IOV & VOCÊ
Informativo do Instituto de Oncologia do Vale
EDIÇÃO ESPECIAL NÚMERO 100
Maio/Jun 2023
Ano 19

IOV CONQUISTA

RECERTIFICAÇÃO QMENTUM EM NÍVEL DIAMANTE

O Instituto de Oncologia do Vale conquistou a recertificação da Qmentum em nível Diamante. A entrega do certificado para a equipe do Instituto contou com a presença do CEO da QGA - Quality Global Alliance, Dr. Rubens Covello.

De acordo com a gerente de Lean Office, Stela Maris Antunes Coelho, apesar de toda a consistência do modelo de gestão do IOV, a manutenção da Qmentun demanda sempre muita dedicação da equipe para manter os elevados padrões, pois a certificação é aplicada em mais de 30 países, assegura o atendimento dos requisitos de governança e boas práticas assistenciais, orienta e monitora os padrões de alta performance em qualidade e segurança, utilizando critérios com validação mundial.

"Ficamos muito felizes com o resultado e pelos auditores destacarem nossa seriedade e comprometimento com a segurança", afirmou Stela.

Além da Qmentum, o IOV conta ainda com a certificação Quality Oncology Practice Initiative (QOPI), que é concedida pela Sociedade Americana de Oncologia Clínica (ASCO) e reconhece as melhores práticas oncológicas realizadas tanto em âmbito nacional quanto internacional.

QMENTUM INTERNATIONAL ACCREDITED-DIAMOND

EDITORIAL

IOV & VOCÊ COMPLETA 100 EDIÇÕES BUSCANDO REDUZIR O IMPACTO DO CÂNCER SOBRE NOSSAS VIDAS E ESTIMULANDO O BEM-ESTAR E A MELHORIA DO SISTEMA DE SAÚDE

Chegar à edição de número 100 do nosso jornal traz muita satisfação. Ele foi criado como parte da nossa estratégia de difundir informações que ajudassem a população a prevenir e combater o câncer, reduzir o risco e seu impacto sobre todos nós. Servindo também para comunicar nossos eventos, atividades, desfechos clínicos e segurança dos cuidados prestados aos nossos pacientes, garantindo a transparência do nosso relacionamento com a comunidade.

Ao longo de cada edição, ele foi ganhando relevância e incorporando temas que ajudavam não só no combate ao câncer, mas também estimulavam a melhorar os serviços de saúde. A experiência que adquirimos ao longo da nossa jornada lean e as conquistas de certificações nacionais e internacionais também vem contribuído com o desempenho de outras organizações de saúde através desse compartilhamento. Tudo o que estamos fazendo para gerar valor para nossos pacientes, para outros profissionais e organizações de saúde são compartilhados como forma de estímulo para que nossas boas práticas sejam acessíveis a todos.

Queremos que nas próximas 100 edições possamos continuar a divulgar informações e conhecimento que promovam melhores cuidados, mais qualidade de vida, mais bem-estar, prevenção e um sistema de saúde mais justo, igualitário, acessível, robusto e seguro.

Dr. Carlos Frederico
CEO do Instituto de Oncologia do Vale

100 **LEAN**

RADIOTERAPIA
REDESENHA MAPA DE FLUXO DE VALOR E REALIZA FMEA

Visando a melhoria contínua e a geração de valor para os pacientes, a equipe das unidades de radioterapia do Instituto de Oncologia do Vale está realizando uma nova análise FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) e redesenhando o Mapa de Fluxo de Valor do serviço.

"O objetivo das ações é trazer mais segurança aos atendimentos por meio da análise das possíveis falhas e suas consequências, bem como a criação de planos de ações para melhoria das etapas do processo, que tragam ainda mais agilidade nos atendimentos", explica a VSM da radioterapia, Fernanda Juvenal.

O primeiro FMEA da radioterapia foi realizado em 2022. Já o Mapa de Fluxo de Valor foi desenhado, em 2021, e deu origem a um plano de ações que já foi finalizado e promoveu melhorias como a inclusão de um físico na tomografia para acompanhar os técnicos e auxiliar na preparação do posicionamento do paciente, permitindo que as imagens sejam importadas para o médico em tempo real para que os órgãos de risco sejam delineados, aumentando a segurança e eficiência do tratamento.

