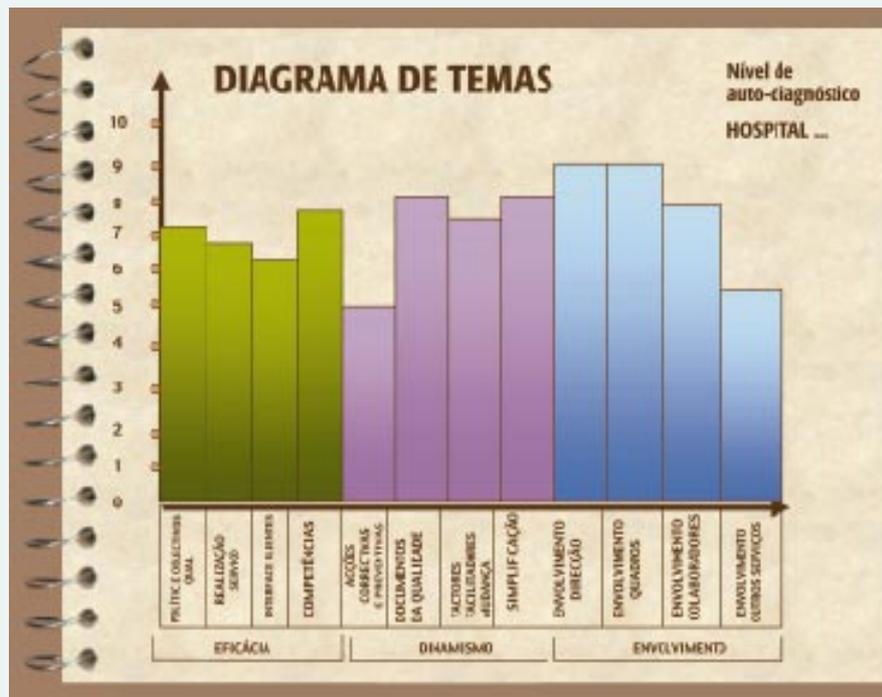


Workshops de auto-diagnóstico

Cerca de 9 meses após a conclusão das auditorias à implementação dos Manuais da Qualidade que foram criados na primeira etapa deste projecto e antes de se iniciarem os trabalhos da segunda fase que veio a envolver um número mais alargado de profissionais e serviços, foi decidido realizar *Workshops* de Auto-diagnóstico nas Regiões Norte, Centro e Sul do país, para os quais foram convidados todos os profissionais que estiveram envolvidos na construção dos Manuais, como os órgãos dirigentes das instituições.

Quase todas as instituições que tinham estado envolvidas no projecto estiveram presentes, mesmo aquelas que já nessa altura manifestaram sérias dificuldades em continuar na fase II. Numerosos membros dos Conselhos de Administração demonstraram o seu apoio e envolvimento através da sua presença e participação activa neste exercício de auto-diagnóstico.

Foi utilizada a grelha que se anexa, e com a pontuação atribuída primeiro individualmente e



depois por consenso das equipas obteve-se uma escala em três eixos, na qual foi representado o *score* obtido por cada instituição nas vertentes: EFICÁCIA, DINAMISMO e ENVOLVIMENTO.

As diferentes equipas foram assessoradas durante o exercício de obtenção de consenso por quatro técnicas da qualidade, as mesmas para todas as instituições do país, especialmente preparadas para balizar os mesmos critérios de interpretação da pontuação e reduzir ao mínimo as interpretações dúbias.

Cada instituição ficou assim com uma quantificação objectiva de quais as áreas que se situavam acima ou abaixo de um valor mínimo ponderado em cada eixo e com uma análise objectiva dos seus pontos fracos e pontos fortes. No final de cada *Workshop* todas as instituições resumiram para as restantes equipas o que consideraram ser os seus pontos fortes e pontos fracos.

A forma como os resultados foram apresentados é exemplificada nos quadros anexos.



Auto-diagnóstico de performance

I - EFICÁCIA

I.1 POLÍTICA E OBJECTIVOS DA QUALIDADE

1.1 – Os objectivos da Qualidade para 2001 foram atingidos?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.2 – A organização (hospital) está preparada para melhorar continuamente os seus serviços e processos?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.3 – As pessoas estão familiarizadas com os conceitos e uma linguagem comum da Qualidade?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.4 – Foi feita a revisão do Sistema e estabelecidos novos objectivos ou indicadores?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.5 – Globalmente, temos a noção de que melhoramos no dia-a-dia com a implementação do Manual da Qualidade?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

I.2 REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 – A taxa de falhas nas actividades do serviço diminuiu?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.2 – Os critérios de execução das diferentes actividades do serviço são úteis às pessoas?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.3 – Os indicadores da Qualidade estão a ser medidos?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.4 – As não-conformidades são tratadas desde o seu aparecimento?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2.5 – A identificação e tratamento quer das não-conformidades quer dos indicadores permite fazer formação contínua aos colaboradores?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

I.3 INTERFACE COM OS CLIENTES

3.1 – Existem menos queixas (reclamações) dos clientes externos e dos profissionais de saúde dos outros serviços?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.2 – Os clientes externos e os profissionais de saúde têm mais confiança no nosso serviço desde que o Manual da Qualidade está em prática?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.3 – A informação de e para os utentes fez com que as suas necessidades fossem melhor compreendidas?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.4 – Os profissionais dos outros serviços manifestaram a vontade de ver o Manual da Qualidade mantido e aprofundado?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3.5 – O nosso serviço exprime melhor as suas necessidades aos serviços a montante?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

