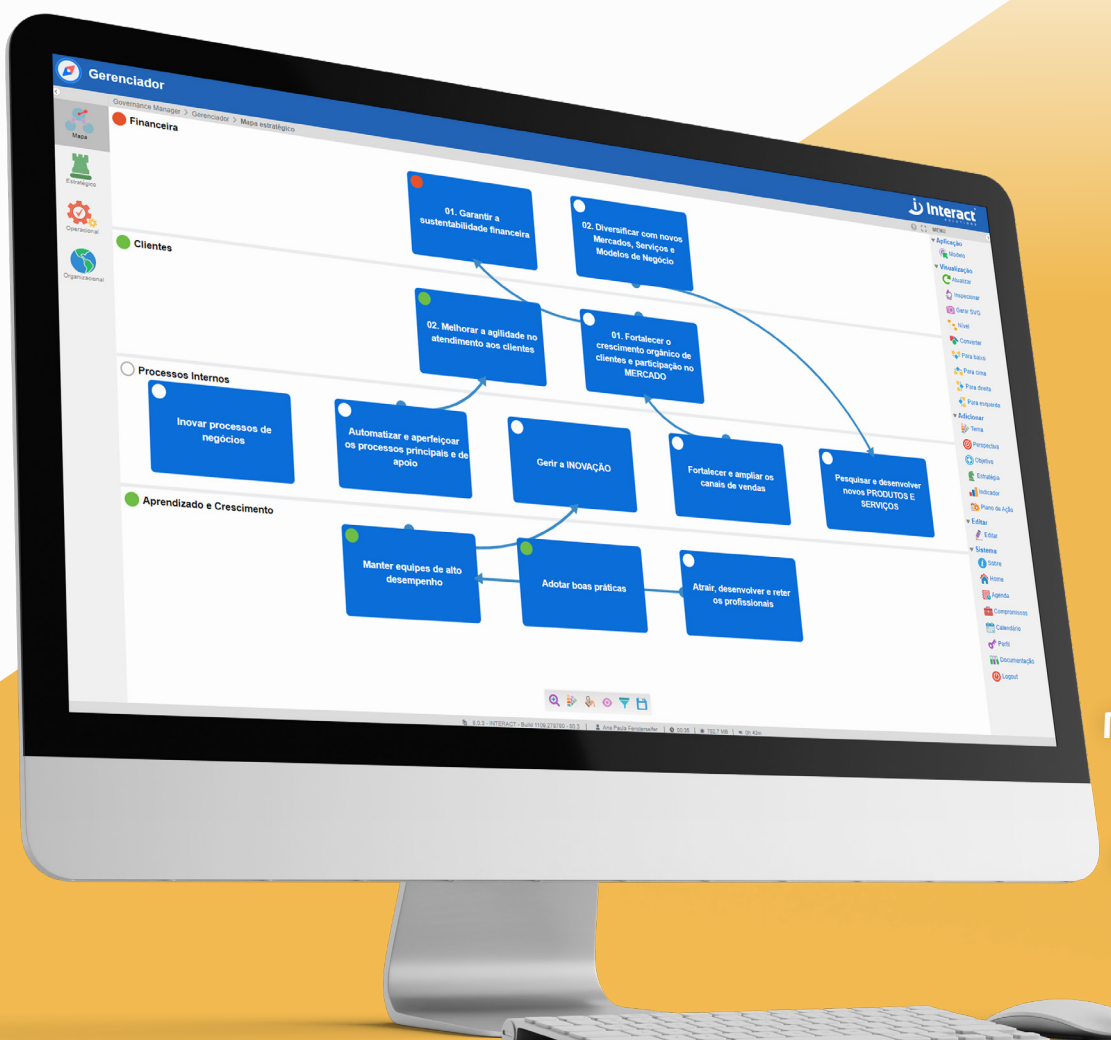
SA Governance Manager

Conforme Samanta, as análises críticas são uma ferramenta que as equipes do HBB utilizam muito. “É um dos nossos grandes direcionadores para tomadas de decisão. Utilizamos muito o SA Governance Manager, um dos grandes módulos da Suite SA, e não vejo como antes conseguíamos centralizar essas informações, já que acabavam ficando

muito na cabeça de cada um dos gestores e coordenadores”, relata.