O que é FMEA?

É uma ferramenta Lean que visa a prevenção de falhas de um processo por meio da análise de riscos, do reconhecimento de causas e efeitos, para identificar ações que inibam os problemas.

O que é Mapa de Fluxo de Valor?

É uma ferramenta Lean que analisa e "desenha" todas as etapas do processo, ajudando a identificar e eliminar aquelas que são desnecessárias, reduzindo o desperdício e gerando valor para o cliente.

EXPEDIENTE

Responsável Técnico: Dr. Henrique Zanoni Fernandes – CRM-SP 103.166 | Coordenador de Comunicação e MKT: Fabiano Gaspar | E-mail: iov@iov.med.br *Registrado no cartório de registro de notas e documentos sob o número 171517 | Produção: Comunikação Consultoria - Tel.: (12) 98156-6744 - www.comunikacao.com.br – Coordenação de Jornalismo e Edição: Areta Braga – Jornalista Responsável: Areta Braga - MTb 38.005 – Redação: Areta Braga e Letícia Baoli - Fotos: Arquivo/ Divulgação – Diagramação: Adriano Augusto – Revisão: Flávia Gavioli – Gráfica: Copcentro – Tiragem: Digital/Online

IOV INSTITUTO DE ONCOLOGIA DO VALE
ONCOLOGIA D'OR
Cenon

CEO DO IOV
LANÇA MANIFESTO EM MAIOR EVENTO LEAN DO MUNDO

O CEO do Instituto de Oncologia do Vale, Dr. Carlos Frederico Pinto, foi um dos painelistas do Lean Summit 2023. Realizado pelo Lean Institute Brasil, no Word Trade Center – WTC, em São Paulo, em julho deste ano, o encontro é considerado o maior evento lean do mundo, contou com painéis de líderes e gestores de 70 empresas e uma audiência de cerca de 1.500 pessoas.

Em sua participação, Dr. Frederico falou sobre como a alta direção transforma a cultura e a gestão da empresa por meio do desenvolvimento de pessoas e do empoderamento de equipes para a tomada de decisão.

Na ocasião, ele também fez o lançamento do Manifesto do Arquiteto do Sistema, seu segundo livro que será publicado, ainda em 2023, pelo Lean Institute Brasil e aborda temas que refletem sobre como as mudanças realmente acontecem nas organizações, e como as intervenções dos líderes impactam nessas transformações, para o bem ou para o mal.

"Essa publicação surgiu de um manual que criei no IOV e que vem sendo aprimorada ao longo dos anos. O Manifesto do Arquiteto do Sistema pretende persuadir líderes a refletirem sobre como as transformações realmente acontecem nas organizações e qual seu papel nessa transformação", explicou Dr. Frederico.

SAIBA COMO É FEITO O CONTROLE DE QUALIDADE DA RADIOTERAPIA

Para garantir a eficiência da terapia, além de realizar um minucioso planejamento antes de iniciar o tratamento radioterápico dos pacientes, a equipe de físicos médicos do Instituto de Oncologia do Vale também atua nos controles de qualidade e segurança dos aceleradores lineares, que são os equipamentos utilizados para a deposição das doses de radiação.

Segundo o coordenador da equipe dos físicos do Instituto de Oncologia do Vale e físico médico, Luiz Fernando Pirani, diariamente, a equipe avalia, com a ajuda de equipamentos específicos, o calibramento dos aceleradores para garantir que eles façam a deposição correta das doses, respeitando o tamanho do campo a ser irradiado e a energia necessária em cada sessão.

"Essa medida garante um altíssimo nível de precisão do tratamento, visando o melhor resultado com o menor dano aos tecidos saudáveis ao redor do tumor", explica.

Além disso, para garantir a qualidade dos atendimentos e a segurança dos pacientes, semanalmente, é realizada uma reunião com toda a equipe de enfermagem, cuidado coordenado e técnicos da radioterapia para avaliar se tudo correu de acordo com o previsto e se foi identificado algum efeito adverso importante, de modo que, caso haja necessidade, sejam criadas barreiras de segurança.

