

# REUNTAO MoniQuOr 05

11 de Maio Guimarães Auditório Nobre da Universidade do Minho



## Guimarães Auditório Nobre Universidade do Minho



11 de Maio



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde  
**MoniQUOr**

---

# Avaliação e Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

- Dr. Luís Pisco
- Dr. João Rodrigues
- Dr. Lino Ministro
- Dr. José Luís Biscaia



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# MoniQUOr

---

## Preocupa-se com a:

- Organização dos Serviços.
- Revisão contínua e sistemática dos processos que levam à prestação de cuidados efectivos e eficientes.



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# MoniQUOr

---

Enquadra-se numa estratégia global de:

- Melhoria Contínua da Qualidade dos Cuidados prestados aos Utentes
- Aumento da Satisfação dos Profissionais de Saúde
- Melhoria da Organização e Gestão dos Centros de Saúde.



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# MoniQUOr

---

## Fornece uma base para:

- avaliação e monitorização do nível de desempenho por áreas
- verificação de variações no desempenho
- identificação de áreas prioritárias para melhoria do desempenho



# MoniQuOr



6  
Áreas de Avaliação



23  
Subáreas



163  
Critérios de Qualidade



## Avaliação e Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# Áreas de Avaliação

---

- Organização e Gestão
- Direitos dos Cidadãos
- Promoção da Saúde
- Prestação de Cuidados de Saúde
- Educação Contínua e Desenvolvimento da Qualidade
- Instalações e Equipamentos



## 1 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

1.1 - PLANEAMENTO DE ACTIVIDADES

1.2 - TRABALHO DE EQUIPA

1.3 - GESTÃO DE RECURSOS

## 2 - DIREITOS DOS CIDADÃOS

2.1 - DIREITOS DOS CIDADÃOS NO SERVIÇO DE SAÚDE

2.2 - ATENDIMENTO COM DIGNIDADE E PRIVACIDADE

## 3 - PROMOÇÃO DA SAÚDE

3.1 - POLÍTICA FAVORÁVEL À SAÚDE

3.2 - DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS LOCAIS

## 4 - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE

4.1 - ACESSIBILIDADE

4.2 - CUIDADOS DOMICILIÁRIOS

4.3 - CONTINUIDADE E INTEGRAÇÃO DE CUIDADOS

4.4 - COMUNICAÇÃO C/ PROFISSIONAIS E UTENTES

4.5 - LINHAS DE ORIENTAÇÃO OU PROTOCOLOS

4.6 - POLÍTICA DE PRESCRIÇÃO

4.7 - REGISTOS CLÍNICOS



## 5 - EDUCAÇÃO CONTÍNUA E DESENV. DA QUALIDADE

5.1 - AVALIAÇÃO E MONITORIZAÇÃO QUALIDADE

5.2 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

5.3 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

5.4 - FORMAÇÃO CONTÍNUA MULTIPROFISSIONAL

5.5 - INCENTIVOS À INVESTIGAÇÃO

## 6 - INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

6.1 - IDENTIFICAÇÃO INSTALAÇÕES, E PROFISSIONAIS.

6.2 - INSTALAÇÕES

6.3 - EQUIPAMENTO

6.4 - SAÚDE, HIGIENE E SEGURANÇA



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# MoniQUOr

---

## A Avaliação deve ser efectuada por um Grupo de Avaliação:

- Mínimo de 3 pessoas que deve incluir diferentes grupos profissionais.
- Só pode integrar no máximo um elemento da Direcção.
- Aceite e reconhecido pela generalidade dos profissionais.
- A Avaliação deve ser feita individualmente por cada elemento do Grupo, sendo o resultado final obtido por consenso.



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# MoniQUOr

## Avaliação

<b>0,00</b>	<b>Não realizado Não concretizado</b>	<b>Nada de concreto, algumas boas ideias ou intenções mas sem concretização.</b>
<b>0,33</b>	<b>Parcialmente realizado Em progresso</b>	<b>Esboço de alguma concretização. Pequenos nichos de realização.</b>
<b>0,67</b>	<b>Quase realizado Em progresso considerável</b>	<b>Sinais indiscutíveis de realização. Não concretizado na totalidade.</b>
<b>1,00</b>	<b>Totalmente realizado Totalmente concretizado</b>	<b>Totalmente realizado. É difícil fazer melhor. Pode servir de modelo.</b>



