

Acompanhe a Evolução e o Desenvolvimento das Instituições com os Principais

### INDICADORES HOSPITALARES

Dias 23 e 24 de Março de 2011 - Hotel Pergamon - São Paulo, SP

#### **Nesta Edição:**

Momento I – Construção de Indicadores Hospitalares

Momento II - Gerenciamento de Indicadores

Momento III - Novas Soluções, Ferramentas e Análises



#### Instituições Confirmadas:

Associação Beneficente Hospital Universitário - UNIMAR • CBA - Consórcio Brasileiro de Acreditação Complexo Hospitalar Edmundo Vasconcelos • Fundação Unimed • HCOR • Hospital Alemão Oswaldo Cruz Hospital Ana Costa • Hospital das Clínicas • Hospital Estadual Adão Pereira Nunes • Hospital e Maternidade Brasil Hospital Israelita Albert Einstein • Hospital Paulistano • Hospital Vivalle

#### Programação Pós-Conferência:

Workshop 1 - Como Estabelecer Indicadores em Projetos de Acreditação?Workshop 2 - Passo a Passo para a Implantação do Modelo BSC em Hospitais

Realização:

Apoio:















#### Quarta Feira, 23 de Março de 2011

08h40 Recepção dos Participantes da Conferência

08h50 Abertura da Conferência pelo Moderador da Manhã

Dr. Marcio José C. de Arruda Diretor Regional de Serviços Próprios

**Hospital Paulistano** 

#### Momento I Construção de Indicadores Hospitalares

#### 09h00 Aprenda a Construir Indicadores Alinhados ao Planejamento Estratégico. Veja um Novo Case Prático e Atualize seus Conhecimentos

- Principais desafios para a criação de indicadores em hospitais. Como superá-los?
- Planejamento estratégico: estabelecimento de objetivos, estratégias e metas
- Definição dos tipos de informações necessárias e suas fontes
- Saiba assegurar o alinhamento dos indicadores à estratégia organizacional

Marcio Antonio de Assis

Diretor Administrativo

**Hospital Ana Costa S/A** 

10h00 Coffee Break e Networking

#### Momento II Gerenciamento de Indicadores

#### INDICADORES ESTRATÉGICOS

Conheca Alguns Casos Práticos de Instituições que Souberam Inovar, e Criar Indicadores Estratégicos que Fizeram Diferença e Trouxeram Excelentes Resultados à Gestão

#### 10h20 Indicadores Financeiros

- Defina os indicadores ideais para a gestão financeira, de acordo com a realidade da instituição
- Particularidades e desafios destes tipos de indicadores. Como superá-los?
- Gestão de custos. Como evitar gastos desnecessários através da análise dos indicadores?
- Saiba analisar os indicadores financeiros e definir a lucratividade do Hospital Estamos analisando a melhor opção do mercado para conduzir esta palestra. Se você possui expertise no tema escreva para: davi.ramos@ibcbrasil.com.br

#### 11h20 Indicadores para a Gestão por Processos e Lean Healthcare

- Saiba como as novas ferramentas e metodologias otimizam o trabalho com indicadores na gestão hospitalar
- Metodologias, ferramentas e práticas de gestão por processos na cadeia de produção de serviços médico-hospitalares e processos chaves do negócio
- Melhoria dos sistemas de produção, processos, atividades e ganhos de desempenho na organização, mediante práticas corporativas de benchmarking, e de transformação da cultura organizacional médico-hospitalar
- CASES A adoção de programas de melhoria contínua da satisfação dos clientes externos e internos, por meio da melhor utilização dos recursos e maximização do índice de acerto, do reconhecimento da adição de valor e do conhecimento interdisciplinar.
- Introdução, aplicação e cases práticos de Lean Healthcare

Maria Lucia Ramalho Martins, MBA Consultora em Gestão de Operações e Marketing de serviços

Ronaldo Mardegan Sócio Diretor **Hominiss Consulting**  13h10 Almoco

14h20 Abertura da Conferência pelo Moderador da Tarde

Dr Luiz Pedro Dario

Diretor Técnico

**Hospital Estadual Adão Pereira Nunes** 

#### INDICADORES ASSISTENCIAIS

#### 14h30 Saiba Manter um Controle Eficiente Sobre os Riscos e Reduza o Número de Eventos Adversos, Aplicando Indicadores que Realmente Apresentem Resultados Positivos à Instituição