Mensalmente, também acontece uma reunião com todos os físicos e médicos para avaliar os casos e estatísticas do serviço para que possam ser identificadas oportunidades de melhorias em todo o processo.

ENTENDA COMO É FEITA A TRIAGEM DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Visando oferecer um atendimento multidisciplinar que abranja as necessidades físicas, emocionais e psicológicas dos pacientes, o Instituto de Oncologia do Vale conta com uma equipe multiprofissional que acompanha cada um de acordo com a sua necessidade.

O primeiro ponto de contato com a equipe multiprofissional é a enfermeira do cuidado coordenado, que encaminha o paciente para uma consulta com a assistente social que faz uma abordagem psicossocial e avalia a necessidade de orientação sobre direitos do paciente oncológico e acompanhamento psicológico.

"O atendimento psicossocial foi criado para que possamos entender a verdadeira necessidade do paciente. A avaliação visa identificar se a ansiedade está ligada ao emocional por causa do diagnóstico ou por não saber como vai ficar a situação financeira devido à doença. Após essa conversa, fazemos as orientações e encaminhamentos necessários", explica a assistente social, Maria do Carmo Valentim.

Quando a pessoa solicita assistência ou é encaminhada para a psicóloga, a profissional realiza um primeiro atendimento e avalia se é preciso ou não continuar o acompanhamento.

"Quando identificamos a necessidade de manter o atendimento psicológico, oferecemos ao paciente a oportunidade de realizá-lo no IOV. Se ele preferir, também pode buscar auxílio com algum profissional externo", explica a psicóloga Ana Eliza Sakakibara.

Em alguns casos, a equipe médica ou de enfermagem também encaminha o paciente para a nutricionista, que realiza uma avaliação para identificar se ele tem algum risco nutricional.

"Caso apresente risco nutricional, o acompanhamento acontece mais de perto, com consultas a cada 15 dias. Os sem risco nutricional são atendidos mensalmente. Em toda consulta os pacientes são reavaliados pelo teste de triagem nutricional, o NRS-2002, instrumento validado e recomendado para o público oncológico", explica a nutricionista Isadora.

Ainda de acordo com a nutricionista, quando o paciente tem risco nutricional, ela aplica o ASG-PPP, método de avaliação padrão ouro para o público oncológico, recomendado por diretrizes nacionais e internacionais.

"Com esse método, que tem demonstrado em estudos mais assertividade sobre o estado geral e nutricional do paciente, mensuro peso, aceitação alimentar, efeitos colaterais, nível de funcionalidade diária e exame físico, obtendo uma pontuação para avaliá-lo entre as consultas de forma precisa e individualizada, classificando o estado nutricional dele entre A - bem nutrido; B - desnutrição suspeita ou moderada; C - gravemente desnutrido", conclui.

TREINAMENTOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE AJUDAM A FORTALECER HABILIDADES DE COLABORADORES

Em junho, o Instituto de Oncologia do Vale deu início a um ciclo de treinamentos voltado ao aprimoramento do atendimento ao cliente. O programa contará com uma série de workshops que serão conduzidos pelo diretor de Desenvolvimento e Head Trainer da Elleven Treinamentos, Dr. José Carlos Carturan, e se estenderá até novembro de 2023.

Entre os temas que serão abordados pelo Dr. Carturan, que é especialista em medicina comportamental, estão qualidade no atendimento ao cliente, comunicação assertiva e trabalho em equipe. "Essas temáticas são fundamentais para que os colaboradores possam desenvolver habilidades-chave e oferecer uma experiência positiva aos pacientes e familiares", declarou Patrícia Claro, coordenadora de RH do Instituto.

O workshop inicial do treinamento abordou a qualidade no atendimento ao cliente e destacou a importância de compreender as necessidades e expectativas dos pacientes em um ambiente de saúde.

Durante o encontro, o Dr. Carturan compartilhou estratégias práticas para elevar a qualidade do atendimento, incluindo o valor da empatia, da escuta ativa e da resolução de problemas de forma eficiente. Os colaboradores foram incentivados a adotar uma abordagem centrada no paciente, proporcionando um cuidado personalizado e acolhedor.

