

PIONEIROS DA CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE EM FISIOTERAPIA



CERTIFICAÇÃO
FENAFISIO

ORGANIZADORES

Fernanda dos Santos Koehler
Isabella Barella Migliorini
Patsy Balconi Mandelli

PIONEIROS DA CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE EM FISIOTERAPIA

CERTIFICAÇÃO FENAFISIO

Organizadoras:

FERNANDA DOS SANTOS KOEHLER

ISABELLA BARELLA MIGLIORINI PATSY BALCONI MANDELLI

INSTITUTO DE PESQUISA E INTERVENÇÃO INTERDISCIPLINAR – IPII /
2020

Copyright © 2021 - Todos os direitos reservados.

Organizadores:

Fernanda dos Santos Koehler

Isabella Barella Migliorini

Patsy Balconi Mandelli

Nenhuma parte deste livro pode ser reproduzida em qualquer forma ou por qualquer meio eletrônico ou mecânico, incluindo sistemas de armazenamento e recuperação de informações, sem a permissão por escrito do autor, exceto para o uso de breves citações em uma resenha de livro.

SUMÁRIO

1. A FISIOTERAPIA NO CONTEXTO NACIONAL
2. EMPREENDEDORISMO, GESTÃO E A QUALIDADE
3. PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE
4. DA SEMENTE PLANTADA AOS PIONEIROS DA CERTIFICAÇÃO
 - 4.1 FISIOTRAUMA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA, ESTETICA E TERAPIAS ALTERNATIVAS LTDA
 - 4.2 ORTOFISIOTERAPIA - CLÍNICA DE REABILITAÇÃO LTDA
 - 4.3 FISIOFORM CLÍNICA DE FISIOTERAPIA E REABILITACAO LTDA – MATRIZ
 - 4.4 FISICLIN CLÍNICA DE SAUDE S/S
 - 4.5 SALUD SERVICOS E REABILITACAO LTDA
 - 4.6 CICLO FISIOTERAPIA ESPECIALIZADA LTDA
 - 4.7 FISIOLINDA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DE OLINDA LTDA
 - 4.8 CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DE SERRA TALHADA LTDA
 - 4.9 UNIDADE INTEGRADA DA SAUDE LTDA
 - 4.10 CENTRO DE FISIOTERAPIA ITUPAVA S/S
 - 4.11 QUALIFISIO SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO LTDA

Notas

1. A FISIOTERAPIA NO CONTEXTO NACIONAL



Brasília, 13 de outubro de 1969.

Nesta data, foi assinado pelo Legislativo brasileiro, o Decreto Lei 938 que passou a reconhecer a profissão de Fisioterapia:

Art. 1º. É assegurado o exercício das profissões de fisioterapeuta e terapeuta ocupacional, observado o disposto no presente.¹

Profissionais de nível superior que tem como finalidade “restaurar, desenvolver e conservar a capacidade física do paciente”.

Junto a este reconhecimento, decretou-se que os profissionais Fisioterapeutas podem atuar na direção de serviços de Fisioterapia em estabelecimentos públicos e privados, exercer o magistério (ensinar a profissão) e supervisionar estudantes enquanto estiverem em atividades práticas do ensino.

Em 2020 a profissão completa 51 anos, uma jovem no cenário complexo da saúde, que a cada ano conquista mais espaço e reconhecimento pelo que

entrega a população.

Em 1975, a Lei 6.316² cria o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, autarquia Federal com a missão de fiscalizar o exercício das profissões de Fisioterapeuta e Terapeuta Ocupacional

Dentre as competências dos Conselhos Regionais, descritas no Art. 7º, estão:

II - expedir a carteira de identidade profissional e o cartão de identificação aos profissionais registrados;

III - fiscalizar o exercício profissional na área de sua jurisdição, representando, inclusive, às autoridades competentes, sobre os fatos que apurar e cuja solução ou repressão não seja de sua alçada;

V - funcionar como Tribunal Regional de Ética, conhecendo, processando e decidindo os casos que lhe forem submetidos;

XIII - julgar as infrações e aplicar as penalidades previstas nesta Lei e em normas complementares do Conselho Federal;

XV - publicar, anualmente, seu orçamento e respectivos créditos adicionais, os balanços, a execução orçamentária, o relatório de suas atividades e a relação dos profissionais registrados.

Em 2013, a Resolução nº 424, de 08 de Julho de 2013³, estabelece o código de ética para os profissionais Fisioterapeutas, e no que tange a atenção dedicada pelo profissional aos seus pacientes, deve, o profissional, sempre elaborar um diagnóstico, traçar plano terapêutico, preencher e zelar pelo prontuário dos pacientes e dar alta de tratamento quando considerar adequado.

Estes artigos reforçam a autonomia do profissional de Fisioterapia com relação aos seus pacientes, definem o seu poder de estabelecer, executar e encerrar tratamentos considerando a sua ótica de avaliação e os saberes a ele ensinados.

Atuando em diversas frentes e em meio a equipes multidisciplinares, atualmente, os Fisioterapeutas se estabelecem dentre 15 áreas de especialidades reconhecidas por seu Conselho, que são:

- Fisioterapia em Acupuntura
- Fisioterapia Aquática
- Fisioterapia Cardiovascular
- Fisioterapia Dermatofuncional
- Fisioterapia Esportiva
- Fisioterapia em Gerontologia
- Fisioterapia do Trabalho
- Fisioterapia Neurofuncional
- Fisioterapia em Oncologia
- Fisioterapia Respiratória
- Fisioterapia Traumato-Ortopédica
- Fisioterapia em Osteopatia
- Fisioterapia em Quiropraxia
- Fisioterapia em Saúde da Mulher
- Fisioterapia em Terapia Intensiva

O trabalho de qualidade desenvolvido, rompe as barreiras da Fisioterapia enquanto área de reabilitação e a eleva para novas perspectivas de prevenção, promoção e melhoria da saúde e da qualidade de vida.

2. EMPREENDEDORISMO, GESTÃO E A QUALIDADE

Aqueles que saem da graduação sempre saem dispostos a empreender, seja abrindo uma empresa ou levando inovação para empresas já constituídas. Prestar serviço na área da saúde requer a entrega de benefícios aos pacientes, tarefa complexa para o nosso mundo em constante mudança.

É certo que a entrega de qualidade deve estar sempre relacionada ao que se oferece, mas diferente da qualidade apenas focada no serviço de fisioterapia assistencial, nós do IPII consideramos a Qualidade como uma das etapas do desenvolvimento dos negócios (para profissionais autônomos e empresas).

Inicialmente os profissionais empreendedores trabalham e tem seu foco na divulgação de seu trabalho, conquista do mercado e sobrevivência financeira. Com o passar do tempo e a conquista da estabilidade, surge a oportunidade de crescimento e com isso, surge a necessidade de conhecimentos de gestão.

A evolução do profissional na área de gestão permite que ele desenvolva um olhar atento para todos os detalhes do negócio, que compreenda o impacto que cada decisão tomada tem sobre outros aspectos do negócio.

E aí, quando já se comprehende sobre gestão, o passo seguinte é o investimento em Qualidade: buscando inovação, desenvolvimento pessoal e organizacional e com garantias de que todos os pontos da empresa

trabalham em harmonia para o diferencial de qualidade oferecido ao cliente/paciente.

São raras as graduações de cursos da área da saúde que oferecem aos seus alunos disciplinas de gestão que de fato os apresentem uma noção dos desafios que encontrarão no mercado de trabalho. Durante muito tempo, a escola dos Fisioterapeutas gestores era a sua empresa, aprender com seus erros e comemorar seus acertos permitiu a evolução de seus negócios.

Para ser suporte aos gestores da Fisioterapia, em 2011 foi fundada a Federação Nacional das Associações e Empresas de Fisioterapia (FENAFISIO) com o objetivo de representar e defender, perante os poderes públicos e entidades privadas ou onde quer que se faça necessário, judicial ou extrajudicialmente, os direitos e reivindicações de interesse da categoria das empresas prestadoras de serviços de Fisioterapia.



Um grupo de gestores de diferentes partes do Brasil, que tem construído e desenvolvido um cenário de união e trocas para gestores de serviços de Fisioterapia, preocupados sempre em entregar qualidade e buscar o reconhecimento e crescimento da profissão.

3. PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE

No cenário de Fisioterapeutas que buscam conhecimentos para gestão, a Fisioterapeuta Patsy Geraldine Balconi Mandelli, no ano de 2016, concluiu seu mestrado em Administração na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) onde defendeu como trabalho de conclusão a dissertação intitulada “Modelo construtivista para mensuração da qualidade em serviços de Fisioterapia pela perspectiva do gestor”.

Neste trabalho ela somou seus anos de carreira prática com estudos aprofundados sobre aspectos que compõem e devem ser considerados na mensuração de qualidade para prestadores de serviço de Fisioterapia.

Concebido sob uma perspectiva construtivista, o modelo contempla aspectos organizacionais como estrutura física, estrutura administrativa, competência e domínio profissional, eficiência, efetividade e satisfação profissional, além de ter olhar também para a satisfação do paciente.

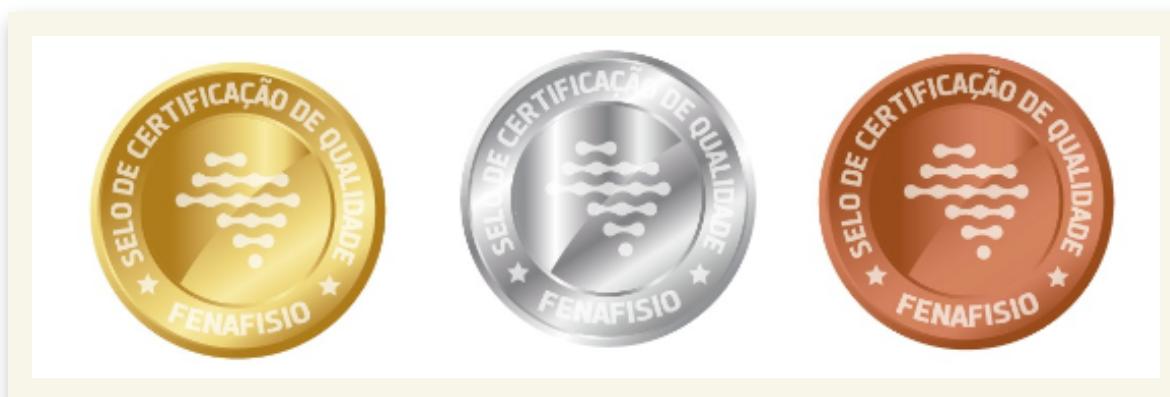
Com 44 descritores de qualidade e a vontade de fazer mais pela Fisioterapia, o modelo foi apresentado - ainda em 2016 - para a diretoria da FENAFISIO e ofertado ao mercado em um formato de PROGRAMA DE QUALIDADE, que contempla a avaliação das empresas prestadoras de serviços de Fisioterapia (consultório, ambulatorial, hospitalar e domiciliar), levando conhecimento aos gestores, desafiando equipes na construção de processos e incitando a todos para a busca e manutenção de serviços que

tem atenção plena aos processos, aos profissionais atuantes (assistência e administrativo) e aos clientes e pacientes.

Desenvolveu-se então a CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA PRESTADORES DE SERVIÇO DE FISIOTERAPIA um processo que reconhece a existência de padrões pré-estabelecidos e considerados para atestar a qualidade em serviços de Fisioterapia, um programa de melhoria contínua que oferece condições para educação continuada dos prestadores.

Com visitas realizadas nas empresas, avaliadores treinados, preenchem o formulário que contém os descritores de qualidade do modelo e atribuem uma pontuação que pode estar em três níveis: nível comprometedor, nível de mercado, e nível de excelência.

A primeira etapa oferece aos gestores um Diagnóstico de Qualidade, com cada um dos descritores apresentado e sugestões de adequação. Após a adequação de descritores e a realização da segunda visita de avaliação, a empresa poderá, se cumprir os requisitos estabelecidos, receber o SELO DE QUALIDADE, dividido em três níveis: Certificado (Nível 1 – Bronze), Certificado Pleno (Nível 2 – Prata), e Certificado de Excelência (Nível 3 – Ouro).



4. DA SEMENTE PLANTADA AOS PIONEIROS DA CERTIFICAÇÃO

Mas é claro que para que este PROGRAMA DE QUALIDADE se torna-se real, seria necessário investir em Sensibilização, Conscientização e Educação aos Fisioterapeutas. Afinal, para participar do programa é necessário abrir “sua casa e seu coração”, mostrar aos avaliadores como tudo acontece e receber deles uma avaliação.

Costumamos dizer que é como “expor seu filho” e deixar que outras pessoas façam críticas sobre ele, sabemos que nenhum pai ou mãe se sente confortável com isso. Nossos negócios são algo que desejamos muito, prezamos por ele e por mais que saibamos que podemos melhorar, ali tem muito suor, lágrimas e sorrisos.

Acreditamos no bem que este modelo faz, na eficácia dele para a mudança organizacional e começamos...

HISTÓRICO DE EVENTOS DE APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Nos propormos a fazer um evento intitulado “Café com Debate”, na ideia de ser pequenos eventos regionais (FENAFISIO + Associações filiadas) para que gestores pudessem se encontrar, discutir sobre gestão, expor suas dores, tirar dúvidas e trocar conhecimento.



Curitiba (PR), foi a casa do primeiro evento, no ano de 2017, conseguimos reunir mais ou menos 20 gestores, que conosco, durante 4 horas de evento, nos ouviram falar sobre empreendedorismo, intraempreendedorismo, processos organizacionais, associativismo e negociações e, claro: **QUALIDADE EM SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA**.