- Primeiro passo: Identificação, classificação e análise dos riscos
- Definição dos indicadores apropriados ao controle de riscos de acordo com as análises
- Como envolver e estimular a participação das equipes assistenciais no controle de riscos?
- Reduza o número de eventos adversos através da aplicação de indicadores na gestão

**Suzel Marly Bernardo** Gerente de Enfermagem Assistencial **Complexo Hospitalar Edmundo Vasconcelos** 

Cibele Carneiro Supervisora da Qualidade

**Hospital Vivalle** 

15h50 Coffee Break e Networking

#### 16h10 Construa Indicadores que Apoiam o Desenvolvimento dos Serviços de Hotelaria Hospitalar

- Análise dos servicos de hotelaria hospitalar. Saiba identificar e aplicar os indicadores mais apropriados
- Impactos dos indicadores relacionados à hotelaria hospitalar na qualidade e imagem do hospital no mercado
- Crie programas de acompanhamento e controle dos indicadores e das equipes relacionadas
- Promova melhorias e resultados positivos à instituição através da análise dos resultados obtidos

**Domenico Caruso** Gerente de Hotelaria Hospitalar **HCOR** 

#### **Momento Comparativo**

#### 17h00 Faça uma Análise Comparativa e Estratégica de seus Indicadores em Relação aos de Outras Instituições

- Saiba quais indicadores e critérios abordar para uma avaliação comparativa eficiente
- Definição de parâmetros para auto-avaliação por indicadores comparativos
- Crie relacionamentos inter-hospitalares para fortalecer o trabalho com indicadores comparativos
- Como promover melhorias internas e direcionamentos com base nas informações obtidas por comparação?

#### Interação com o Público:

Neste painel, gostaríamos de ouvir você também! Queremos saber como o seu hospital trabalha os indicadores de gestão. Leve suas dúvidas, experiências, idéias e participe de uma rica e aberta discussão sobre o tema!

#### Facilitadores:

Dr. Newton Ota Takashima, Diretor Técnico - Hospital e Maternidade Brasil Dr. Luiz Pedro Dario, Diretor Técnico - Hospital Estadual Adão Pereira Nunes

Dr. Marcio José C. de Arruda, Diretor Regional de Serviços Próprios - Hospital **Paulistano** 

Elisa Reis, Consultora de Qualidade - Hospital Israelita Albert Einstein Ronise Rodrigues Caggiano, Gerente de Qualidade Hospitalar - ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE HOSPITAL UNIVERSITÁRIO - UNIMAR

18h00 Encerramento do Primeiro dia de Conferência

#### Quinta Feira, 24 de Março de 2011

08h50 Abertura do Segundo dia de Conferência pelo Moderador

Dr. Newton Ota Takashima

Diretor Técnico

**Hospital e Maternidade Brasil** 

#### Momento III

Soluções, Ferramentas e Análises

#### 09h00 Conheça Ferramentas de Apoio à Construção e Gerenciamento de Indicadores. Saiba Escolher as Ferramentas de Apoio mais Apropriadas, de Acordo com a Realidade de sua Instituição

- Principais obstáculos para a implantação de novas ferramentas e soluções.
   Como superá-los?
- Que critérios utilizar para a escolha da ferramenta mais apropriada, de acordo com a realidade da instituição?
- Como educar e envolver as pessoas sobre a importância de novas ferramentas para a instituição?
- Delegação de responsabilidades, de acordo com as competências necessárias para o projeto de implantação
- Ações de capacitação e acompanhamento, para a sustentabilidade do projeto

Luiz Renato Bento

Diretor Administrativo

Instituto de Ortopedia e Traumatologia HC FMUSP

10h00 Coffee Break e Networking

#### 10h30 Criação e Análise dos Indicadores para a Avaliação do Desempenho Organizacional

- Critérios para a criação de indicadores aplicáveis à avaliação do desempenho organizacional
- Relevância de cada indicador relacionado: Saiba priorizar e categorizar tais indicadores, otimizando e automatizando o trabalho de avaliação de desempenho
- Faça uma análise inteligente e integrada, com base nos indicadores das áreas envolvidas
- Comunicação eficiente dos resultados das análises. Saiba direcionar e motivar cada área da instituição

Ivana Mara Rodrigues da Silva

Gerente de Qualidade

**Hospital das Clínicas** 

#### 11h30 Ações Pós-Análise - Que Medidas Tomar, e Como Promover Melhorias Após os Resultados Obtidos por Indicadores, Visando o Desenvolvimento da Instituição?