Atualmente o HBB conta com a plataforma que unifica essas informações e permite analisar as observações de outras frentes da instituição, qual a linha de pensamento de cada gestor ou qual é o planejamento futuro para alterar determinado indicador. “Hoje não vejo

como voltaríamos atrás, por exemplo, pensando no processo anterior. E penso que não iremos parar por aí! Nós acabamos sugerindo melhorias e, a partir das nossas necessidades, a gente busca aprimorar a parceria com a Interact, no sentido de criar novas funcionalidades, tipos de análise ou fortalecer algum desenvolvimento junto à ferramenta”, observa.



O SA Governance Manager proporciona uma maior eficácia e sistematização no processo do planejamento estratégico e operacional das organizações

SA Document Manager

A implementação do gerenciamento eletrônico de documentos no HBB foi um passo para armazená-los de forma mais prática, segura e fácil de localizar. Conforme Rodrigo Panitz, a adoção do módulo SA Document Manager permitiu maior controle sobre os dados de pacientes e da instituição como um todo. “Um dos pontos mais relevantes para nós foi o controle de acesso aos documentos e, claro, a facilidade e rapidez de consulta a cada um deles quando necessário”, relata.



SA Occurrence Manager

O sistema de gerenciamento de ocorrências e não conformidades da Interact identifica as concentrações de incidentes e, com isso e, dessa forma, permitiu transformá-las em oportunidades de melhorias. Em um ambiente hospitalar, o módulo SA Occurrence Manager proporciona mais efetividade na identificação de falhas e ocorrências, permitindo um planejamento mais assertivo ao mitigar riscos e, dessa forma, diminuir os seus índices, aumentando a segurança ao paciente.



Centro de Oncologia HBB



SA Risk Manager

Mapear os riscos foi um dos pilares fundamentais para a melhoria dos processos do HBB. Por meio do SA Risk Manager, foi possível detectar quais eram as possíveis fragilidades do hospital e, dessa forma, criar controles, mapear fatores de riscos, cadastrar categorias de impacto e, por consequência, criar planos de ação para minimizar e mitigar tais ocorrências.





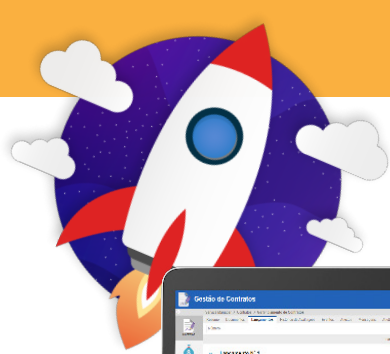
SA Audit Manager

O sistema do módulo SA Audit Manager permite planejar e gerenciar todas as etapas de auditorias através de um fluxo de trabalho dinâmico. No HBB, tal recurso foi importante para a avaliação e diagnóstico da qualidade de serviços do hospital, feita pelo Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES), uma das acreditadoras brasileiras da Organização Nacional da Acreditação (ONA).



SA Project Manager

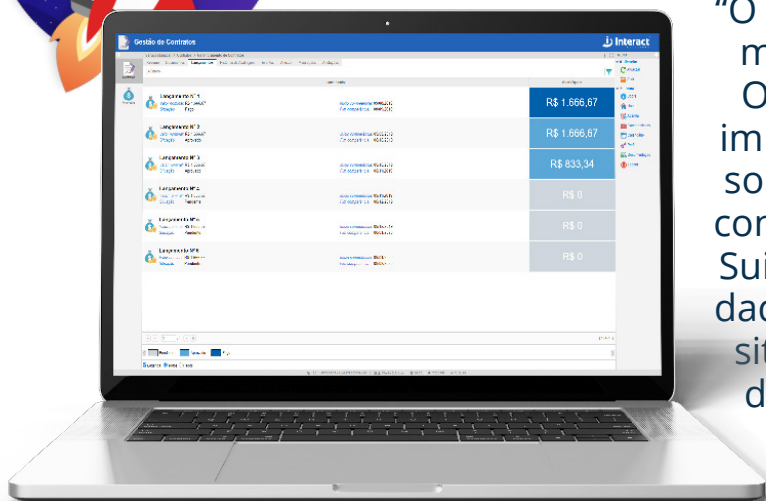
Uma gestão à vista começa com um bom planejamento e acompanhamento dos projetos de acordo com os seus ciclos de vida. O módulo SA Project Manager proporcionou ao hospital uma supervisão mais completa, do começo ao fim, de todas as etapas dos processos de gerenciamento de projetos, como foi o caso do projeto "Acreditação ONA", que foi todo estruturado dentro do módulo, no formato de tarefas para cumprir os requisitos.