Em alguns estados sem associações formalizadas, o evento teve o apoio dos CREFITOS locais, e assim, seguimos levando a “sementinha da Qualidade” por Joinville (SC), São Luís (MA), Campo Grande (MS), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF) e Recife (PE).

Quando chegamos em Recife (PE), já estávamos no ano de 2018, havíamos viajado bastante e estávamos vendo a plantinha começar a crescer, despertando o interesse pela discussão do tema em outros eventos do país.

Na plateia de Recife, estavam aproximadamente 100 pessoas ou mais, dispostas a acompanhar o evento e a ouvir sobre Qualidade. Ao longo desta trajetória de viagens, nem sempre os espaços estavam lotados, ou com a

quantidade de pessoas que esperávamos encontrar, mas sempre saímos de lá com a certeza de que aqueles que estiveram, estavam aptos para fazer a diferença no cenário da FISIOTERAPIA.

PIONEIROS DA CERTIFICAÇÃO EM FISIOTERAPIA



Ainda no ano de 2018, a CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA PRESTADORES DE SERVIÇO DE FISIOTERAPIA deu seus primeiros passos para o processo de avaliação e certificação, 3 empresas de Santa Catarina passaram pela etapa de Diagnóstico Situacional, uma delas seguiu no mesmo ano para o processo de Auditoria e em 17/12/2018, o primeiro SELO DE QUALIDADE foi entregue para a ORTOFISIOTERAPIA - CLÍNICA DE REABILITAÇÃO LTDA.

Até o final de 2020, quando estamos escrevendo este documento, somamos 23 empresas de Fisioterapia espalhadas por 7 estados do Brasil.

Destas 23 empresas, duas desistiram do processo ao passar pela etapa do Diagnóstico, 14 já possuem seu SELO DE QUALIDADE, 2 estão aguardando o resultado da Auditoria, 3 estão no processo de adequação de descritores, 1 está aguardando o Diagnóstico Situacional e 2 tem visitas de Diagnóstico agendadas para o início do ano de 2021.

E nós, como estamos? Felizes é claro, não apenas pelo número de interesse e adesão dos gestores, mas pelos Feedbacks que recebemos após cada visita de avaliação, após cada entrega de Diagnóstico e após cada conquista do SELO DE QUALIDADE.

Este ano é um ano especial, que comemoramos os 4 anos do início deste projeto maravilhoso e dois anos do primeiro SELO DE QUALIDADE entregue, por isso, convidamos as empresas que passaram pelo processo para escrever um relato das suas experiências, e compartilhamos com vocês os relatos recebidos.

SPOILER: Prepara-se para se emocionar!

Ao longo dos relatos, cada gestor contou, da sua maneira, um pouco sobre: a história da empresa, a motivação para a Certificação FENAFISIO, a experiência do Diagnóstico Situacional, os meses de transformação e o momento da visita de auditoria e do recebimento do Selo de Qualidade.

4.1 FISIOTRAUMA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA, ESTÉTICA E TERAPIAS ALTERNATIVAS LTDA

Autores: Roberta Rodrigues Batista, Neves Sampaio, Alessandra Moraes de Morais Ottoni, Nara Beatriz Matos



A Fisiotrauma foi fundada em 2001 com o objetivo de oferecer atendimento multidisciplinar de excelência em fisioterapia para um público cada vez mais exigente e preocupado com a saúde e bem-estar.

Em 2004 inauguramos nossa primeira filial em Taguatinga Norte onde revolucionamos com a mudança dos atendimentos de técnicos em

fisioterapia para Fisioterapeutas graduados.

Cinco anos depois, em 2009, fizemos a aquisição da terceira unidade no bairro Asa Norte. Em 2010 iniciamos nosso caminho na área da gestão com o Sebrae e seus consultores super competentes.

Em 2011 sentimos a necessidade de padronização dos atendimentos e buscamos no mundo uma técnica que harmonizasse com nossos valores. Assim, diretamente da Nova Zelândia, nasceu a padronização com o Método de Diagnóstico e Terapia Mecânica – MDT também conhecido por Método McKenzie. Uma abordagem com metodologia ativa que promove raciocínio clínico, tomada de decisão, pensamento crítico e excelentes resultados.

Em 2016 demos mais um passo na caminhada da gestão. Participamos do programa 10.000 mulheres da FGV e a partir de lá entramos para o Programa PAEX da Fundação Dom Cabral, onde de fato começamos a profissionalizar a empresa.

1) História da empresa (contada brevemente, imagens são bem vindas)



Em 2017 iniciamos a padronização física das unidades, lançamos o setor de P&D e assim em 2018 focamos nossos serviços em prevenção e saúde.

O ano de 2019 foi um ano significativo para empresa, pois passamos por uma cisão societária onde uma sócia foi alçar novos horizontes. E assim, nós Alessandra e Nara partimos para reestruturação das marcas da Fisiotrauma a qual inclusive nasceu a Otmi! Bem-estar Ergonômico.

Depois de um ano de amadurecimento da empresa e das sócias, no ano de 2020 veio a Pandemia que tirou todos da zona de conforto e inovamos 3 anos em 10 dias. Oportunidade inigualável para empresa. Criamos a telefisioterapia e lançamos no mercado com louvor, remodelamos o layout de uma unidade, abrimos uma unidade na JK e para fechar 2020 com chave de ouro conquistamos o Selo Ouro de Certificação da FENAFISIO.

Nosso Propósito e valores

Mais do que não sentir nada, queremos que todos que se relacionem conosco estejam completos, plenos e inteiramente bem. Por isso, este é o nosso propósito: FAZER O QUE TE FAZ BEM! Nossos valores e pilares são:



Focamos no resultado

Nosso compromisso é a excelência. Acreditamos na busca incansável por conhecimento, pois assim promovemos qualidade de vida, saúde e bem-estar para os nossos pacientes. É com profissionais altamente capacitados, uma gestão madura, qualidade técnica e paixão em cuidar de pessoas que entregamos os melhores resultados no menor tempo.

Inovamos na prática

Somos inconformados com o status quo e queremos sempre superar o que já existe. Estamos constantemente com o olhar atento e ouvido aguçado para criar novos serviços, identificar o que há de novo no mercado e adequar aos nossos valores. Não temos medo de pensar grande, de sonhar alto e de contagiar a todos com a visão de tudo que ainda podemos ser. Estamos em evolução constante, emanando uma energia que aflora em cada um a vontade de ir além.

Encantamos ao encolher

Acolhemos e nos importamos com cada vida. Somos uma empresa feita de pessoas para pessoas. Sabemos que tratamos mais que um joelho ou de um ombro machucado, mas toda história que aquele corpo carrega. Cuidamos de quem cuida e escutamos uns aos outros, com atenção e compaixão. Nosso objetivo é impactar positivamente no mundo e na vida das pessoas. Por isso valorizamos a diversidade, empatia, honestidade e clareza no trato com quem atendemos. Assim, buscamos o melhor para o paciente, para os colaboradores e para a sociedade.

É assim que proporcionamos a melhor experiência em saúde e bem-estar para as pessoas.



*Assim que fazemos
aquilo que te faz bem!*

Nosso compromisso é resolver o problema que cada um traz para nós! Por isso, focamos em oferecer um resultado ótimo com a **#SAGACIDADE** de quem sabe o que faz. É com profissionais altamente capacitados, uma gestão madura e busca constante por conhecimento que promovemos saúde. Isso é **FOCAR EM RESULTADO!**

Acolhemos e nos importamos com cada vida. Somos uma empresa ativa, feita de pessoas para pessoas. Tratamos mais que um joelho ou que um ombro machucado. Tratamos de toda história que aquele corpo carrega. Por isso, valorizamos a diversidade, a empatia, a honestidade e a clareza no trato com quem atendemos, com **#INSPIRAÇÃO** e **#BRILHO PRÓPRIO**, para impactar positivamente o mundo por meio do nosso trabalho. Assim, **ENCANTAMOS AO ACOLHER!**

Nossa paixão é ousar, explorar e experimentar! Não temos medo de pensar grande, de sonhar alto e de contagiar a todos com a visão de tudo que ainda podemos ser, pois estamos em evolução constante, aflorando em cada um a vontade de ir além! Por isso que a gente **#VAI LÁ E FAZ** e que **INOVAMOS NA PRÁTICA!**

WOW! E é assim que buscamos promover a melhor experiência em saúde e bem estar.

Motivação para a Certificação FENAFISIO (quais aspectos foram motivadores para entrar no processo de certificação, os medos, inseguranças existentes)

Mediante a Era do Conhecimento que o mundo está em busca, o antagonismo entre as empresas instiga a busca por melhoria contínua e assim garantir a qualidade tem sido inevitável independente do porte

organizacional. As empresas lançam-se para incrementar seu serviço e ganhar espaço no mercado.

Deste modo, ter um Selo de Qualidade, significa ter um atestado, um instrumento destinado a sinalizar e educar os consumidores para os serviços de saúde voltados à assistência segura, de confiança, com processos definidos, verificados e auditados, tendo como o centro da atenção o cuidado com o paciente/cliente.

A maior motivação para a Certificação foi agregar valor ao atendimento prestado na empresa, a melhorar a qualidade em todas as áreas e a ter um diferencial para o nosso cliente interno e externo.

Tudo o que nos tira da zona de conforto provoca medo e insegurança, ainda mais quando é algo novo e desconhecido. Uma vez que fosse iniciado o processo, seríamos a primeira clínica do Centro-Oeste. E como sempre focamos no Selo Ouro, seríamos a primeira clínica do Brasil.

Para o início do processo, usamos uma das nossas principais competências: VAI LÁ E FAZ. Preenchemos um formulário de avaliação da FENAFISIO com várias informações da empresa que foi auditada.

A experiência do Diagnóstico Situacional (como foi a visita dos avaliadores, os sentimentos dos gestores e da equipe, e o momento de recebimento do diagnóstico)

O Diagnóstico Situacional vem para dar um “overview” dos processos atuais da empresa, onde muitas vezes quando estamos envolvidos perdemos a visão do todo. E trazer essa fotografia da empresa para o gestor organizacional fazer compreender a organização de forma holística, ou seja, compreendê-la semelhante a um sistema, onde os processos estão

interligados e o bom andamento do conjunto é o que garantirá a qualidade funcional.

Conseguinte, o Diagnóstico Situacional, no caso a primeira visita das auditoras, na unidade de Taguatinga da clínica Fisiotrauma ocorreu no dia 16 de outubro de 2019 com a visita das auditoras nesta unidade e na Unidade Administrativa da empresa.

Toda a equipe estava bem ansiosa com esta visita inicial, pois na verdade ninguém da equipe sabia a forma como seria avaliado. Foi um dia repleto de sobressaltos, emoções, tensões e com certeza, muito aprendizados.

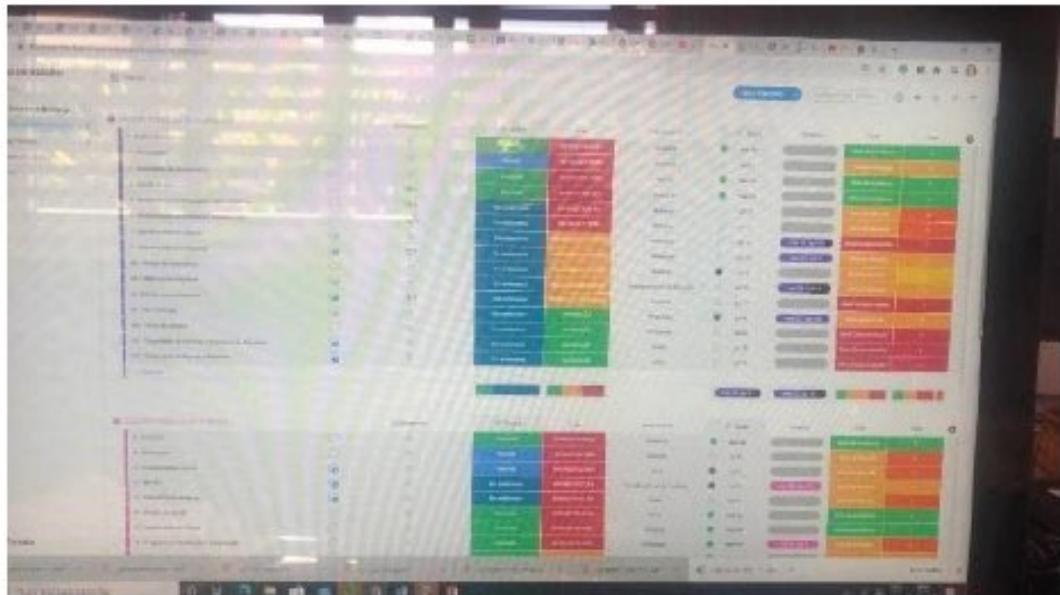
O recebimento do Diagnóstico Situacional o qual foi muito aguardado e esperado, foi no dia 29 de novembro de 2019. Neste constava um prazo de até 6 meses a contar da data de entrega do relatório para solicitar a auditoria, para a busca do Selo de Certificação de Qualidade.

Meses de transformação (experiência dos meses que precedem a visita da auditoria)

Logo após o recebimento do Diagnóstico Situacional, organizamos um time para estar à frente de todo o processo. Inicialmente, composto por 4 e depois, por 2 pessoas. Fazíamos reuniões semanais nas sextas-feiras, reuniões essas chamadas de “KICK OFF DA QUALIDADE”, com os líderes de cada descritor para acompanhar as entregas das tarefas da semana e auxiliar no que fosse necessário. Além disso, mais perto da segunda visita das auditoras, fizemos algumas simulações da auditoria nas unidades e no escritório para preparar a equipe ao máximo para o dia tão esperado.