As próximas etapas devem acontecer em agosto e novembro e irão abordar Comunicação Assertiva e Trabalho em Equipe.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL CRIA PROTOCOLO DE ORIENTAÇÃO SOBRE USO DE SONDAS

Durante o tratamento oncológico algumas pessoas podem necessitar de sondas para se alimentar e ingerir medicamentos. Para ajudar os cuidadores e familiares destes pacientes a equipe multiprofissional do Instituto de Oncologia do Vale tem um trabalho de orientação voltado para esse público.

De acordo com coordenadora de farmácia do IOV, Camila Moraes dos Santos, quando um paciente necessita do uso de sonda as equipes de farmácia e de nutrição desenvolvem um esquema individualizado de manejo e realiza a orientação da família e do cuidador.

"Essa medida visa garantir o bem-estar do paciente, pois para utilizar medicações por sonda é necessária uma análise técnica das formas farmacêuticas, composição de cada medicação e uma verificação dos estudos disponíveis para identificar o que pode ser macerado, a quantidade de água que cada medicamento necessita para ser diluído para passar pela sonda e não causar nenhum desconforto para o paciente", explica Camila. Entre os cuidados que fazem parte do protocolo de orientação estão o correto armazenamento e higiene da dieta e dos equipamentos, higiene pessoal, conservação, posição e tempo correto para administração da sonda.

"Para auxiliar em alguma dúvida que possa surgir durante o manejo em casa também preparamos um vídeo de orientação que disponibilizamos para os pacientes", conclui a nutricionista do IOV, Isadora Ferreira Silva.

Quando um paciente oncológico precisa usar sonda?
Quando a ingestão alimentar via oral é menor que 60% em pacientes com risco nutricional, disfagia (dificuldade de engolir), pancreatite aguda grave e rebaixamento do nível de consciência (redução ou ausência das respostas emocionais ou mentais).

IOV DE TAUBATÉ

ADOTA CONTROLE DE ACESSO PARA MELHORAR A SEGURANÇA DOS PACIENTES

Visando a segurança e bem-estar dos pacientes, a unidade de Taubaté do Instituto de Oncologia do Vale adotou um novo modelo de controle de acesso, que inicia com a identificação já na portaria de pacientes, acompanhantes e outros visitantes.

De acordo com a coordenadora VSM do IOV de Taubaté, Priscilla Arcas, todas as manhãs, o porteiro já recebe a lista com o nome das pessoas que terão consulta naquele dia, facilitando, assim, o fluxo de informações

Assim que os pacientes chegam são recepcionados e orientados a irem ao balcão da recepção para receberem a identificação com nome completo, nome da mãe e data de nascimento, pela qual é realizada a confirmação dos dados de acordo com o ROP de segurança da certificação Qmentum. Já os acompanhantes recebem uma identificação específica na portaria. Além disso, é realizado o cadastro de todos os visitantes, garantindo, assim, que todas as pessoas que vão à clínica sejam identificadas.

"Com este fluxo, o nosso porteiro também consegue identificar previamente quem são os pacientes frágeis que passarão em atendimento naquele dia, se eles têm necessidades como uso de cadeira de rodas ou auxílio para caminhar, aumentando ainda mais a segurança", conclui Priscilla.

EQUIPE

DA BRIGADA PARTICIPA DE TREINAMENTO EXTERNO NR23 DE PROTEÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO

Reconhecendo a importância de garantir a segurança de pacientes e colaboradores, o Instituto de Oncologia do Vale enviou 28 brigadistas, de todas as unidades de Quimioterapia e Radioterapia, para um treinamento especializado em Proteção e Combate a Incêndio, seguindo as diretrizes da Norma Regulamentadora NR23.

O treinamento, que aconteceu num sábado, foi conduzido por especialistas em prevenção de incêndio e combate a emergências do Centro de Treinamento Treinnar, na cidade de Guarulhos (SP) e teve a duração de oito horas e trinta minutos.

