

# Cooperação: a chave para a Qualidade e para o Sucesso

**A** Cooperação, ou seja, o trabalho em conjunto para obter um benefício mútuo ou alcançar um objectivo comum é inseparável da busca pela melhoria da qualidade. Embora pensemos sempre na colaboração e na cooperação em termos éticos e altruístas, a cooperação pode constituir uma estratégia pragmática e inteligente de atingir determinados objectivos, em sistemas fragmentados e interdependentes.

Para melhorar os sistemas temos que melhorar as interacções e "melhores interacções" em relações humanas significa "melhor cooperação" "melhor colaboração".

Todos temos oportunidade e obrigação de diariamente colaborar com outros colegas, com diferentes profissionais, com doentes, com familiares. Existem metodologias cientificamente validadas para melhorar o nível de cooperação nomeadamente o desenvolvimento de objectivos partilhados, criação de ambientes abertos onde reina um clima de confiança, agrupar os que partilham de um objectivo comum e encorajar diferentes pontos de vista, negociar acordos, utilizar equidade e justiça na aplicação das regras. Estes métodos podem aplicar-se ao nível organizacional mas também no relacionamento individual de cada um de nós.

Temos que perceber que fazemos parte de um todo mais vasto e que temos objectivos comuns para alcançar.

É nossa convicção que a chave para



*Luís Pisco*  
Director do IQS

o sucesso das unidades prestadoras de cuidados de saúde está na promoção de uma cultura de cooperação e de qualidade em todas as suas diferentes dimensões e actividades.

Acreditamos que a prestação de cuidados de qualidade surge quando as equipas de profissionais de saúde estão confiantes, têm experiência, têm a formação necessária, são capazes de trabalhar efectivamente em conjunto, sabem para onde querem ir, e estão seguras que conseguem alcançar os seus objectivos.

A excelência consegue-se mais facilmente prevenindo o aparecimento dos problemas, do que criando mecanismos de identificação e correcção após o seu aparecimento.

Todo o trabalho efectuado pelos diferentes profissionais de saúde é sempre parte de um processo que vai criar um produto ou um serviço para o cidadão. Cada um de nós pode pois

influenciar uma parte do processo, e desse modo, contribuir para a qualidade do resultado final desse processo, e para a satisfação do cidadão com esse serviço.

Qualidade sustentada requer melhoria contínua, ou seja, por melhor que o actual desempenho possa ser, poderá e deverá sempre melhorar.

Mas a introdução de qualquer melhoria só pode ser efectuada por pessoas, pois são estas que fornecem a inteligência e que geram as acções que são necessárias para realizar todas as melhorias.

Também no IQS estamos empenhados em melhorar, em cooperar e em servir melhor os nossos clientes. Ter clientes exigentes não é uma fatalidade é uma oportunidade. Entre os nossos clientes estão os leitores desta Revista e todos aqueles que lêem os nossos artigos.

Como Director do IQS posso dizer que nesta Instituição aceitamos o desafio de ter clientes que devem ser cada vez mais exigentes, que procurem constantemente maior competência e profissionalismo da nossa parte.

Procuramos manter uma atitude ética e melhorar constantemente o nosso desempenho, procuramos cumprir a nossa Missão e perseguir a nossa Visão "Ser o IQS reconhecido como a Instituição de Referência no desenvolvimento da Qualidade na Saúde, assumindo-se como Parceiro Privilegiado, Centro de Recursos e Conhecimento e Pólo Dinamizador da Política da Qualidade na Saúde".

# A batalha da Qualidade

A Qualidade em Saúde figura em muitos dos programas das Grandes Opções do Plano (GOP) para a Saúde relativas a 2002. Cito como exemplos: "melhorar a qualidade e a segurança de bens e produtos relevantes para a saúde", "melhorar as respostas dos serviços de saúde", "humanizar, acolher, cuidar", "melhorar a qualidade da despesa e combater o desperdício", "promover a modernização administrativa e a melhoria da gestão", "avaliar e desenvolver iniciativas e modelos de gestão" e, finalmente, "adoptar a Qualidade em Saúde como caminho para a afirmação competitiva do sector no contexto europeu"



*António Correia de Campos*  
Ministro da Saúde

**A**s preocupações com a Qualidade invadem hoje quase todos os sectores da vida pública na Saúde. Iniciativas nacionais acolhem as recomendações lá de fora, nomeadamente, a Recomendação nº 17/97 do Conselho da Europa sobre o desenvolvimento e implantação de sistemas de melhoria da qualidade nos cuidados de saúde. A batalha da qualidade é inescapável.

Muito embora as confusões semânticas se multipliquem, as sobreposições de conceitos possam desfocar objectivos e a multi-factorialidade da Qualidade possa tornar difícil a medição dos progressos, uma coisa, porém, todos sabemos: os cidadãos de um país, no seu conjunto, são capazes de identificar, ou pelo menos sentir, a Qualidade do seu sistema de saúde. Podem, individualmente, deixar-se abstrair pelo

acessório, esquecendo o principal, pode o brilho da tecnologia sobrepor-se ao carinho da assistência, pode a aparente eficiência das manobras dispensar a informação devida ao cidadão doente e família, mas ninguém se ilude. Mesmo sem dimensão objectiva, o cidadão reconhece a Qualidade.

A Qualidade hoje não se inventa. Pode intuir-se. Mas não vale a pena reinventar a roda. Hoje existe uma panóplia de mecanismos de avaliação, de comparação, de auditoria, de "benchmarking" que permitem conhecer cada desempenho comparado com a norma, ou pelo menos com os mais próximos. Não mais estamos sós no nosso pequeno universo, nesta matéria.

A Qualidade é sobretudo um imperativo de cidadania.

Devemos ao cidadão contribuinte serviços e cuidados de saúde de qualidade proporcional ao investimento para que todos contribuamos. Degradar qualidade por desagrado quanto ao sistema ou às suas regras é um atentado à cidadania. Pelo contrário, procurar sempre ir mais longe, responder melhor, esforçar o desempenho, não só nos satisfaz, pelo dever cumprido, como cria novos patamares de exigência. Outros virão que mais exigirão. Dessa forma o sistema progride.

O cidadão respeita o esforço dos que contribuem para os seus ganhos em saúde, reconhece-o sempre, mesmo quando impotente, e, directa ou indirectamente, acaba por recompensar quem por ele lutou.