I.4 COMPETÊNCIAS

4.1 – A implementação do Manual da Qualidade permitiu aumentar a competência global dos operadores?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4.2 – A colocação de novos colaboradores (não treinados) no serviço deixou de ser um factor gerador de não conformidades?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4.3 – As pessoas compreendem a importância do auto-controlo?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4.4 – As pessoas directamente envolvidas são capazes de estabelecer novos indicadores da Qualidade?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4.5 – A capacidade de diálogo e negociação com os utentes e profissionais de outros serviços aumentou?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

Auto-diagnóstico de performance

II - DINÂMICA

II.1 ACÇÕES CORRECTIVAS e PREVENTIVAS

1.1 – A revisão do sistema deu origem a acções correctivas ou preventivas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.2 – O tratamento das não-conformidades dá origem a acções correctivas ou preventivas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.3 – Os planos de acções correctivas e acções de melhoria originados nas auditorias externas foram implementados com sucesso?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.4 – A eficácia das acções correctivas é realmente avaliada?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.5 – Pode ser citada alguma acção preventiva tomada que permita realmente evitar o surgimento de problemas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

II.2 DOCUMENTOS da QUALIDADE

2.1 – As pessoas directamente implicadas identificam-se com a utilidade dos documentos da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.2 – Os documentos da qualidade são usados como referência quer para as actividades de rotina, quer para as situações imprevisas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.3 – As modificações nas práticas do serviço são rapidamente integradas na documentação da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.4 – Os assessores do Manual da qualidade, os utilizadores e as chefias propõem alterações no sentido da melhoria?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.5 – Os registos da qualidade são utilizados para melhorar as actividades do serviço?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

II.3 FACTORES FACILITADORES da MUDANÇA

3.1 – Existe uma estrutura de coordenação para a análise e seguimento das acções correctivas e preventivas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.2 – As auditorias são consideradas como uma alavanca para fazer progredir a qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.3 – Os meios de comunicação disponíveis permitem fazer chegar a todas as pessoas informação actualizada sobre os resultados da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.4 – Os grupos constituídos em torno do Manual da Qualidade são chamados a participar na resolução de problemas e em iniciativas de melhoria da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.5 – Existe algum dispositivo para ajudar os serviços que nos enviam doentes e informação a melhorar as suas práticas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

II.4 SIMPLIFICAÇÃO

4.1 – Os controlos que foram estabelecidos estão reduzidos ao mínimo indispensável?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.2 – Os documentos da qualidade foram simplificados?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.3 – A simplificação dos documentos da qualidade ocorre sem fazer perigar a qualidade do resultado final do serviço?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.4 – Os circuitos de aprovação dos documentos e práticas do serviço tornaram-se mais rápidos?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.5 – Os procedimentos foram revistos para os tornar mais adequados aos seus utilizadores?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

III - ENVOLVIMENTO

III.1 ENVOLVIMENTO da DIRECÇÃO

1.1 – A direcção/administração está familiarizada com o objectivo de gestão da qualidade deste projecto?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.2 – A direcção/administração envolveu-se no plano de melhoria da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.3 – A direcção/administração analisa os indicadores e objectivos da Qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.4 – A direcção/administração reconhece os esforços e os resultados alcançados?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

1.5 – A direcção/administração considera o gestor do Manual como um animador da qualidade, mais do que como um gestor de documentos?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

III.2 ENVOLVIMENTO dos QUADROS

2.1 – Os responsáveis do serviço reconhecem a utilidade do Manual da Qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.2 – Os responsáveis do serviço estão familiarizados com o conceito de gestão dos processos?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.3 – Os responsáveis do serviço estão comprometidos com as acções correctivas quando estas lhes dizem respeito?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.4 – Os responsáveis do serviço são sensíveis a propostas de melhoria que lhes são apresentadas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

2.5 – Os responsáveis e quadros do serviço manifestaram vontade de se envolver mais activamente nas acções de melhoria já iniciadas?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

III.3 ENVOLVIMENTO dos COLABORADORES

3.1 – O pessoal do serviço está adaptado ao conceito de gestão dos processos e garantia da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.2 – O pessoal do serviço conhece as instruções e procedimentos que lhe dizem respeito e sabe explicá-las?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.3 – O pessoal do serviço preenche correctamente os registos?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.4 – O pessoal do serviço está atento à detecção e identificação das ocorrências e falhas do serviço?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

3.5 – O pessoal do serviço sente-se à vontade para fazer sugestões de melhoria?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema

III.4 ENVOLVIMENTO de OUTROS SERVIÇOS

4.1 – Os serviços com uma relação directa com o nosso serviço estão de alguma forma envolvidos?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.2 – Os serviços com uma relação directa com o nosso serviço colaboraram nalguma acção correctiva/preventiva?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.3 – Os serviços com uma relação directa com o nosso serviço iniciaram alguma medida de melhoria com base nas práticas do Manual da Qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.4 – Os serviços com relação directa com o nosso serviço recebem informação sobre os resultados dos indicadores e objectivos da qualidade?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

4.5 – Os serviços com relação directa com o nosso serviço manifestaram desejo de implementar um Manual da Qualidade semelhante no seu serviço?

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Cotação individual do tema

Cotação consensual do tema