De acordo com Adelmo da Costa Teixeira, líder da brigada do IOV, a finalidade principal de um treinamento como este é capacitar a equipe para agir de forma eficiente e segura em situações de princípio de incêndio, no abandono de área, nos primeiros socorros, proteger a vida e o patrimônio, reduzindo os danos ao meio ambiente, até a chegada do corpo de bombeiros.

Ele conta que, desde 2010, a equipe do IOV vem realizando treinamentos de formação prática e teórica em centros especializados para bombeiros e brigada. "Com isso temos, cada vez mais, uma equipe preparada e capacitada para atuar em caso de emergências na instituição", conta.

Impacto positivo

A implementação do treinamento NR23 traz benefícios significativos para o IOV e sua equipe, pois, além de estar em conformidade com as regulamentações de segurança, os colaboradores se sentem mais preparados e confiantes em lidar com emergências.

"O treinamento de combate a incêndio e primeiros socorros teve um impacto positivo notável. A equipe se preparou com dedicação e energia, aprendendo práticas como a seleção de extintores e métodos de extinção de fogo, montagem de mangueiras, abandono seguro de área e atendimento de vítimas. As habilidades de reanimação cardiopulmonar (RCP), manobra de Heimlich e imobilização de vítimas foram praticadas, gerando maior confiança para agir em emergências", explicou Adelmo.

O exercício prático realizado pela equipe se deu após o aprimoramento dos estudos teóricos de combate a incêndios e de primeiros socorros, com instruções sobre a teoria do fogo, classes de incêndios, métodos de extinção do fogo, tipos de agentes extintores, hidrantes e abandono de área, sinais e sintomas de obstrução e desobstrução das vias aéreas, elevação de queixo (desmaio), obstrução total, técnicas para conter hemorragias, entre outros.

PALESTRA

SOBRE OBESIDADE PROMOVE CONSCIENTIZAÇÃO A RESPEITO DA SAÚDE E HÁBITOS ALIMENTARES SAUDÁVEIS ENTRE COLABORADORES

Visando incentivar a adoção de hábitos saudáveis para uma melhora da qualidade de vida, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do Instituto de Oncologia do Vale promoveu uma palestra sobre obesidade com a nutricionista do IOV, Isadora Ferreira Silva.

O diálogo abordou, além da obesidade, temas relacionados como diabetes, hipertensão arterial e alcoolismo e teve como público os colaboradores de todas as unidades de Quimioterapia e Radioterapia do IOV.

"O cuidado pessoal é importante para a prevenção e o tratamento mais adequado daqueles que já têm alguma doença", ressaltou a nutricionista.

Isadora explicou que, embora haja uma crescente conscientização, muitas pessoas ainda enfrentam dificuldades para organizar a rotina diária com novos hábitos devido a correria do dia a dia.

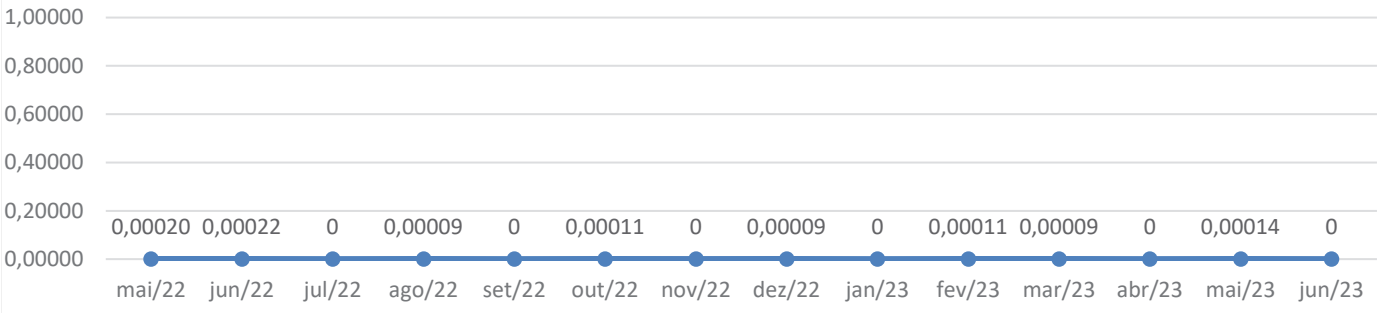
"As pessoas não sabem como organizar uma alimentação mais saudável e horários para a prática de atividade física, com isso, acabam preferindo opções mais práticas, não tão saudáveis e se tornando sedentárias, mas por meio da mudança de hábitos e da organização da rotina, é possível evitar diversas condições de saúde provocadas por esses maus hábitos", concluiu.

SEGURANÇA
DO PACIENTE NO GRUPO IOV

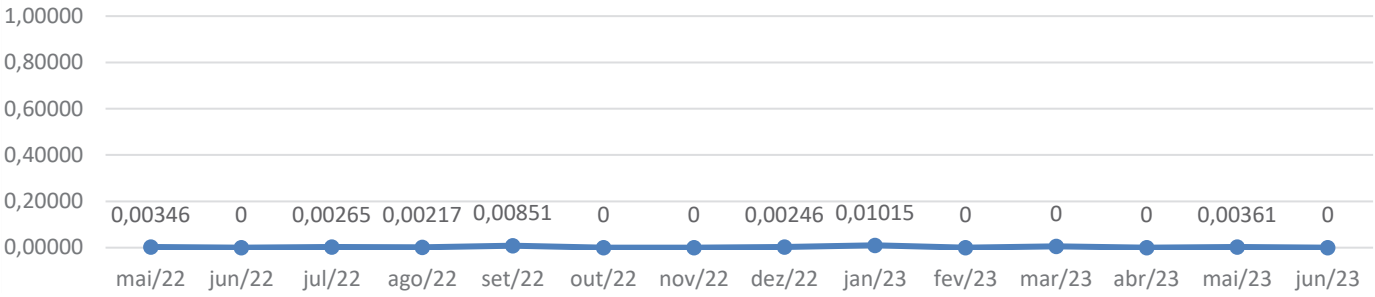
EVENTO SENTINELA

A classificação de causas de um possível erro é denominada Evento Sentinela que, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), é um incidente inesperado e indesejável associado aos cuidados ou serviços prestados ao paciente que atingiu o cliente ou paciente. O incidente ocorre durante o processo de recebimento de serviços de saúde.

SENTINELA POR APLICAÇÕES DE RADIOTERAPIA 2022/2023



SENTINELA POR PROCEDIMENTOS DE QUIMIOTERAPIA 2022/2023



Observamos nos gráficos que o índice de Eventos Sentinelas está próximo de 0.

FESTA JUNINA

PROMOVE BEM-ESTAR DE PACIENTES E COLABORADORES

Na última semana de junho, todas as unidades do Instituto de Oncologia do Vale realizaram uma festa junina para promover a cultura popular e estimular o bem-estar dos pacientes.

"Esse tipo de comemoração promove uma mudança de foco que permite aos pacientes deixarem de lado a tensão, relaxar, cantar, sorrir, resgatar memórias afetivas e ter momentos de conforto que trazem leveza para a fase que eles estão vivendo", afirma a psicóloga do IOV, Ana Eliza Sakakibara.

A cada dia, uma unidade recebeu a visita da dupla Luis Paulo e Figueirense que animou pacientes e colaboradores. Na unidade de quimioterapia de São José, os cantores contaram também com o reforço do sanfoneiro Rodrigo Lopes e do artista caipira Tonho Prado. Além disso, foram distribuídos quitutes para os pacientes e um kit de comidas juninas para os colaboradores, que foram todos trabalhar vestidos a caráter para entrarem no clima da festa.

"Quando participo da festa junina do IOV, tento levar alegria, mas volto sempre com muito mais alegria", contou Luis Paulo.

Para a paciente Iolanda Ferreira, que cantou junto com os violeiros que se apresentaram na radioterapia, a festa junina tornou o dia mais agradável. "Eu achei lindo, a música me distraiu e pareceu até que o tratamento foi mais rápido", falou. A radio-oncologista do IOV, Sarah Leal, reforçou o benefício gerado pela festa. "A música é frequência e ajuda a tratar o coração, a alma, a cabeça e o pensamento dos pacientes. O amor e o sorriso também são fontes de cura", disse.