Simulações da auditoria nas unidades e na Unidade Administrativa



Ferramenta “MONDAY”

No decorrer do processo, utilizamos uma ferramenta incrível chamada “MONDAY” que foi fundamental para o acompanhamento das tarefas e prazos com os seus respectivos líderes.

Inicialmente, tínhamos uma data escolhida para a segunda visita que seria em maio, porém, veio a pandemia que mudou os planos e adiamos a

auditoria para setembro. A princípio a pandemia foi assustadora, mas ao mesmo tempo transformadora para realização deste projeto. O “Home office” foi fundamental para focarmos nos processos e na compreensão da teoria da qualidade.

Um dos maiores aprendizados foi o monitoramento de cada etapa do processo, análise de dados para saber a melhor estratégia utilizada. Um dos maiores desafios foi o engajamento do time. Mas sem dúvida o maior ganho foi o amadurecimento do time em todos os aspectos.

Como estratégia para engajar melhor o time, a empresa usou da gamificação com um jogo de tabuleiro no qual as casas eram os descritores que precisavam melhorar mais e a meta era de 90% dos objetivos alcançados. Além disso, cada colaborador também foi premiado por ter se destacado mais em um dos 43 descritores com uma linda medalha.



Gamificação com Jogo da Qualidade e entrega das Medalhas

Outro item de evidência é a premência de constante retroalimentação neste sistema. No final do projeto começamos a sentir os efeitos assertivos desta retroalimentação. E realmente é ela que garantirá a sustentabilidade da qualidade ao longo do tempo na empresa.



Melhorando a nossa infra-estrutura no descritor de acessibilidade externa



Reuniões semanais, nas sextas-feiras para atualização dos nossos Protocolos Clínicos

A visita de auditoria e o recebimento do Selo de Qualidade (para aqueles que já concluíram esta etapa)

A segunda visita das auditoras ocorreu nos dias 23 e 24 de setembro de 2020. Sendo no dia 23, a finalização do processo na unidade de Taguatinga e o início do processo na unidade da Asa Sul. Já, no dia 24, a auditoria foi na Unidade Administrativa. Foram nove meses de preparação, muito trabalho e comprometimento de cada colaborador para esta auditoria.

Quanto ao recebimento do Selo de Qualidade, podemos dizer que foi um momento MÁGICO, iluminado e super especial!! Pedimos às auditoras para quando saísse o resultado, contasse somente ao RH para que preparasse uma surpresa para toda a liderança. E assim foi feito, como num chá revelação no qual estoura-se o balão para saber o resultado. Juntaram-se os líderes, iniciaram a contagem regressiva e após 10 segundos, foi estourado o balão no qual continha fitilhos dourados que representavam o selo OURO da Fenafisio. Posteriormente, o mesmo ritual foi realizado nas unidades seguido de um delicioso almoço para toda a equipe para celebrar a conquista do primeiro Selo Ouro do Brasil.

O processo de certificação da FENAFISIO traz uma igualdade de avaliação que visa garantir uma concorrência justa e um estímulo para o desenvolvimento das organizações. Logo após o recebimento do Selo Ouro pela Fisiotrauma foi notório o interesse das empresas de fisioterapia por este selo de qualidade. Com isso, agregando valor à profissão e levando a união da classe e das empresas, que irão no caminho do fortalecimento do Selo de Qualidade.

4.2 ORTOFISIOTERAPIA - CLÍNICA DE REABILITAÇÃO LTDA

ORTOFISIOTERAPIA – CLÍNICA DE REABILITAÇÃO LTDA - BUSCANDO A QUALIDADE E O BEM ESTAR DO PACIENTE

Autor: Josuel Weslley Faccin

ERA UMA VEZ

No início da década de 1990 o mundo passava por grandes mudanças. O fim da guerra fria, consolidação da democracia, globalização, entre outros. No Brasil começamos com instabilidade com o confisco das poupanças. O país começou a se estabilizar somente em 1994. Foi nesse início turbulento que nasceu a Ortofisioterapia – Clínica de Reabilitação Ltda., em 1991. A figura 1 é a logo da clínica na época com características de cores e design típicos do período.

Figura 1 – Logo da Ortofisioterapia na década de 1990



Fonte: Arquivo da clínica

Até 2007 ficou em posse de seus fundadores onde os intemperes da vida revelaram a necessidade da Ortofisioterapia seguir adiante com uma nova

gestão e isso aconteceu em outubro de 2007.

UM NOVO RUMO A SEGUIR

A Ortofisioterapia passou por um processo de autoconhecimento. Olhou para si, a forma como funcionava, procurou fraquezas, defeitos, pois sabia que podia ir além, brilhar.

A proposta de uma nova Ortofisioterapia veio com a renovação da marca. A princípio se arguiu colaboradores e pacientes a respeito do nome mais usado e um designer formulou uma série de opções e em pouco tempo tínhamos modernizado a marca representando mudanças (Figura 2).

Figura 2: Logo da Ortofisioterapia em 2008



Fonte: Arquivo Interno

A Ortofisioterapia não conseguiu implementar as melhorias que almejava de imediato. A priori, tinha-se apenas um símbolo de mudança, a marca. Faltava mais. A dificuldade e desmotivação tomaram conta da clínica, pois não se conseguia chegar onde se queria.

Imaturidade, essa foi a palavra. A clínica estava imatura para isso, por melhores que fossem os intensões de uma mudança que propiciaria benesses. Será que era o tempo certo? Será que era importante para todos? Será que era uma ameaça?

Entre “idas e vindas” e “trancos e barrancos” muita coisa foi sendo aceita, pois se conseguiu ver benefício. Dores, receios, problemas de muitos anos foram solucionados e experiencias ruins foram ressignificadas.

A clínica filial, em São José-SC, passou a não caber em si e em 2010 foi necessário procurar uma nova estrutura que contemplasse o anseio de crescer e brilhar. A logo sofreu algumas atualizações para comemorar. O lugar para brilhar era em São José, na principal avenida comercial da cidade. Uma estrutura três vezes maior que ficou linda (Figura 3 a 5).

Figura 3: Fachada da nova Ortofisioterapia São José em 2010



Fonte: Arquivo Interno

Figura 4: Recepção Ortofisioterapia São José em 2010



Fonte: Arquivo Interno

Figura 5: Ambiente interno Ortofisioterapia São José em 2010



Fonte: Arquivo Interno

Para essa nova unidade, a Ortofisioterapia ouviu muitas pessoas, profissionais internos com anseios para novas especialidades, novos projetos e profissionais fisioterapeutas empolgados. Sonhos de profissionais que foram transformados em realidade, ou seria pesadelo?

Sucesso nos projetos faz parte do sonho de todos, mas nem sempre se está preparado para os obstáculos que vão surgindo no caminho. Assim, alcançar o objetivo, de fato, não é para todos. Naquele momento também não era para a Ortofisioterapia.

Muitos pensam no sucesso de forma rápida, que bônus e realizações emocionais e financeiras já surgem de imediato. Não possuem paciência para aguardar o tempo certo, pois o tempo é agora, e o tempo sendo agora não sobra espaço para a frustração do imediato. É necessário que todos estejam alinhados, preparados psicologicamente, com mentalidade vencedora direcionada ao objetivo. O que existia era um assincronismo dentro da clínica, pessoas a frente, outras atrás, resultado da imaturidade, da falta de conhecimento, da ansiedade do agora e era mais fácil correr atrás de algo pronto do que construir o objetivo de um sonho, mesmo que a longo prazo signifique maiores realizações e ganhos.

Já era o segundo semestre de 2011 e os projetos novos mal se sustentavam. Aqueles profissionais que sonharam com algo foram embora perante os obstáculos encontrados. A Ortofisioterapia também foi minguando frente a realidade e era inevitável uma reestruturação e encerramento de alguns projetos para proteger o que funcionava adequadamente.

Tomar a decisão de encerrar um projeto é difícil, dá a sensação de fracasso, mas no fundo não foi bem assim. Ir contra a vontade, tomar a decisão certa, usar a razão, mesmo que doa, é o maior sinal de amadurecimento. Racionalmente, isso é fantástico. Entretanto, não significa que não traga

traumas, frustrações, indisposição e desmotivação. O que importa é como você vai lidar com isso. A forma que vai aceitar e seguir em frente.

No decorrer de todos os projetos se observou de tudo: o que podia melhorar, erros, sucessos, mas o principal foi quando se tomou a decisão do fim. A Ortofisioterapia parou e colocou na mesa suas incompetências. Se você sabe quais foram suas incompetências, só há uma opção: deixar de ser incompetente, buscar o conhecimento para as soluções.

Nesse momento começou um divisor de águas. Surgiram os primeiros processos documentados do funcionamento da clínica, a fim de otimizar o atendimento, evitar perdas financeiras, entre outros. A Ortofisioterapia estava dando os primeiros passos para a profissionalização da empresa.

As coisas tomavam novos rumos na unidade de São José. A busca por conhecimento em gestão se iniciara, estava ferida, mas seguindo em frente. As perspectivas eram boas. Entretanto, em maio de 2012 a Ortofisioterapia de Florianópolis recebeu a notícia que teria 30 (trinta) dias para deixar o local onde a clínica estava desde a sua fundação. Isso decorrente do iminente fechamento da clínica médica que ficava adjacente a estrutura de fisioterapia. Um dos sócios daquela era proprietário do imóvel e fechando a empresa médica estava o requerendo. Mal estava recuperada do baque do insucesso da filial e seria necessário mudar de lugar, tempo para procurar, reformar e readequar uma nova estrutura em 30 (trinta) dias. Impossível.

A procura começou assim como a corrida contra o tempo. Em 15 (quinze) dias não se tinha nada em vista. O que seria feito? A sensação era de angustia, desespero, desmotivação e uma mistura de inúmeras outras. Com tudo isso, viu-se como o funcionamento da clínica era amador, apesar da consciência tomada nos últimos meses. Não era possível prever isso, mas seriam fatores de análise, se a clínica fosse profissional. Para tal tínhamos que começar a pensar como profissionais, racionalizar, analisar e,

propomos, mesmo engatinhando, fazer a gestão dos consultórios para a clínica médica. Alternativa essa em contraponto de fechar a unidade matriz.

O MENTOR: CONHECIMENTO

Em 2012 a Ortofisioterapia se recuperava dos intemperes na unidade filial e para não fechar a matriz decidiu administrar os consultórios médicos. Estava engatinhando no conhecimento e na formulação de modelos de gestão em fisioterapia. Não possuía nenhum processo direcionado a parte médica. Essa estrutura estava obsoleta e desinformatizada. Para ajudar, existiam poucas pessoas preparadas na área de gestão em saúde.

Quando uma floresta pega fogo, a única coisa que se tem a fazer de imediato é apagá-lo. Nos meses que seguiram buscou-se readequar as necessidades que impediam o apropriado funcionamento, tanto da parte médica, quanto da fisioterapia. Foi necessário dar um salto de investimento em tecnologia (materiais, conhecimento, métodos, técnicas, etc.).

Sobrevivia-se em meio ao fogaréu e enquanto isso reciclava-se o conhecimento, necessidades, materiais, entre outros. Algo faltava ainda. Tinham se perdido em meio a tudo isso os anseios e a essência da Ortofisioterapia.

Inspirar faz bem

Ainda com imaturidade, uma nova gestão assumiu. Já tínhamos consciência de parte das fraquezas e o foco passou a ser como corrigi-las. A Ortofisioterapia precisava ser profissional, pensar como uma empresa profissional e agir como tal. Parou, olhou a situação como um todo e lembrou o porquê existe. Retornou a essência, a mais importante

característica da Ortofisioterapia, aquilo que é o mais básico e o central. Nesse respirar fundo, nessa inspiração, reformulou-se a missão, visão e valores da clínica. Voltar àquilo que realmente acredita e o motivo de existir: proporcionar a saúde e bem estar das pessoas.

Para se lembrar disso precisava ser uma marca forte. Então, deu-se início ao processo de patente. Uma identidade visual foi criada e a marca renovada mais uma vez, levando em conta os princípios e essências da primeira formulação.

O modelo da marca foi pensado na leveza das intensões, na fonte utilizada representando equilíbrio, fluidez e modernidade. O símbolo utiliza a cor verde turquesa que remete à cor da saúde e sugere vitalidade e tranquilidade. Esses elementos solidificam a fisioterapia na busca da cura e redução do sofrimento. Em novembro de 2017 conseguimos o registro da marca, motivo de orgulho.

Figura 6: Marca e logotipo registrado da Ortofisioterapia



Fonte: Arquivo Interno

Nesse momento, foram mapeados processos e buscou-se pontos para serem sanados. Iniciaram-se os primeiros planejamentos estratégicos documentados, até mesmo rascunhados. A busca por conhecimento

continuava e uma mudança cultural era necessária. Um grande desafio, desde a diretoria, passando por todos os setores da clínica. Novas mudanças estavam por vir. A todos os envolvidos foram demonstrados os benefícios que isso traria, compatíveis com as necessidades, contrapondo-se às más experiências e com o intuito de facilitar e reduzir o trabalho de cada um. A mudança foi planejada para ser fácil, com a formulação de processos otimizados, com passo a passo. Tudo isso foi testado, analisado o funcionamento na prática e, se não acontecia, voltava-se ao começo, reinventava-se o processo até chegar ao ponto dos ajustes conforme a real necessidade de funcionamento.