- Desenvolva internamente a visão do hospital como empresa, considerando o papel e importância dos indicadores na gestão
- Saiba mensurar os lucros e mostrar os resultados do retorno sobre investimentos em gestão
- Solidificação da cultura de tomada de decisões estratégicas e direcionamentos com base em indicadores
- Promoção de melhorias na instituição após a análise dos indicadores, acelerando o desenvolvimento da instituição

Daniella B. Romano

Gerente de Desenvolvimento Institucional

**Hospital Alemão Oswaldo Cruz** 

13h45 Credenciamento para o Primeiro Workshop Pós-Conferência

14h00 Início do Workshop 1

#### 1) Como Estabelecer Indicadores em Projetos de Acreditação?

Saiba como beneficiar o projeto de acreditação através de indicadores que otimizam as avaliacões necessárias

- Análise do projeto, considerando seus objetivos e metas
- Mapeamento e Definição das áreas do projeto passíveis da aplicação d indicadores
- Escolha dos indicadores apropriados de acordo com a realidade de cada área envolvida
- Como envolver e sensibilizar as áreas e pessoas sobre o projeto de acreditação e seus indicadores?
- Gerenciamento e acompanhamento dos indicadores para a sustentabilidade do projeto
- Análise dos indicadores x desenvolvimento do projeto. Como orientar a condução do projeto através da análise dos indicadores?
- Análise nós projeto Resultados obtidos para o hospital.

Elaine Luciana Coutinho Supervisora da Qualidade Hospital Paulistano Cássia Gomes Saddy Consultora de Educação

CBA - Consórcio Brasileiro de Acreditação

16h00 Encerramento do Workshop 1, *Coffee Break* e Credenciamento para o Workshop 2

16h15 Início do Workshop 2

#### 2) Passo a Passo para a Implantação do Modelo BSC em Hospitais

A aplicação do BSC ajuda diversas instituições a otimizar sua gestão, através de indicadores que direcionam as tomadas de decisão e apóiam o seu desenvolvimento, ao tratar de questões qualitativas, indo muito além de questões econômico-financeiras

- O Objetivo deste workshop é abordar cada fase do processo de implementação, mostrando desde a preparação do ambiente para as mudanças até a criação de processos e fluxos de trabalho
- Definição das principais necessidades e objetivos da instituição, alinhado ao seu modelo de gestão
- Análise das quatro perspectivas fundamentais do BSC e das relações de causalidade
- Alinhamento dos indicadores de desempenho ao BSC e a integração com o processos de negócios
- Business Intelligence Como escolher as tecnologias apropriadas para o BSC?
- Como preparar as pessoas para as mudanças culturais resultantes:
- Criação de programas de acompanhamento e avaliação do desempenho

Valdir Ribeiro Borba Professor - Consultor Fundação Unimed

18h00 Encerramento do Workshop 2

#### Informações e Inscrições:

Tel: (11) 3017-6888 E-mail: saude@ibcbrasil.com.br www.informagroup.com.br/saude

Alteração da Programação:

O compromisso da IBC é fornecer a discussão e o estudo de temas e casos de interesse por palestrantes habilitados. Eventuais alterações no programa serão decorrentes de caso fortuito ou força maior. Caso algum palestrante não possa comparecer, a IBC, empenhará maiores esforços possíveis para substituir o palestrante ausente por outro apto a promover a discussão do tema, conforme programado. Contudo, tal empenho não implica em garantia da substituição.

# FICHA DE INSCRIÇÃO - INDICADORES HOSPITALARES - DY0710911

$N^{\circ}$ de Funcionários: [ ] 01 - 99	Nome p/ contato:	Telefone: ( )	CEP:	Endereço Comercial:	CCM:	Nome Fantasia da Empresa:	Razão Social:	Sup. Imediato:	CPF:	Nome:
[ ] 100 - 199			Cidade:						Depto.:	
[ ] 200 - 499 [		Celular: ( )			CNPJ:				to.:	
] 500 - 999 [										
] 1.000 - 1.999	Área:		Estado:		lnsc.	Ramo de Atividade:		Cargo:		Cargo:
[]1.000 - 1.999 []2.000 - 4.999		Fax: ( )			Insc. Estadual:	CD.			E-mail:	
[ ]acima de 5.000										

# **CONDIÇÕES GERAIS DE INSCRIÇÃO**

Caso não queira receber informações, favor enviar e-mail para cadastro@ibcbrasil.com.br

Ç

Autorizo o envio de informações da empresa por todos os canais de comunicação.