SA Service Manager

“O HBB tem em sua lista de fornecedores mais de 1,5 mil empresas cadastradas.

O uso do SA Service Manager tem sido importante para criarmos mais controles sobre as empresas com quem fechamos contratos”, explica Panitz. Este módulo da Suite SA permite, entre outras funcionalidades, um cadastro completo com requisitos de compra e avaliações periódicas do prestador de serviço. Tais dados são compilados pelo sistema, que cria um ranking de melhores fornecedores da instituição.



SA Competence Manager

Uma instituição como o HBB, com mais de 1 mil colaboradores, precisa de ferramentas que facilitem a gestão de pessoas. Dessa forma, o uso do módulo SA Competence Manager proporcionou uma gestão integrada e mais prática. Antes da ferramenta, o hospital realizava esta gestão de quase mil pessoas via planilhas no Excel, o que desestimulava os líderes a alimentarem os indicadores de competências. Hoje, o trabalho é digital e envia lembretes para melhor organização e avaliação.



Implantação do software à nova cultura organizacional do HBB

Assim como em toda a instituição com 90 anos de história, o HBB possui uma equipe muito diversa, com gerações e culturas bastante distintas. Levando em conta o perfil de colaboradores, foi preciso um trabalho minucioso para que a inclusão do software ao cotidiano do hospital fosse exitosa.

Para Samanta, o desafio rumo à virada de



chave - quando se fala em cultura organizacional - estava justamente naquelas pessoas que já estavam acostumadas com os processos realizados apenas com o auxílio do papel

e da caneta. “Tivemos que dizer: olha, isso não vai mais ficar só restrito à sua área de trabalho, agora nós precisaremos colocar isso em uma ferramenta”, relembra.



A intenção era fazer com que as pessoas entendessem que o novo sistema age em prol do bem comum. “O hospital é um todo, é uma engrenagem. Durante a implantação, nós precisamos fazer com que as pessoas entendessem que a ferramenta é

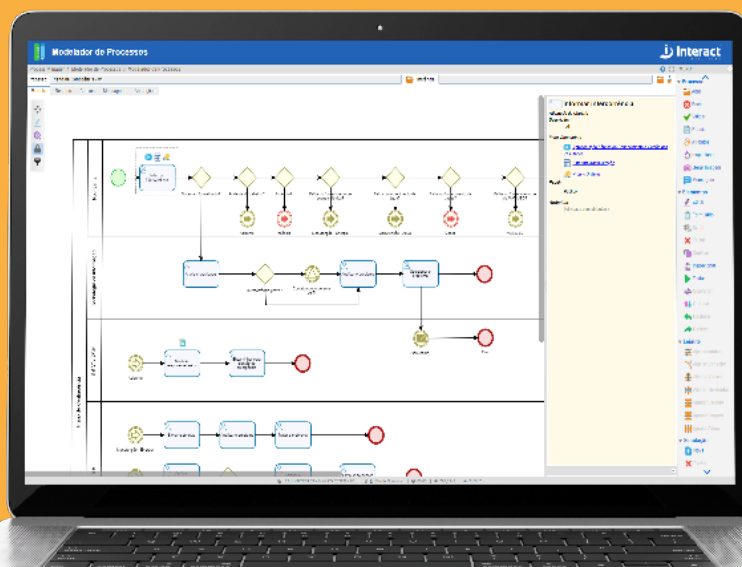
boa para todos. Tanto é que, hoje, todos os colaboradores que têm um cargo de gestão ou de alguma forma atuam em alguma coordenação, utilizam a ferramenta. É ali que devem fazer as suas análises e o acompanhamento dos seus indicadores”, avalia.

Interact promove semana de aprendizado em processos no HBB

A automatização de processos também é um passo que o Hospital Bruno Born iniciou na metade de 2019. Para isso, a Interact promoveu a BPM Week, um curso de cinco dias voltado ao aprendizado de Gestão por Processos, ou Business Process Management, no inglês.

Ao todo, participaram da atividade 12 colaboradores do hospital das áreas administrativa, assistencial, recursos humanos, faturamento, hotelaria e governança.

A BPM Week da Interact busca atrelar o aprofundamento teórico com atividades práticas, exercícios dinâmicos e estudos de caso. As ações se vinculam à solução para Gestão por Processos da Interact, que integra ferramentas para gerenciar processos organizacionais, em linha com a metodologia BPM. A solução em tecnologia automatiza, mapeia e acompanha a execução e os resultados de uma organização.





Rodrigo Panitz
Analista da
Qualidade do HBB

“O software proporciona muitos ganhos em relação aos objetivos estratégicos e indicadores. Coisas que no início eram difíceis de trabalhar, hoje já estão incluídas no planejamento estratégico, que é de conhecimento de toda a instituição. Então agora temos cada vez mais atividades para aproximar as áreas de apoio aos objetivos da instituição”



Integração a outros sistemas



Antes da parceria com a Interact, o HBB já utilizava uma outra plataforma de gerenciamento de atividades, cadastros e cirurgias. Para Samantha, o bacana da tecnologia da Suite SA é a possibilidade de integração do software com outros sistemas preexistentes. “A integração é muito fácil e aconteceu de forma tranquila. Isso também nos ajudou com a questão cultural, porque muitas atividades que nós temos hoje, seja avaliação das notificações, de eventos de reações ou ainda si-

tuações que acontecem com os pacientes, tudo é exportado para o SA Occurrence Manager. Então, para os colaboradores que estavam acostumados a fazer por ali, não foi uma ruptura tão grande ter que mudar a forma de pensamento que já conheciam. Claro que, com o tempo, nós já vamos demonstrando que eles podem fazer direto no SA. Nós ainda estamos em processo de mudança, mas já é muito mais fácil o entendimento. As pessoas já estão muito familiarizadas”, relata.



HBB pós Suite SA

O SA nos trouxe muitas facilidades e nos auxiliou bastante no processo de acreditação. Por conseguir demonstrar as análises internas, é uma ferramenta que deixa todos os dados claros para o avaliador quando ele está nos auditando.

Mesmo que as últimas visitas de avaliação para o ONA Nível 3 tenham sido feitas de forma remota, pela atual situação da pandemia, isso não nos prejudicou por que a Suite SA deu as condições necessárias para demonstrar à comissão as exigências da acreditação. Em um único local nós conseguimos apresentar nossos resultados e as nossas análises. Em conjunto com a outra plataforma de gestão, que está integrada ao software desenvolvido pela Interact, conseguimos com sucesso evidenciar as melhorias e nossos processos contínuos.

Eu acredito que um dos principais fatores do êxito da nossa parceria com a Interact foi a facilidade de comunicação que a gente tem com a desenvolvedora. Seja para sanar dificuldades ou resolver alguns problemas (que acontecem), a empresa está sempre por perto para resolver.

A parceria com a Interact é muito boa e conseguimos sempre de forma rápida ter o suporte necessário. Esperamos que esse vínculo continue por muitos anos! Não vejo outra forma de continuarmos tendo êxito no processo de acreditação sem o uso da Suite SA.

A partir do momento que nós vamos aprendendo e desenvolvendo outros módulos – porque ainda não utilizamos todos eles – já podemos perceber novas possibilidades que, ao serem compartilhadas com a Interact, proporcionam a oportunidade de evoluírem ainda mais o software. Dessa forma, ele se torna cada vez mais funcional e adaptável ao dia a dia, conforme as nossas necessidades.

Samanta Vanzin

Coordenadora da Qualidade do HBB



0800 643 5100



@InteractSolutions



@InteractSolutions



interact-solutions



www.interactsolutions.com