Fisioterapia dói

Muitos cresceram na clínica e muitos se sentiam dela. Participaram de grandes adaptações, crises, testemunharam muita coisa. Muitos se condicionaram a um tipo de processo e se tornavam imutáveis em relação a isso. Acabaram sendo um problema.

Afastar pessoas que se possui vínculos, por ser uma empresa pequena, é extremamente doloroso. Foi necessário mudar a mentalidade da gestão. Avaliar as crenças e valores e o papel que isso estava tendo nas decisões e no crescimento.

Com isso, por volta de 2014 o processo de seleção de profissionais foi modificado várias vezes. Pivotava-se frequentemente até que um modelo de processo de seleção se mostrasse mais eficaz e hoje sofresse menos alterações. A qualidade de profissionais melhorou, pois se passou a fazer não somente uma avaliação técnica, mas de atitude.

JOGAR NA “SÉRIE A”

Se você quer ser um time da “série A” você deve jogar como se estivesse na “série A”, mesmo estando na “B”, “C” ou “D”. Chegou-se em um momento em que se era ou não era. A Ortofisioterapia resolveu ser e para isso precisou olhar a frente com racionalidade e profissionalismo. O que realmente importa é o paciente e tudo tem que ser voltado para melhorar a sua experiência.

Aqui surgiu o primeiro planejamento setorizado, direcionado para o controle de qualidade. Já eram meados de 2015. Começou-se por coletar informações mensuráveis dos setores da recepção, administração, fisioterapia e medicina. Posteriormente, estabeleceu-se metas relacionadas à organização dos processos, índices de glosas, reduzir retrabalho e controle de qualidade.

Em 2016, as coisas ganharam mais peso e a Ortofisioterapia fez os primeiros planejamentos estratégicos levando em consideração uma série de dados internos coletados.

Foram elaborados materiais contendo todos os processos, protocolos e formas de atendimento na recepção. Como funcionaria o fluxo de pacientes (recepção, fisioterapia, medicina), fluxo de guias, fluxo de atendimento, fluxo de informações, processo de faturamento, reunião de alinhamento, treinamento de funcionários, seleção de funcionários e inúmeras outras.

O CÉU É O LIMITE

Em 2017, a Ortofisioterapia resolveu aumentar um pouco mais o nível e o ano se voltou a expandir os horizontes do conhecimento e formas de melhorar para o planejamento de 2018. Este foi antecipado e em meado de 2017 já estava sendo colocado em prática, compreendia até o final do primeiro semestre de 2019. Nunca se tinha feito algo tão extenso e

complexo. Foi levado em consideração a conjuntura econômica, inteligência competitiva, marketing, a performance organizacional, a gestão de capital intelectual e liderança, a logística de funcionamento, análise de mercado e o comportamento do consumidor. Foram construídos cenários possíveis e até os impossíveis.

Os profissionais fisioterapeutas passaram a ter cursos de aprimoramento. Foram 12 módulos, só em 2018, e as recepcionistas passaram por mais dois treinamentos. Foi fundado o Núcleo de Segurança do Paciente e pela primeira vez (de janeiro a abril de 2018) se fez a métrica de satisfação do cliente. Era o dado que se precisava para saber se tudo o que vinha sendo feito até aqui realmente estava dando resultado e o que ainda precisaríamos fazer para melhorar ainda mais os cuidados com o paciente.

O resultado foi acima do esperado e descobrimos informações que nem pensávamos em abordar. Trouxe proximidade, ou seja, estávamos no caminho certo e em 2019 o Net Promoter Score (NPS) passou da zona de qualidade (2018) para a zona de excelência.

CERTIFICAÇÃO

A Ortofisioterapia nunca teve a aspiração de possuir uma certificação. A sua essência está em proporcionar a qualidade de vida ao paciente. Tudo o que foi feito e direcionado destinava-se apenas a isso. Levou-se bastante tempo para enxergar, interpretar, modificar e vivenciar essa experiência. A essência de fazer o que é correto e buscar o melhor para o próximo é o que faz da clínica uma empresa diferenciada.

Quando se falou em processo de certificação da FENAFISIO (Federação Nacional das Entidades de Empresas Prestadoras de Serviços de Fisioterapia) o anseio era em saber se estava no caminho certo. Uma forma

de alguém de fora avaliar e com olhar crítico baseado na ciência dizer o que realmente é qualidade em fisioterapia e se a clínica atendia esses parâmetros.

A visita foi tomada por apreensão pelo inesperado, pois era tudo muito novo, tanto para nós como para a FENAFISIO. Da mesma forma, o resultado do diagnóstico foi inesperado. Em momento algum esperávamos aquele desempenho. Não contemplamos apenas um item. Ele já estava em andamento: a pesquisa de satisfação dos nossos clientes.

De fevereiro de 2018 (quando foi feita a visita) em diante foi apenas acabar a coleta de dados do NPS e seguir com o planejamento daquilo que estávamos fazendo.

A certificação veio em outubro de 2018 e foi recebida com muita alegria e empolgação. A Ortofisioterapia foi a primeira clínica do país a receber um Selo de Qualidade em Fisioterapia. Uma certeza que os pacientes estavam recebendo um tratamento diferenciado e o reconhecimento para todos os profissionais que se empenharam e se dedicaram para dar qualidade de vida ao paciente. Após a certificação da FENAFISIO a Ortofisioterapia recebeu mais duas certificações (uma para cada unidade) em segurança do paciente e qualidade assistencial, após avaliação de operadoras de planos de saúde.

De 2007 até aqui foram muitas atribulações, histórias, problemas, alegrias, tristezas, batalhas e a única certeza que a Ortofisioterapia tem: a única constante é a mudança. Sempre buscando o melhor.



Fonte: Arquivo interno

Figura 7: Unidade São José nos dias atuais

4.3 FISIOFORM CLÍNICA DE FISIOTERAPIA E REABILITACAO LTDA – MATRIZ

Autora: Gladis Maria Ullmann Gutiérrez Aparicio

A Fisioform Clinica de Fisioterapia e Reabilitação em Joinville, fundada em 1992, hoje com mais de 28 anos de história. Há 10 anos eu Gladis Gutiérrez assumi a gestão da empresa quando na época a organização atuava em 5 especialidades e contava com uma equipe de 7 colaboradores. Há 4 anos a Fisioform abriu sua primeira filial e a 1 ano e 7 meses iniciamos também com os serviços de Home Care com mais uma sub-unidade e com equipe especializada. Hoje a Fisioform atua em 21 especialidades e conta com uma equipe de 51 colaboradores.



Com o crescimento da organização, em 2018 vimos a necessidade de buscar ajuda de um profissional especializado em gestão, pois a necessidade de organizar a empresa, planejar o futuro e o rumo que o meu negócio estava tomando. Foi onde contratamos uma empresa de consultoria especializada em Gestão em Saúde, que veio e somou muito no desenvolvimento de novos projetos e em toda a organização.

Já com o conhecimento da Certificação de Qualidade da Fenafisio, por acompanhar os trabalhos da federação, e principalmente por eu sempre ter a visão de entregar resultado e segurança aos pacientes, e oferecer um serviço diferenciado, com a organização da empresa tomando forma através da padronização e otimização dos processos tive a certeza de que era o momento para a Certificação pois sabia que isso iria nos ajudar muito no nosso objetivo que era a busca do diferencial.

Foi onde entramos em contato com o setor de Qualidade da Fenafisio e solicitamos a visita para o início dos trabalhos. Foi uma expectativa muito interessante, pois com a visita dos avaliadores conseguimos ver onde estavam as nossas deficiências, e foi onde vimos o quanto achávamos que tínhamos tudo organizado e certinho, mas que na verdade faltava muita coisa a ser concretizado, registrado e documentado.

Nasce o NSP - Núcleo de Segurança do Paciente



O processo da adequação após o recebimento do Diagnóstico, foi um momento de muito aprendizado, engajamento e envolvimento de toda equipe, foi um verdadeiro UPGRADE para a organização como um todo, e só tenho a agradecer a Fenafisio e a equipe da Fisioform desde a recepção, setor administrativo e toda parte assistencial, pois o crescimento foi global.





E depois a expectativa para a visita da auditoria e o recebimento do Selo de Qualidade. Foram meses de muita dedicação, melhorias, treinamentos para fazer e deixar tudo de acordo com os apontamentos registrados no diagnóstico, e por fim tínhamos a esperança de conquistarmos o OURO, porém não foi o que veio, recebemos o Selo PRATA.

De imediato a sensação de desânimo e sentimento de “dever não cumprido”, e saber o que faltou? Faltou os indicadores de tratamento, como assim, nós desenvolvemos uma ferramenta para medir os indicadores algo que realmente não tínhamos lá no início no dia da visita, mas no dia da auditoria esta ferramenta já estava desenvolvida para medirmos estes indicadores. Sim, porém não havia um registro quantitativo suficiente para que pudesse ser levado em consideração. O sentimento de decepção no momento foi imenso, pois no diagnóstico não informava que deveria haver um quantitativo mínimo. Com o passar das horas, dias, este sentimento de decepção foi passando e se transformando em motivação, percebi que foi bom ter sido desta maneira, pois com isso mantivemos o foco na equipe para motivar a importância do registro dos dados dos indicadores de evolução dos tratamentos.

Hoje temos muito orgulho e gratidão por todo este processo, e sermos a primeira e única clínica de fisioterapia da cidade de Joinville (SC) com Selo de Qualidade e a segunda empresa no estado.



4.4 FISICLIN CLÍNICA DE SAUDE S/S

Relato de experiencia na certificação FENAFISIO

Autor: Sérgio Alexandre Costa Artin

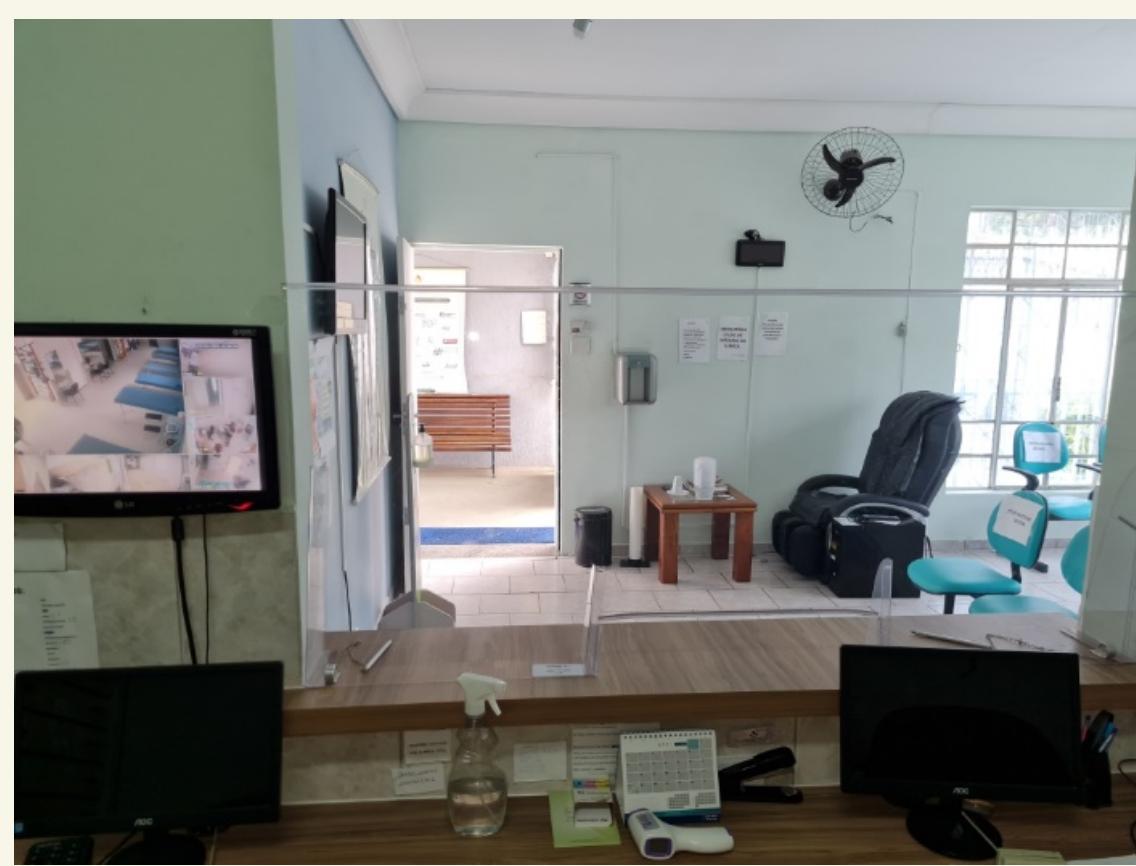
A Fisiclin Clínica De Saúde foi fundada em 1990, completando neste ano de 2020, 30 anos de história atendendo as principais especialidades da fisioterapia como:



- Reabilitação ortopédica;
- Reabilitação neurológica;

- Reabilitação vestibular;
- Reabilitação uroginecológica;
- Reabilitação respiratória;
- Rpg;
- Acupuntura.

Tivemos como principal motivação o convite de uma das operadoras de planos de saúde que atendemos (que trabalhava em um projeto piloto com a FENAFISIO) para medir e melhorar a qualidade dos serviços de fisioterapia de nossa clínica. No primeiro momento, tivemos insegurança com a abertura de dados da empresa, medo de não corresponder as atribuições exigidas, confiança da nossa parceira Unimed e da certificadora.