**Conferência:** 23 de 24 de Março de 2011

Local: São Paulo - SP Rua Frei Caneca, 80 Hotel Pergamon

# Workshops: 24 de Março de 2011

#### Evento Completo Indicadores Hospitalares Conferência inscrições até 21/01/11\* Valor especial para R\$ 4.095,00 R\$ 2.895,00 R\$ 500 inscrições até 25/02/11\* Valor especial para R\$ 3.095,00 R\$ 4.295,00 R\$ 300 Valor para inscrições após 25/02/11 R\$ 3.395,00 R\$ 4.595,00

#### informa

O Informa Group plc está presente no Brasil: e na America Latina pelas marcas IBC e IIR. Planejamento e Organização dos eventos no Brasil: IIR Informa Seminários Ltda.

valores incluem os impostos que devem ser recolhidos pela fonte pagadora em connormo 116/2003, art. 5º da Lei 10.925/04 e art. 647 do RR), Pedimos a gentileza de contatar r para obter detalhes sobre o valor a ser pago, antes de efetuar o pagamento da inscrição. "Bescontio rafo cumulativo, válido somente para inscrição e pagamento antecipados, (1) ALE NCAO. Os valores incluem os impostos que devem ser resolhidos pela forte pagadora em conformidade com a legislação vigente (Lei 116/2003, art. 5º da Lei 10.92/50/4 e art. 64/ do RR). Pedimos a gendieza de confazir nosas central de atendimento

₽
ω
0
П
П
Ω
エ
_
_
$\overline{\lambda}$
Г
$\leq$
Z

## **ENTRAR EM CONTATO CONOSCO** 4 MANEIRAS RÁPIDAS DE

TELEFONE: 55 11 3017-6888

E-MAIL: saude@ibcbrasil.com.br

SITE: www.informagroup.com.br/saude

Código da etiqueta Lado superior direito

Código

Insira no campo abaixo o código que se encontra na etiqueta de endereçamento

### Mala Direta Postal

9912247475-DR/SPM

\_\_\_CORREIOS ....

# FORMAS DE PAGAMENTO

da inscrição antes da realização do evento. participação do inscrito estará condicionada à efetiva comprovação de pagamento de Atendimento pelo telefone 11 3017 6888 ou e-mail customer.service@ibcbrasil.com.br. # Emissão de boleto restrita até 3 dias antes do evento. Após esta data, favor contatar a Central

ini	_	Во
inatura:		Boleto Bancário [ ] AMEX
نم		В
	-	an
	<u>'</u>	cá
	<u> </u>	₽.
	1_	$\overline{}$
	ī	JA
		≥
	_	$\Box$
	-	_
	<u>'</u>	
	<u> </u>	] VISA
	1_	AS
	ī	
	_	[ ] MASTERCARD
	<del>:</del>	AS
	<u> </u>	긆
		R
	<	¥.
:	Valid.:	õ
	0	$\overline{}$
		_
		$\exists$
	l: /	[ ] DINERS
		S
	-	
:		

As ş

DADO Nome do contato:	DADOS SOBRE COBRANÇA
Cargo:	
Endereço:	
Tel.:	Fax:
E-mail p/ envio de NF-e:	
Cidade:	
Estado:	CEP:

ser feitas por escrito pelo fax, e-mail ou endereço indicados nesta ficha. descritas, e não comparecerem ao evento, serão cobrados no valor integral acordado. até às 12h da véspera do evento. Os inscritos que não cancelarem sua participação segundo as condições acima taxa administrativa de R\$ 500,00. Em todos os casos, solicitamos informar a Organizadora sobre qualquer alteração antes do evento. Após esta data, as substituições podem ser feitas sem ônus, mas os cancelamentos terão uma CANCELAMENTOS E SUBSTITUIÇÕES: Os cancelamentos podem ser feitos sem ônus ou encargos até 10 días A inscrição será confirmada após a Organizadora receber esta ficha preenchida, assinada e carimbada. Todas as notificações devem

pactuados ALTERAÇÃO DE PROGRAMA: O nosso compromisso é fomecer a discussão e o estudo de temas e casos empenho não implica em garantia da substituição. Ao assinar este documento, concordo com os termos acima substituir o executivo ausente por outro apto a promover a discussão do tema conforme programado. Contudo, tal força maior. Na eventualidade de algum palestrante não comparecer, envidaremos maiores esforços possíveis para relevantes por palestrantes habilitados. Eventuais alterações no programa serão decorrentes de caso fortuito ou

Local e Data

Assinatura e Carimbo da Empresa Cargo: