

# Verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit und Ressourcennutzung während der COVID-19-Pandemie

Associação Fundo de Incentivo a Pesquisa – AFIP  
São Paulo, Brasilien

## WESENTLICHE PARTNER/STAKEHOLDER

Debora Ribeiro Ramadan | Tatiane Rodrigues dos Santos | Josué Augusto do Amaral Rocha |  
Cristiane Franca Ferreira | Paulo Eduardo de Andrade Souza

Das Sistema Único de Saúde (SUS) ist mit knapp 190 Millionen zu versorgenden Menschen das größte öffentliche Gesundheitssystem der Welt. Es ist Teil der Associação Fundo de Incentivo a Pesquisa (AFIP), einer privaten, gemeinnützigen und philanthropischen Institution in acht brasilianischen Bundesstaaten mit ca. dreitausend Mitarbeitern, die an der Durchführung von über 6 Millionen Labortests pro Monat mitwirken.

Angesichts der Unsicherheiten im Zusammenhang mit COVID-19 und der Bedenken hinsichtlich der Sicherheit der im Gesundheitswesen tätigen Personen, einschließlich des begrenzten Zugangs zu Diagnose- und Behandlungseinrichtungen, sowie der Zweifel an der Inkubationszeit und dem Zeitfenster für den Virusnachweis, wurde von der AFIP ein neues Gesundheitsprogramm vorgeschlagen. Dieses umfasst u. a. einen Ausschuss, der sich aus einem multidisziplinären Team zusammensetzt, das zur Förderung von Initiativen im Rahmen der COVID-19-Pandemie gegründet wurde. Zu diesem Zweck entwickelte und implementierte dieses Team ein neues Gesundheitsprogramm für die AFIP-Mitarbeiter und deren Familien, das die Infrastruktur des bereits bestehenden Programms Cuidando de Quem Cuida (CQC) nutzt, mit dem Ziel, die Gesundheitsversorgung der Mitarbeiter zu fördern.

Das neue Gesundheitsprogramm hat dazu beigetragen, die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie zu minimieren, indem es aufeinander abgestimmte Maßnahmen zur schnellen Diagnose von COVID-19 bei gleichzeitiger Überwachung und Verhinderung neuer Fälle sowie Bereitstellung von psychischen Gesundheitsdiensten für Personen, die sie benötigen, ergriffen hat. Das AFIP-Labor führte Echtzeit-PCR-Tests an mehr als 3.500 Proben von Mitarbeitern und Familienmitgliedern durch, die für Mitarbeiter kostenlos und für Familienmitglieder zu ermäßigten Preisen angeboten wurden. Die vom CQC-Programm angebotene psychologische und emotionale Unterstützung war ebenfalls Teil dieses Versorgungssystems, da sie dazu beitrug, diese für die Gesellschaft neue und schwierige Zeit mit extremen Unsicherheiten und Risiken für Gesundheit und Leben zu bewältigen. Alle Maßnahmen wurden für ein besseres Management und eine schnellere und durchsetzungsfähigere Entscheidungsfindung mithilfe eines Business Intelligence-Tools überwacht.

Durch die Einrichtung von sechs neuen Probenabnahmestellen hat diese Initiative nicht nur den Zugang zu Tests für Mitarbeiter und ihre Familien erheblich verbessert, sondern auch die Kenntnis des COVID-19-Status der Patienten. Die frühere Kenntnis eines positiven COVID-19-Status hat proaktive Quarantäne- und Isolierungsmaßnahmen ermöglicht und gleichzeitig Erkenntnisse zur Personalbesetzung und Risikominderung geliefert. Darüber hinaus diente das CQC-Programm dem Unternehmen als wichtigste Informationsquelle für die interne Verbreitung von Informationen über nationale und internationale Neuerungen der COVID-19-Richtlinien, was die Entscheidungsfindung und die Ausarbeitung von Protokollen in den verschiedenen Phasen der Pandemie zusätzlich unterstützte.



**UNIVANTS™**  
OF HEALTHCARE EXCELLENCE