A visita das avaliadoras da FENAFISIO em nossa empresa, com o diagnóstico situacional, onde demonstraram nossos pontos fortes e os pontos que deveríamos melhorar foi muito bem visto pelos gestores para ter uma melhor noção de seu negócio. Ao receber o diagnóstico, vimos que fazíamos muitas coisas, as quais não documentávamos, o que nos levou a mudar este quesito. Também vimos a importância do ambiente, temperatura, número de pacientes por horário, cursos para a equipe, procedimentos administrativos e visão estratégica a médio e longo prazo.



Foram meses de muito trabalho e transformações, com algumas dificuldades de mudanças de conceitos, estrutura, investimento em equipamentos, treinamento e reformulação de processos financeiros e administrativos.

Aumentamos os cuidados em linhas que necessitavam atenção, os profissionais são estimulados ao crescimento com plano de carreira e crescimento intelectual. Também ficaram mais próximos dos pacientes o que melhorou a humanização no atendimento.

Os pacientes perceberam a melhora na qualidade e atenção o que incidiu diretamente em uma redução quase total nos índices de reclamações e aumento dos índices de sugestões.

O processo de acreditação demandou tempo e investimento nos fazendo olhar para dentro de nossa empresa de maneira mais racional e assertiva. Observando, analisando e corrigindo pontos que melhoraram muito a qualidade dos serviços. Também nos ajudou a administrar uma pandemia com menos perdas.

Tanto eu como minha sócia Johanna Bomfin Propst Navas participamos juntos de todo o processo e recebemos o CERTIFICADO PLENO (nível 2 – prata), ficamos muito contentes pelo resultado, e buscaremos o nível ouro nos próximos anos.

4.5 SALUD SERVICOS E REABILITACAO LTDA

Autores: Maria Perfecta Duran Porto, Karen M.S. Soares

Nossa Clínica começou a ser sonhada, muito antes de ser realmente construída. O sonho da fisioterapia é anterior à clínica, pois imaginem que Pepita Duran desde criança, já consertava as pernas e os braços das bonecas. E o sonho de ser Fisioterapeuta aconteceu em 1990. A primeira etapa do sonho estava concluída com a graduação do curso de Fisioterapia na UFPE e já com a certeza que a Fisioterapia deveria chegar a todos com qualidade e excelência. Todos têm o direito a um tratamento digno e eficiente, e assim se inicia a jornada no mercado de Trabalho. Sempre houve uma paixão de Pepita Duran pela área de Neurologia, e essa área foi a escolhida para os investimentos em formação. Pois qual a diferença do ponto de vista da graduação, de um dia antes de formado para um dia após? Nenhuma diferença! Não será o diploma que aumentará seu conhecimento científico, o que ocorrerá será aumento da responsabilidade pela carreira de Fisioterapeuta e o compromisso com o que você irá entregar às pessoas como profissional. Ter preocupação com as pessoas que procuram a esperança por Saúde, esperança por dias melhores. Empatia define essa fisioterapeuta, sendo um valor que a mesma tem até os dias atuais. Portanto a preocupação era adquirir cada vez mais aprendizados, mais conhecimento técnico, e formações para oferecer sempre uma fisioterapia diferenciada aos pacientes.



A PRIMEIRA CLÍNICA - 1968



TEMPOS BONS - 1990



TEMPOS BONS - 1990

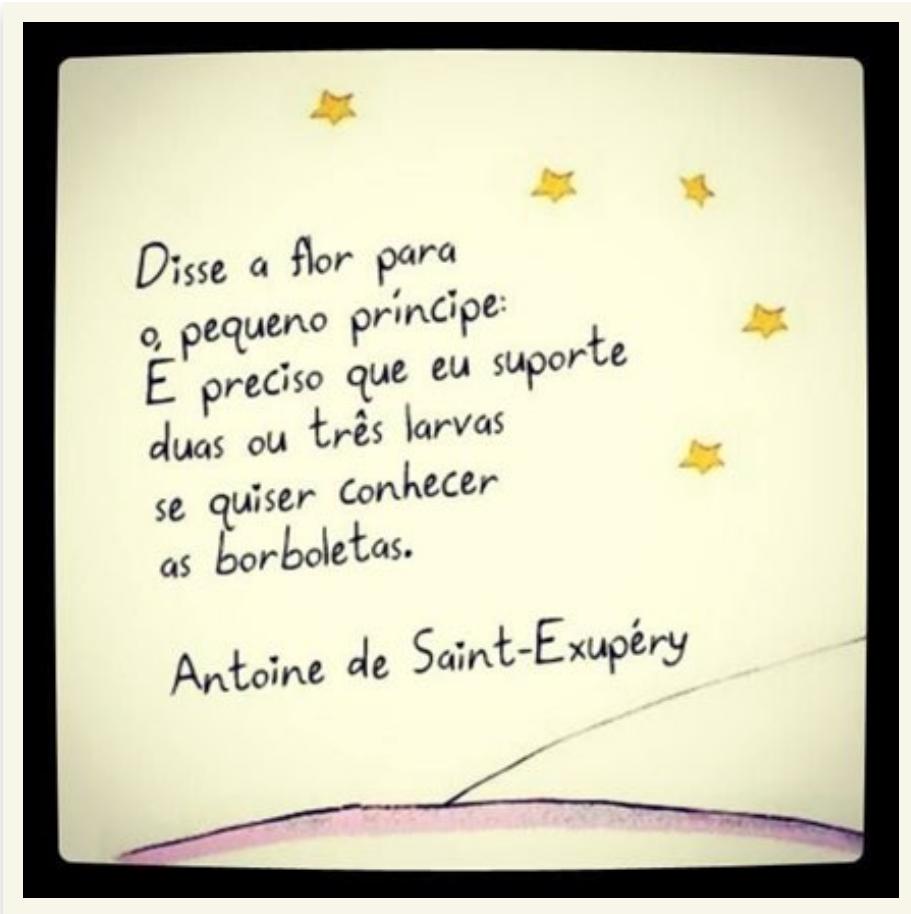
Entre 1990 e 2000 as vivências e contatos com Profissionais de Referência, pessoas que influenciaram de maneira positiva - Plasticidade Positiva, fez um grande diferencial para a carreira profissional de Pepita Duran. Houve investimentos profissionais em cursos e formações em Recife, Salvador, Brasília, São Paulo e uma grande experiência internacional com a Dr^a Lois Bly na Fisioterapia Neuropediátrica e um estágio no setor de Neurologia e Neurocirurgia para adultos no John Hopkins Hospital em Baltimore/EUA.

Em 2000, devido ao aumento de demanda de trabalho, surgiu a clínica como pessoa jurídica, de forma concreta, e alicerçada na grande vontade de mostrar a todos que a fisioterapia pode e deve ser resolutiva, eficiente e de qualidade. Muitas conquistas, como também muitas dificuldades foram enfrentadas e a tentativa para serem ultrapassadas foram enormes, principalmente com relação à gestão administrativa e financeira para concretizar e realizar o sonho. Toda estrutura foi iniciada por Pepita Duran e André Dantas, seu esposo, mas acima de tudo um grande incentivador do projeto Clínica Pepita Duran. Diversos amigos e parceiros foram importantes nessa caminhada, como a Dr^a Áurea Castilho, psicóloga Organizacional, que atuou como COACH no momento mais difícil, quando

teria que tomar a decisão se fecharia a empresa ou se continuaria na luta. A grande conclusão desse momento foi a tomada de consciência que não estávamos conseguindo gerir a empresa por “Falta de Conhecimento Administrativo”. O que corrobora com dados do SEBRAE, em pesquisa realizada em 2014, que afirma: o planejamento prévio e a gestão, que estão diretamente ligados, são considerados como os maiores causadores de falência nos negócios até cinco anos de vida da empresa. Com relação a Clínica Pepita Duran, foi justamente entre o final do quarto para o início do quinto ano de vida, que o caos e uma grande ‘tsunami’ estavam instalados. A tomada de decisão de irmos buscar conhecimento para poder salvá-la, fez-nos perceber que o preço que estávamos pagando estava alto demais e a realidade da falência estava próxima por não termos realizado planejamento estratégico para abertura da empresa e não termos nos preocupado com a gestão administrativa. Por mais ‘Paixão e Garra’ que se tivesse pela fisioterapia, não seria o empirismo que iria fazer o negócio dar certo. Sempre nos preocupamos muito com o conhecimento técnico e nada com a importância da Gestão para o sucesso de um empreendimento.

“As Empresas produzem bens ou serviços, empregam pessoas, utilizam tecnologias, requerem recursos e sobretudo necessitam de administração.”

— PETER DRUCKER (1909-2005)



A partir de 2005, iniciamos nossa busca por aprendizados que ajudassem a crescer como gestores. Na UPE - Universidade de Pernambuco- realizamos alguns cursos na área administrativa (Geral e Gestão de Pessoas); O SEBRAE-PE também foi muito importante na formação dos gestores com um fabuloso curso: Ferramenta de Gestão Avançada. Começamos a perceber mudanças, pois o conhecimento era um fator fundamental tanto no processo de direção, organização, crescimento, análise de resultados e solidificação da clínica. Novos amigos, parceiros e consultores foram trazidos pelo mesmo objetivo: treinar a clínica, e ajudar na gestão de pessoas, pois já sentíamos que era um dos pontos essenciais. Por volta de 2010 começamos a perceber que o pior tinha passado, e observamos resultados positivos dos últimos 5 anos. Realizar um Planejamento, aplicar sempre que possível a matriz SWOT, ter as Metas planilhadas na ferramenta

5W2H, e entender principalmente que resultados eram percebidos através de indicadores, isso já começa a fazer parte do dia-a-dia da empresa. A procura de inovação, para sermos diferenciais no mercado Pernambucano sempre foi um dos pontos de meta, assim como investirmos na qualidade de marketing também era outro ponto importante. Traçamos com consultores experientes um novo layout para a clínica, e um estudo da marca foi iniciado.. Assim como algumas estratégias de publicidade, tudo foi pensado para reforçar a marca e tornar a Pepita Duran Clínica Multiserviço e Home Care, uma empresa com referência em serviços com qualidade e acessível a todos.

EVOLUIR SEMPRE - MUDANÇA DE LAYOUT



2000



2012

Durante os anos iniciais da empresa, houve uma profissional recém formada, que no ano de 2004, chegou à clínica para fazer parte da equipe de Fisioterapia Aquática, e seu perfil de compromisso, responsabilidade, uma executora nata de tarefas, fiel a cultura da empresa, com valores compatíveis aos dos fundadores, principalmente quanto a Empatia, fazia a mesma estar atenta a necessidade do cliente. Isso foi o que chamou atenção dos diretores, e em 2011 Karen Maciel tornou-se sócia, passando a assumir a Direção Técnica da clínica. Contudo, apenas em 2017 reduziu os atendimentos a pacientes para trabalhar de maneira mais intensa na administração junto a Pepita Duran e André Dantas. Em 2016, a fisioterapeuta Catarina Gadelha chega ao grupo para reforçar a atenção e os cuidados ao paciente adulto na área neurofuncional.

SURGIMENTO DE NOVOS LÍDERES





“Ninguém nunca terá SUCESSO, sem ajudar aos outros!”

— JAY ABRAHAM

Projeto Inclusivo - Eu Quero Pepitar, com objetivo de desenvolver o pertencimento social na cultura Pernambucana, existe desde 2010.





COMPROMISSO, RESPONSABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO

No planejamento estratégico realizado em 2016, entra um ponto de sinalização necessário como meta. Inovarmos em um serviço para a área de Neuro na clínica, trabalhar com tratamentos intensivos; uma vez que na análise novamente da matriz SWOT, continuava sendo a área de reconhecimento no mercado. Em 2017 as diretoras realizam a formação no Método Therasuit, passando a agregar maior valor em resultados clínicos, isso somado a toda nossa equipe de neuropediatria e neurofuncional, que já

possuía formação no Conceito Neuroevolutivo Bobath. Mudanças começam a ocorrer em nossa rotina, o TheraSuit chega com o cuidado em termos os protocolos clínicos de atendimento para cada paciente, com metas a curto, médio e a longo prazo, se preocupando principalmente com o que o serviço entregava ao cliente e como poderíamos mensurar esses resultados. Contudo tínhamos uma falha: a falta de planilhas com os resultados e a adesão ao protocolo por parte do paciente ou suas famílias.

Chegamos a 2018 com aproximadamente 50 colaboradores, o crescimento do negócio e os resultados positivos tornaram-se evidentes, e a necessidade de reforçar o time gestor, com uma Direção Financeira era inadiável. Assim Wagner Soares, fisioterapeuta com muita habilidade em gestão, passou a integrar o time, assumindo como Diretor Financeiro do grupo que no momento já era composto por duas empresas.

Equipes bem treinadas, alinhadas com a missão, visão e valores da empresa são fundamentais e necessárias na condução saudável do negócio. Acreditamos que o poder de uma empresa está na forma como seus líderes cuidam das pessoas que fazem essa empresa. É gente cuidando de gente, de maneira empática também na Gestão! Pessoas numa empresa são como uma grande filarmônica, elas fazem uma empresa seguir adiante, como um maestro regendo uma sinfonia com seus músicos, e eles em total harmonia com o mestre.

Neste mesmo ano iniciamos um estudo de mercado em Pernambuco, diante de estarmos na capital com um crescente número de pacientes de outros municípios, e constatamos que a região Agreste seria a melhor localização para investirmos em um serviço diferenciado na área da Fisioterapia Neurofuncional. E mais uma vez movidos pela busca do serviço de qualidade para mais pessoas, expandimos a Pepita Duran com a proposta de Fisioterapia Intensiva para a cidade de Caruaru. Foi inaugurada em Outubro de 2019, e nessa expansão iniciamos de maneira diferente: Estudo de

Mercado, Planejamento e Organização das etapas para o negócio que tinha no grupo uma nova sócia, a Fisioterapeuta Catarina Gadelha, que foi uma das investidoras do grupo. Nasce assim a terceira empresa do grupo Pepita Duran.



DIRETORES EMPREENDEDORES



*Todo nosso cuidado
no atendimento
em Caruaru*

PEPITA DURAN E KAREN MACIEL-SUPERVISÃO

Toda preocupação inicialmente foi voltada para formação técnica de todos que caminhavam conosco, mas nossas percepções mudaram e evoluíram. Assim as empresárias iniciaram os processos de mudanças na gestão da empresa, e que foram fundamentais para os resultados nos anos subsequentes. Em 2012 e 2014, a empresa recebeu respectivamente os prêmios Top Of Quality Brazil e o Grand Awards de Excelência na Qualidade. Contudo acreditamos que a maior mudança ocorreu quando

passamos a ter um olhar ao mesmo tempo na Gestão do Serviço e na Gestão do Cuidado de maneira intrínseca, prática e rotineira. Para ratificar nossa certeza de que a qualidade tinha outros aspectos que precisavam ser considerados, mergulhamos na Certificação de Qualidade FENAFISIO. Do latim “qualitate”, a palavra “qualidade” tem um conceito subjetivo que está ligado a atributos, valores, necessidades, percepções, resultados e excelência que envolve diretamente a satisfação dos clientes.

Certificação já era uma realidade entre hospitais e outros empreendimentos do segmento da Saúde em nosso país, e o selo de certificação de qualidade concedido pela Federação Nacional das Entidades e Empresas Prestadoras de Serviços de Fisioterapia (FENAFISIO), única em nosso país a ser autorizada pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) a emitir selo de Certificação de qualidade a clínicas de serviços Fisioterapêuticos, era um grande sonho neste momento. Contempla todos os aspectos inerentes ao cenário complexo do ambiente de serviços de Fisioterapia, com a finalidade além de atestar a qualidade dos serviços prestados pela empresa, servir como apoio às decisões estratégicas do negócio. Abraçamos essa chance com o objetivo de mostrarmos que nosso serviço tinha muita qualidade e terminamos concluindo que o processo era muito maior! Foi esse processo de certificação da FENAFISIO, que nos mostrou e nos ensinou que a qualidade é um caminho que se escolhe trilhar e não um simples objetivo.

Caminho de espinhos, mas também de coletar ainda mais flores do aprendizado, e semear para o futuro mais resultados, concretizando a implementação de um modelo que nos levasse a eficiência. Que nos favorecesse conhecimentos, causasse ainda mais mudanças de atitude e de ação. Aprendemos que prestar um serviço de qualidade a nosso cliente/paciente não é apenas ter condições técnicas de excelência para escolher um maravilhoso protocolo, montar e executar o melhor plano de

tratamento. Qualidade é muito mais; é montar o plano, executar, verificar sempre se está dando certo o caminho escolhido, registrar os resultados, planilhar e consequentemente recomeçar tudo novamente, ajustando para repetir e fazer sempre melhor, exercendo o poder do PDCA. Qualidade é formar vínculo e ouvir nosso paciente. Qualidade é centralizar nosso cuidado no paciente, a partir do que é importante para ele, e o que é importante dentro da Missão e dos Valores para a empresa. É estar pensando no cuidado aos pacientes e no cuidado aos colaboradores, e estar com o olhar voltado a gestão do serviço, percebendo a importância dos processos operacionais em funcionamento em toda a cadeia da empresa, com eficiência também na entrega de indicadores e resultados efetivos para que todos os elos da corrente funcionem bem dentro deste contexto.

Burocracia e organização de documentos resolvidos com a FENAFISIO, iniciamos assim nosso processo de Certificação, e em Março de 2019 ocorreu a primeira visita das auditoras em nossa empresa, para que realizassem o Diagnóstico Situacional. A ansiedade era enorme para recebê-las, e acreditávamos que tínhamos uma gestão eficaz e de qualidade, mas com as horas passando e com os questionamentos realizados pelas duas auditoras, fomos tomando consciência de que não tínhamos como comprovar a qualidade que acreditávamos ter. Ficamos impressionadas com a apresentação do Modelo de Avaliação da Qualidade para prestadores de Serviço de Fisioterapia, que é composto por três grandes áreas de observação: Infraestrutura, Prestação de Serviço e Satisfação. Nessas áreas, através da observação de outros seis pontos de vista chamados fundamentais, que são subdivididos em dez pontos chamados elementares e estes compõem o grupo dos 43 descriptores, por onde finalmente somos avaliados.

Após 45 dias dessa visita, recebemos o diagnóstico situacional. E a partir desse momento visualizamos os descriptores que nos resultados, éramos

nível de Excelência, o que era nível de Mercado e o que era “Comprometedor”. Conversamos entre nós diretores, nos reunimos com os supervisores de equipe, e colaboradores administrativos, e assim nos dividimos para tornar mais alcançáveis as mudanças prioritariamente necessárias, e que seriam nosso ponto inicial: Os descritores que eram comprometedores, em seguida os que eram nível de mercado e os que eram de excelência teríamos que manter.

Preocupações, noites sem dormir, mas acima de tudo muita vontade de chegar na almejada certificação, nos impulsionaram durante os seis meses para adequação do que precisávamos mudar! Contamos com toda nossa equipe, parceiros, familiares e inclusive com nossas auditoras que se colocaram à disposição para esclarecer nossas dúvidas. A revisão constante do que precisávamos e a divisão de tarefas entre as empresárias foi fundamental no processo de realização das metas para a certificação, porém foi forte a conscientização e internalização do processo. O envolvimento da equipe principalmente na gestão do cuidado, a conclusão de todos que haveríamos de implantar mudanças efetivas na forma de ver o cliente e do que entregamos ao paciente e seus familiares, foi um grande diferencial para se alcançarem resultados favoráveis. Os meses iam passando e ficava mais próxima a segunda visita das auditoras para a reavaliação dos descritores e o resultado final da certificação.



11/12/2019- DIA DA CERTIFICAÇÃO - ÚLTIMA VISITA DAS AUDITORAS

Dezembro chegou e o dia da certificação (11/12, ficou na memória da equipe de colaboradores), seria a segunda visita das auditoras, após seis meses, com o objetivo de avaliar novamente todos os 43 descritores necessários. No início estávamos tensos por não saber como seria conduzido, mas, no entanto, preparadas para a 'sabatina'. À medida que o tempo passava foi ficando mais tranquilo do que imaginamos, e a apresentação dos nossos resultados frente aos descritores Obrigatórios, os de Qualidade I e os de Qualidade II exigidos para um serviço de Fisioterapia, eram expostos. Acreditamos que a tranquilidade que sentimos após o início da apresentação, ocorreu pela forma de condução das auditoras FENAFISIO, além de que tínhamos a certeza de que demos o nosso 100% e que aquele momento era único, importante, e significaria um selo de certificação: bronze, prata ou ouro.

Em nossa mente e coração sentíamos que a prata era o resultado justo e mais provável. Sentíamos que tínhamos atingido o selo Prata, mas tínhamos resultados muito bons nos descritores de Qualidade II, então ficava a

dúvida. Entretanto tínhamos consciência que precisaríamos de tempo na continuidade do que foi implantado para colher resultados e manter as melhorias que já estavam sendo realizadas, para observar e analisar as respostas para alcançarmos um degrau de cada vez.

Recebemos o resultado após 40 dias dessa visita. Éramos PRATA! Satisfação era o nosso nome. Diretores e toda a Equipe de colaboradores foram comunicados e estávamos muito felizes! O sentimento maior que ficou para nós, e que consideramos surpreendente, é a forma como o processo é conduzido, a forma de trabalhar melhorias, e consolidar as mudanças para avaliar os descritores nos prepara e gera em nós um profundo conhecimento da situação de nossa empresa e como nos mobiliza a manter as melhorias conquistadas, a procurar crescer cada vez mais como gestores e como foi um diferencial ao Grupo Pepita Duran. Nos deixou conscientes da importância da melhoria contínua nos processos de gestão do cuidado e no modelo de gestão do serviço. Temos a certeza que passar pelo Modelo de Certificação de Qualidade FENAFISIO nos preparou para passar por um ano de tantos desafios como tem sido 2020. Finalizamos 2019 gerindo quatro empresas, a pandemia nos testou, mas o amadurecimento que a certificação nos causou foi um fator importante para tomadas de decisões na hora certa no primeiro semestre ainda de 2020 e outras atitudes necessárias para o segundo semestre deste ano. Estamos no momento em plena expansão, a sede está sendo ampliada por falta de vagas para atendermos clientes e em Janeiro 2021 a perspectiva de lançamento de mais um serviço, para afirmar nosso compromisso com inovação e para que nossos clientes tenham opção e a certeza do que mais importa para a Clínica Pepita Duran, são eles!.





E enfim, o certificado chegou e o seu CERTIFICADO PLENO (Prata) passou a fazer parte das nossas vidas, nos lembrando sempre que a qualidade é um caminho no qual já estamos inseridos e queremos muito continuar nele, defendendo nossa prata e almejando o ouro.

Ainda em tempo, gostaríamos de destacar o que consideramos uma das melhores conquistas no processo: descobrirmos que deveríamos implantar a CIPA e isso foi um grande ganho com a Certificação para clientes,

colaboradores e empresa! Esse ano já tivemos em outubro a segunda eleição!

Alguns Funcionários que foram do grupo da primeira gestão se empoderaram e esse crescimento deles foi lindo!



PROJETO DE EXPANSÃO - CLÍNICA PEPITA DURAN / 2021

“Empreender é criar soluções. É enxergar a oportunidade em meio ao caos. É surpreender a inércia dos que se sentem vítimas das circunstâncias e se tornar protagonista de seu próprio destino.”

— FLÁVIO AUGUSTO, 2014-GV

4.6 CICLO FISIOTERAPIA ESPECIALIZADA LTDA

Autor: Iaponira Pimentel



A Ciclo Fisioterapia Especializada surgiu de um sonho em comum com amigas empreendedoras que queriam iniciar a vida profissional logo após o término da graduação.

Era o momento de colocar em prática os conhecimentos adquiridos e bagagens acumuladas durante a vida acadêmica. Além disso, nutriam expectativas de ver os pacientes tendo a funcionalidade restaurada, voltando a ter uma vida plena. Esses fatores levaram a formalização da empresa em 1995.

Em 2019, a Ciclo iniciou o processo de Certificação de Qualidade FENAFISIO com o objetivo de melhorar como empresa. Quando recebemos o diagnóstico, um turbilhão de sentimentos aflorou! Tínhamos metas a atingir e com a intenção de evoluir, a união de todos que fazem a Ciclo Fisioterapia foi importante para a construção desta nova visão.

Abrimos as portas para novos conhecimento e conquistamos o Selo Prata de certificação de qualidade FENAFISIO – CERTIFICADO PLENO, introduzindo a cultura de aperfeiçoamento permanente na empresa.

Com a consciência de que no Brasil ainda temos poucas empresas com Selo de Qualidade, esta conquista para a Ciclo é um diferencial enorme, temos a certeza de que entregamos qualidade aos nossos clientes, e isso faz a diferença para nós.

Ao longo desta trajetória, cheia de realizações, algumas fundadoras trilharam outros caminhos de sucesso. Atualmente a Ciclo é liderada pelas sócias Iaponira Pimentel e Kátia Germana, que são responsáveis por este projeto incrível, que vem se aperfeiçoando a cada dia.



4.7 FISIOLINDA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DE OLINDA LTDA

Autores: Teresa Cristina Rocha Pedroza, Lincoln Peregrino Ferreira Junior

Fundada em 14 de maio de 1981, colegas de faculdade no último semestre do curso de Fisioterapia e Terapia Ocupacional - UFPE se uniram e toparam montar uma clínica em Olinda. A sociedade inicialmente era formada por dois fisioterapeutas e duas terapeutas ocupacionais. Neste período começamos a comprar os equipamentos, uns com ajuda dos pais e outros com suas pequenas economias. Um dos pais fez a abertura da empresa, contrato social e iniciou a parte contábil. Alugamos uma casa na avenida principal de Olinda (Avenida Getúlio Vargas), e para inauguração fizemos um coquetel com a presença de nossos amigos, familiares e autoridades políticas, o prefeito da cidade na época o Sr. Germano Coelho e o Deputado Estadual Barreto Guimarães. Na cerimônia de inauguração as instalações foram abençoadas pelo Sacerdote que celebrou a missa da formatura dos sócios.



No início procuramos nos credenciar com planos de saúde, o que não foi difícil pois Olinda tinha carência destes tipos de serviços, dependia muito

do Recife. Entre os anos de 1985 e 1989 as terapeutas ocupacionais venderam suas quotas na sociedade e os fisioterapeutas deram continuidade ao trabalho já iniciado.



Mudamos de endereço três vezes, mas sempre na mesma avenida, onde ficamos por vinte anos, até que surgiu em nossos corações o desejo e a necessidade de aumentarmos o espaço físico para ampliar as especialidades. Foi aí que passamos para o atual endereço em 2001.

Neste novo endereço fizemos a área da piscina para oferecer a hidroterapia, já que era um serviço inovador naquela época e tínhamos uma área mais ampla de estacionamento para os pacientes, facilitando acessibilidade para os mesmos.



Fomos crescendo e amadurecendo como empresa e enquanto desenvolvíamos um trabalho apaixonante, dois filhos de um dos sócios se interessaram pela área e se formaram em fisioterapia, os quais começaram a trabalhar conosco, trazendo um ar familiar à empresa.



Vale salientar, que somos a mais antiga da cidade. Pioneira em serviços de fisioterapia na região.

Os principais motivos que nos levaram ao interesse dessa certificação foram o crescimento da empresa, o diferencial entre os serviços de fisioterapia da região e principalmente por fazer parte da APPESFITO – Associação Pernambucana de Empresas Prestadoras de Serviços de Fisioterapia e Terapia Ocupacional que é uma das associações incentivadoras desta titulação. O fato da evolução nos processos de gestão e administração também nos motivou a buscar a certificação, ainda levando em consideração o desejo de melhora continua na qualidade do serviço e atendimento aos nossos pacientes, alcançando assim o reconhecimento interno e externo da nossa empresa.

O maior desafio nesse processo foi o medo do “novo”, estávamos estagnados em uma certa zona de conforto o que nos deu medo da mudança, mas nada era capaz de fazer-nos desistir de melhorar continuamente. Era visível uma necessidade de organização nos protocolos e isso nos deixou apreensivos se nós conquistariámos o certificado, pois houve momentos que foram desafiadores e por vezes desanimadores.

A EXPERIÊNCIA DO DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

A primeira visita foi uma experiência nova. Apesar do grande nervosismo e ansiedade que estávamos por aquele momento, podemos dizer que foi uma visita “tranquila”. Estávamos curiosos com o que viria. Tivemos uma certa dificuldade para explicar como era nosso serviço desde o início até então. Observamos que muitos tópicos solicitados já existiam, porém de forma não documentada, pois nossa administração era amadora, apesar de estarmos atuando e gerenciando uma clínica há 38 anos, fomos aprendendo com o tempo e com os erros. Saímos da faculdade direto para o desafio de abrir uma empresa. Jovens, recém formados e carregando um grande desejo de atuar na área de formação, sem ainda entender muito sobre administração.

Receber o diagnóstico foi desanimador, existiam muitos itens com pontuação baixa, e de certa forma já esperávamos isso, mas ainda assim nos assustou, pois víamos as dificuldades que iríamos enfrentar (que não eram poucas).

Mas fomos em frente, não íamos desistir do nosso objetivo, já passamos por momentos muito difíceis e continuamos firmes, então dessa vez não seria diferente. Começamos a fazer o que estava ao nosso alcance para melhorar os pontos com baixa avaliação. Desenvolvemos inicialmente uma rotina de reuniões para detalhamento dos processos a serem realizados e buscamos

ajuda de uma consultoria especializada para nos dar suporte nesse momento, motivando a equipe de colaboradores para a certificação.

Tínhamos muito trabalho pela frente e a ajuda da consultoria foi de extrema importância, podemos dizer que nos guiou de forma segura para montar e organizar os processos de maneira correta.



Inicialmente documentamos todos os processos que já eram realizados antes de forma amadora. Com tudo escrito e detalhado podíamos definir os pontos de melhoria. Todos se empenharam. Durante os dias que antecediam a visita final estávamos cobertos por um misto de sentimento, mistura de pânico, ansiedade, estresse e por último mas não menos importante, uma vontade extrema de alcançar o objetivo final que era a certificação, visando

o propósito ainda maior de gerar um ambiente de trabalho agradável e organizado para todos.

Para concluir e expor o processo de mudança com toda equipe, organizamos um evento no ambiente corporativo de um hotel na cidade, que iniciou a tarde e foi até a noite com a participação da nossa consultora e uma psicóloga, onde realizamos dinâmicas de grupo e finalizamos o encontro com um jantar de confraternização.



No dia 09 de dezembro de 2019 nós, juntamente com a nossa consultora recebemos as auditoras, onde todos os itens foram examinados e justificados, tudo registrado e organizado em uma pasta, seguindo a ordem dos quarenta e três itens da Avaliação de Qualidade para Prestadores de Serviço de Fisioterapia. Após a saída delas muito suspense e ficou uma

interrogação (?) E aí?! Será que conseguimos mostrar bem o nosso serviço? Será que cumprimos de maneira satisfatória todos os itens? Um dos sócios e a consultora estavam confiantes, porém a outra sócia ficou com uma sensação de vazio. “Por me considerar acelerada, todo esse processo foi de muita sede para alcançar o objetivo, estava motivada a ver o resultado disso e quando chegou o dia da visita e que precisaríamos esperar pela avaliação, eu me senti vazia. Senti uma sensação de: o que eu faço agora?” – Disse ela.

Daí em diante, todo estresse e corre-corre findou. O jeito agora era aguardar para saber como nos desempenhamos, sob a visão das auditadoras.

Ao recebermos o certificado em 23 de janeiro de 2020, ficamos com um sentimento confuso. Alegres por termos conseguido o Certificado e desapontados por termos a comprovação de que muito ainda tinha que melhorar, ainda tínhamos muito que crescer.



Tudo o que fizemos foi e sempre será válido ao longo deste tempo de Fisiolinda, sempre buscamos crescer, melhorar, oferecer um bom atendimento aos que nos procuram, buscar novas técnicas e métodos da fisioterapia, ser ético e acolhedor.

Paralelo a isso aprendemos o quanto é importante a boa gestão de pessoas para um ambiente de trabalho favorável aos colaboradores, por isso estamos construindo um relacionamento de parceria e amizade com todos que fazem a equipe Fisiolinda, reconhecemos que ainda temos muito a construir nesse aspecto, mas como em várias outras situações, não iremos desistir. Isso reflete de forma muito positiva em nosso atendimento. Criamos um slogan para o processo da certificação para motivar ainda mais a nossa equipe:

Acreditamos em você











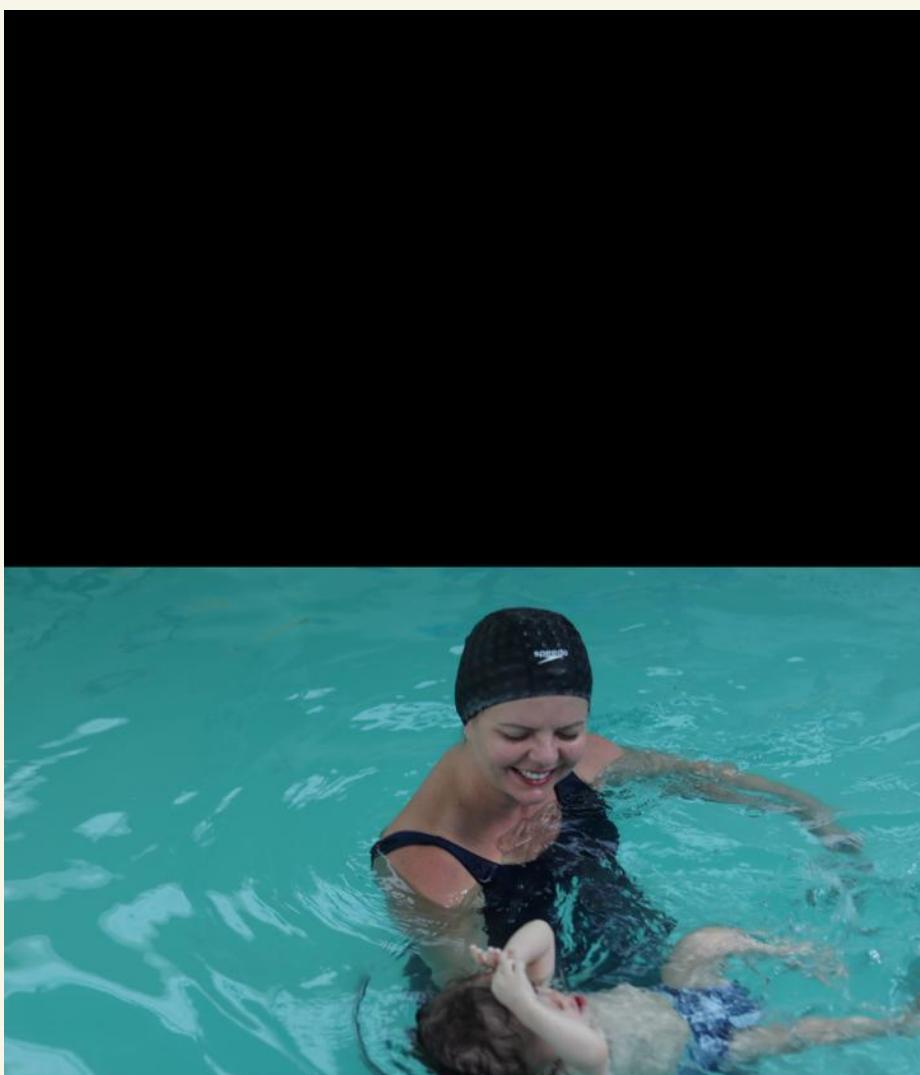
4.8 CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DE SERRA TALHADA LTDA

Autora: Madalena Aureliano



A FisioSerra vem de um sonho, o sonho de uma sertaneja de voltar para sua cidade natal no sertão do Pajeú e fazer de uma forma diferente o “cuidar” das pessoas.

De trazer uma Fisioterapia de qualidade e diferente de tudo que essa comunidade tinha em relação a atendimento fisioterapêutico e de se firmar como referência na área, sendo pioneira em diversos segmentos.



O que mais me motivou, na busca pelo processo de certificação, foi essa constante vontade de buscar uma excelência. E entendia que a certificação me traria o caminho e me mostraria como e o que melhorar, assim aconteceu.

Muitos medos e inseguranças e vontade de desistir ao receber o Diagnóstico Situacional, pensava que não era para mim... Uma clínica “pequena” no sertão Pernambucano...

Mas, que nada!

Em 1 semana, muitas lágrimas, a contratação de consultores, a vontade de conseguir, muito estudo dos qualificadores, um “novo” entendimento da empresa como empresa e arregaçamos as mangas. Montei um time campeão e conseguimos.

A visita dos avaliadores foi o momento que me desnudei e quis mostrar exatamente como éramos, para que a partir dali, crescêssemos.



O ser certificada já não era mais o principal objetivo. O objetivo maior naquele momento era mudar e mudar para melhor.

Vivemos uma catarse. Uma verdadeira viagem dentro de nós.

Durante todo o processo de construção de um modelo ideal, sem perder nossa identidade sertaneja, vivenciamos experiências riquíssimas, de muito aprendizado e de um novo olhar do que de fato era certificar por qualificadores essenciais a um serviço de saúde.



A visita das auditoras trouxe o ponto final. O nervosismo foi embora, uma enorme tranquilidade e paz tomou conta de mim. A equipe tremia e eu tranquila (até hoje não sei de onde vinha aquela tranquilidade).

Uma sensação de dever cumprido.

Uma alegria inexplicável em recebê-las.

O selo chegou. O que fazer?

Comemorar, comemorar muito.

Estamos entre as primeiras clínicas certificadas no Brasil.

E o futuro?

Evolução, novos selos, uma fisioterapia diferenciada, como o sonho daquela sertaneja há 20 anos atrás.

E a FENAFISIO proporciona a realização desse sonho.

Somos os mesmos.

Somos infinitamente melhores.

A certificação é um divisor de águas na FisioSerra.

4.9 UNIDADE INTEGRADA DA SAUDE LTDA

Autor: Maria Rosimere de Melo



A UNISAÚDE foi inaugurada no dia 07/05/2010, em Vitória de Santo Antão (PE). Nesses 10 anos a equipe foi criteriosa em suas ações e seus atendimentos. Nessa trajetória a empresa é marcada em oferecer ao cliente o que existe de mais moderno, inovador e eficaz na fisioterapia, sempre ancorado em estudos científicos atuais.



Como base num conjunto de normas e padrões, analisamos a necessidade de ter uma infraestrutura específica para atender um público com doenças

neurológicas, e traumas, estimulando boas práticas e tendo como foco a qualidade nos atendimentos com profissionais especializados e capacitados.



A UNISAÚDE traz para região um grande avanço na qualidade em tratamento fisioterápico, que possibilitam oferecer técnicas mais apuradas, e, portanto, mais eficiente, para a reabilitação rápida do paciente.

VISÃO

Promover a transformação do paciente através das terapias personalizadas, buscando com eficiência o diagnóstico e tratamento nos profissionais especializados com Paixão, e Ética.



MISSÃO

Ser referência em Pernambuco como clínica em excelência no Atendimento Humanizado, Gestão e reabilitação de Pessoas até 2022.

VALORES

Compromisso com o paciente, Credibilidade, Honestidade, Atendimento Qualificado e Ética.

A motivação foi um fator chave na obtenção da qualidade nos nossos serviços, e oferecer um atendimento de boa qualidade é o objetivo de qualquer empresa, na área da saúde.

Trabalhar a Qualidade no âmbito da prestação de cuidados em saúde, também foi nossa motivação para certificação, passar segurança e profissionalismo para os pacientes.

Para Unisaúde foi de grande conhecimento e crescimento a certificação. O Diagnóstico Situacional nos mostrou o quanto precisava de uma mudança radical, ou seja, estruturar toda clínica e reorganizar toda administração interna.

A visita dos avaliadores foi muito importante num contexto de ensinar e participar dessa mudança junto aos nossos colaboradores e toda equipe Unisaúde. No final de uma grande batalha e transformação, recebemos um certificado junto a nossa equipe, com muita satisfação e na certeza de que nosso crescimento começava a partir dessa Certificação Nacional.

Após nossa certificação divulgamos em redes sociais, enviamos nosso certificado para os planos e saúde, porem confesso, esperava mais valorização dos planos de saúde com essa certificação, na qual foi nosso objetivo principal. Mesmo assim, considero que foi bom ter participado dessa seleção Nacional, pois aprendemos muito com essa nova gestão.



4.10 CENTRO DE FISIOTERAPIA ITUPAVA S/S

Autor: Luciana Takemura Meneguzzi

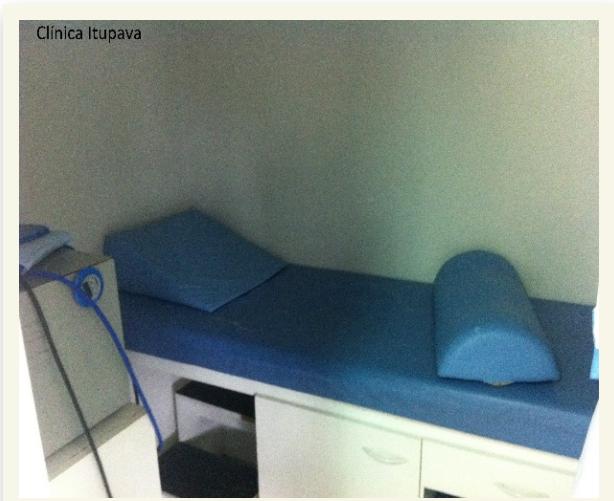
O Centro de Fisioterapia Itupava deu início às suas atividades no dia 17/06/1988, em Curitiba – Paraná. Foi uma das primeiras Clínicas de fisioterapia da cidade.

No dia 04/06/2004 dois jovens fisioterapeutas, Luciana Takemura e Daniel Meneguzzi, hoje casados, resolveram comprar a clínica.

O início dessa nova etapa foi muito difícil e sacrificante para ambos. A clínica, então com 16 anos na época atendia apenas 20 pacientes/dia e ainda, necessitava urgente de reformas, tanto estruturais como equipamentos. Nem sequer um computador a clínica tinha. As fichas de avaliação eram todas manuais e guardadas em fichário. As liberações eram realizadas por fax, não tinham ar-condicionado, etc. Mesmo assim, com todas as dificuldades encontradas, os fisioterapeutas resolveram, emprestar dinheiro para realizar as reformas necessárias.

Seguem fotos de como ficou a clínica após a reforma em 2004:

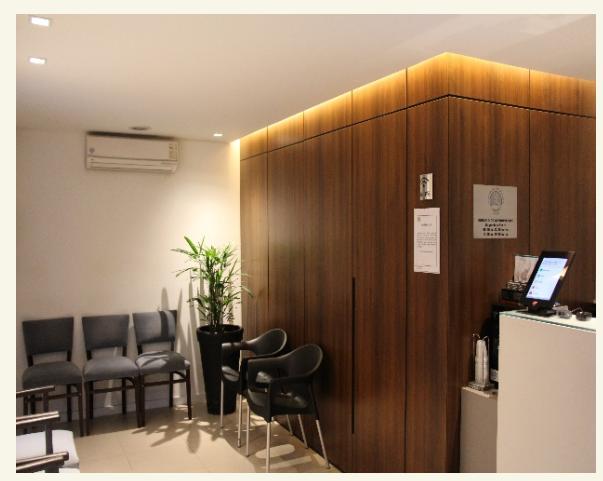




A experiência com gestão empresarial era muito pequena, tínhamos apenas uma pequena clínica em um bairro de Curitiba, com poucos convênios. Tínhamos 4 anos de experiência em uma grande clínica de Curitiba, porém apenas experiência como profissionais fisioterapeutas, e não como gestores.

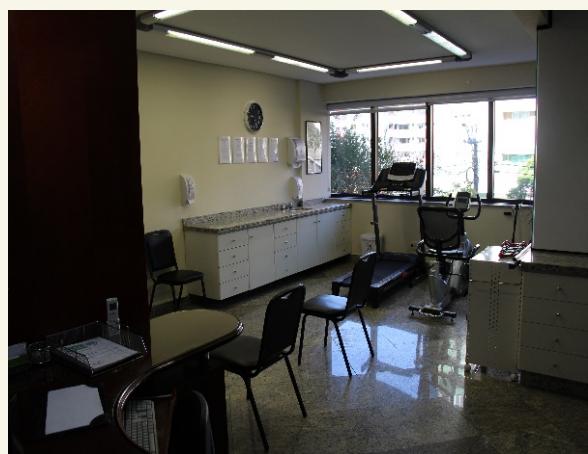
Ao assumirmos o Centro de Fisioterapia Itupava, as dúvidas do que fazer e como fazer eram inúmeras. Através de muita garra, persistência, trabalho árduo, erros e acertos, a clínica começou a conquistar um amplo espaço dentro da fisioterapia em Curitiba. Acreditamos que a clínica cresceu junto com o nosso crescimento profissional.

Atualmente atendemos cerca de 150 pacientes/dia. Devido ao aumento do número de pacientes, alugamos outras 2 salas para ampliar o espaço físico da clínica.



Após 14 anos de atendimento, em 2018 resolvemos novamente realizar outra reforma na clínica. Seguem fotos:







Em 2019 começamos a participar mais ativamente da APfisio. Através dela ficamos sabendo sobre a Certificação Fenafisio. A princípio, achamos que seria uma ótima oportunidade, para mostrarmos nosso trabalho a população em geral, e para os planos de saúde.

Solicitamos no final de 2019 a visita das avaliadoras. Durante a visita, nos sentimos muito confortáveis e confiantes. Estávamos tranquilos, pois tínhamos a certeza de que nossa clínica estava bem estruturada e proporcionávamos aos pacientes um ótimo atendimento, pois continuávamos em ascensão. Em nossos pensamentos, o fato de continuarmos crescendo no ramo da fisioterapia, significava que estávamos sendo excelente gestores.

No dia em que recebemos o diagnóstico, a deceção ficou nitidamente estampada.

- Será que sabemos administrar nosso próprio negócio? No que estamos errando? Do que precisamos? Muitas perguntas e dúvidas apareceram, porém, não sabíamos encontrar as respostas.

Resolvemos então pedir ajuda a uma empresa de consultoria especializada em gestão na área da saúde. Realmente fez toda a diferença!!!! Foi nosso melhor investimento, mesmo sendo no início da Pandemia do Covid – 19,

em março de 2020, onde tivemos uma diminuição significativa no número de atendimentos. Ficamos trabalhando no negativo por 7 meses.

A administradora e consultora nos mostrou que na realidade, sabemos cuidar da nossa empresa, pois como fisioterapeutas, sabíamos exatamente o que a clínica precisava. Porém, a maneira de como administrávamos poderia melhorar. Não sabíamos se nossos colaboradores estavam satisfeitos, para acharmos um dado específico da clínica, tínhamos que fazer uma procura bem demorada em várias pastas e caixas. Enfim, não tínhamos uma gestão administrativa coerente com os dias atuais.

Foram meses de transformação, praticamente 1 ano trabalhando, montando semanalmente planilhas e colhendo dados específicos da clínica. Foram realizados vários ajustes, reuniões, elaboração de protocolos, etc.

Nossa equipe, junto conosco, abraçou a causa, contribuindo com o trabalho nada fácil, e frequentes reuniões. Todos os colaboradores começaram a olhar a clínica como integrante de uma pequena família.

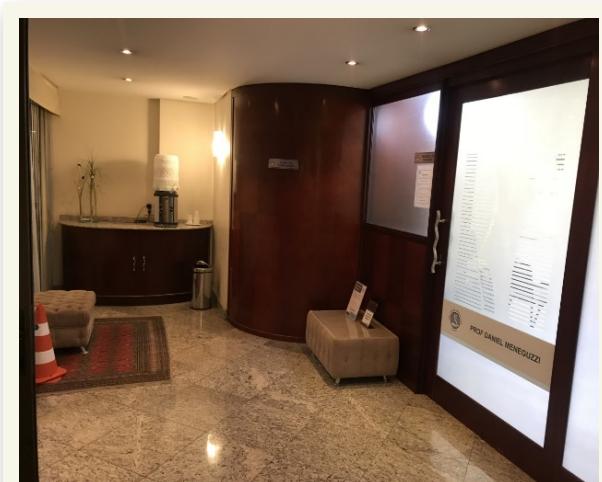
Com a vinda da Pandemia Covid -19 tivemos a certeza de que nossa pequena família irá continuar unida por muito tempo.

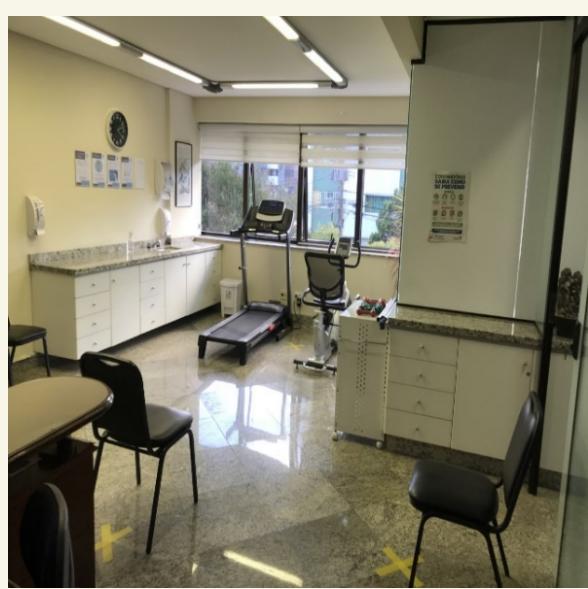
A transformação da nossa empresa ainda está em constante processo, pois sabemos que para manter a qualidade e satisfação de nossos pacientes é necessário continuidade.

A visita das avaliadoras para a conquista do selo de qualidade Fenafisio irá acontecer em breve. Estamos confiantes que fizemos um bom trabalho.

Aprendemos muito, e continuamos aprendendo. Só temos que agradecer a nossa equipe e as avaliadoras pelo carinho, dedicação e acima de tudo pela valorização da Fisioterapia.

Seguem algumas fotos da clínica após as recomendações do Diagnóstico Situacional da empresa.







4.11 QUALIFISIO SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA E REABILITAÇÃO LTDA

Autor: José Aires de Araújo Neto

Sempre fui um apaixonado pela palavra “QUALIDADE”, meio que como um lema de “quanto melhor, melhor”, me entende? Isto sempre foi tão forte que quando resolvi abrir minha primeira empresa, mesmo com várias sugestões de nomes, não houve outro jeito, o nome tinha que ser QUALIFISIO.

A QUALIFISIO UNIDADE ADVANCE – BRASÍLIA-DF nasceu em 2004, em Brasília-DF, da reunião de alguns amigos fisioterapeutas com espírito empreendedor que buscavam um modelo de assistência fisioterapêutica de qualidade para os pacientes e que ao mesmo tempo valorizasse os conhecimentos e o domínio específico do fisioterapeuta. Desde esta época observávamos a necessidade de capacitação contínua dos fisioterapeutas, a importância de instituir e gerenciar protocolos assistenciais, padronizar as rotinas de maneira geral, com o objetivo de gerar homogeneidade do cuidado, sem deixar de individualiza-lo de acordo com a necessidade e demanda de cada paciente. Teoricamente parece simples, não é mesmo? Mas não, não é nada simples. Até os dias de hoje, apesar de termos evoluído bastante no que se refere aos requisitos da qualidade, ainda encaramos muitos desafios em busca da excelência na oferta da assistência fisioterapêutica. Muito se fala do paciente no centro do cuidado, participando das decisões e fortalecendo o vínculo com o fisioterapeuta, mas será que realmente entregamos isto? Sabemos que requisitos como a qualidade técnica e a qualidade percebida devem ser monitorados, assim como a mensuração do resultado financeiro, que deve gerar uma espécie de retroalimentação neste modelo de gestão da qualidade,

mas qual o melhor caminho para alcançarmos estes objetivos? Por fim, não podemos esquecer daqueles que são atores principais deste processo, nós fisioterapeutas, estamos preocupados com a saúde e bem-estar daqueles que cuidam?

Muitas perguntas e muitos desafios. Baseado nisto e enxergando a necessidade de avaliar se estávamos no caminho certo, decidimos agora em 2020, no meio de pandemia, contratar a auditoria e avaliação da IPII e da FENAFISIO para a Certificação de Qualidade. Confesso que fiquei um pouco receoso, primeiro porque nunca achamos que estamos 100% preparados, segundo porque vivemos um momento de crise no país, crise financeira, cenário ainda nebuloso. Mas, sabendo que em todo cenário de crise, sempre surgem oportunidades, e entendendo a necessidade de nos renovarmos em diversos aspectos da nossa atividade, decidimos por seguir em frente.

Tivemos uma primeira visita de diagnóstico situacional. Foi um momento muito enriquecedor, oportunidade de reunirmos todos os profissionais de nossa clínica num mesmo objetivo, além de conscientizar para a necessidade de mudança em busca da melhoria contínua. As avaliadoras foram extremamente competentes, sem contar que os requisitos avaliados, nos parece, que realmente possuem a capacidade de avaliar a segurança e a qualidade dos serviços prestados. Agora é esperar o relatório final, absorver e entender as falhas, reunir a equipe, arregaçar as mangas, trabalhar forte para a tão esperada conquista do selo e, o mais importante, melhorar a qualidade do cuidado oferecido aos nossos pacientes.

NOTAS

1. A FISIOTERAPIA NO CONTEXTO NACIONAL

1 https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2357

2 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1970-1979/L6316.htm

3 https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2346