# Instrumento de Recolha de Informação

**Preenchimento pela Primeira Vez** - Insira a informação sobre o Centro de Saúde e pressione o botão "Novo":

Administração Regional de Saúde:



Sub-Região de Saúde:



Centro de Saúde:



**Abrir questionário Gravado** - Pressionar o botão "Abrir" e escolher o questionário gravado no seu disco rígido:



Instruções:

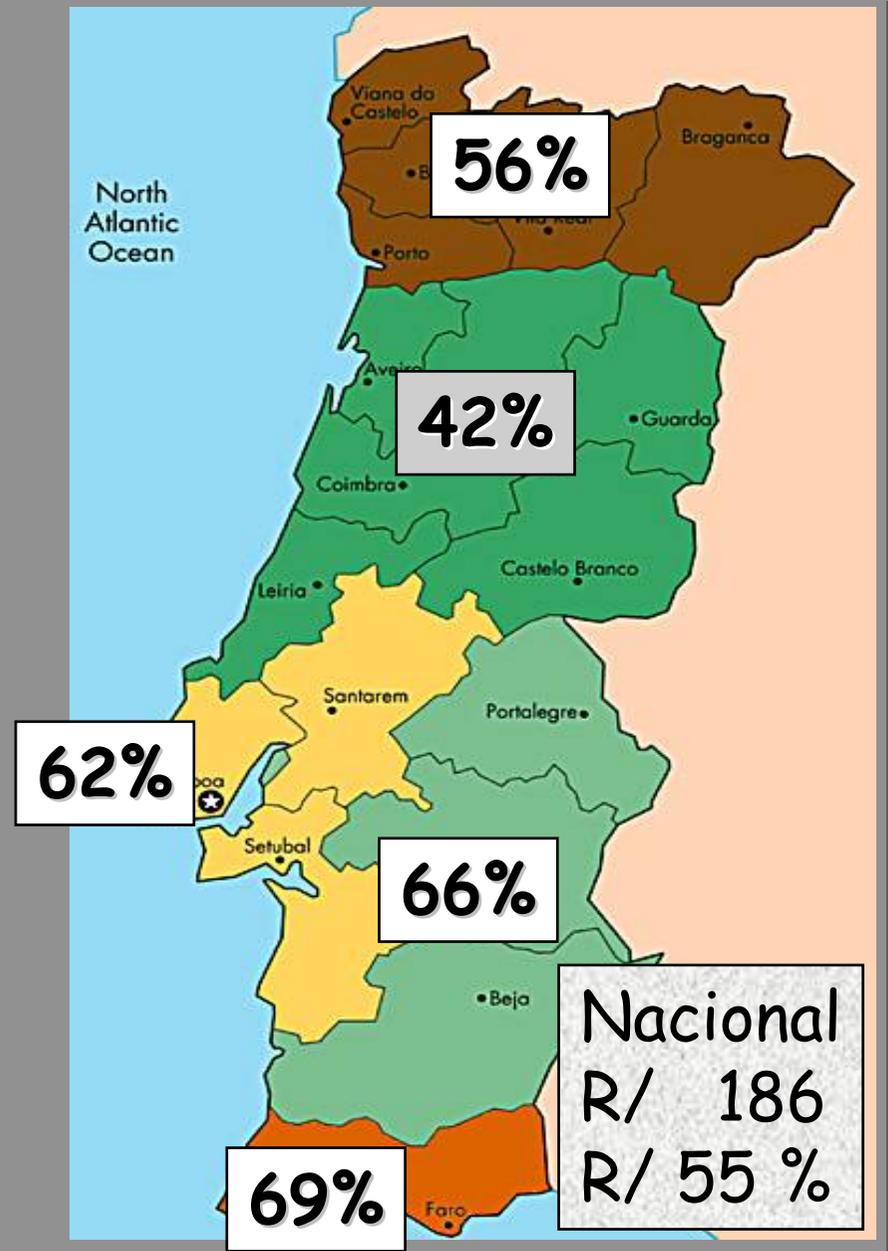
1. Iniciar o preenchimento ou Abrir um questionário já gravado.
2. Preencher o questionário até o mesmo estar completo.
3. Exportar para um ficheiro (botão de exportar).
4. Enviar o ficheiro exportado por correio electrónico para o IQS.



Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde

# MoniQuOr

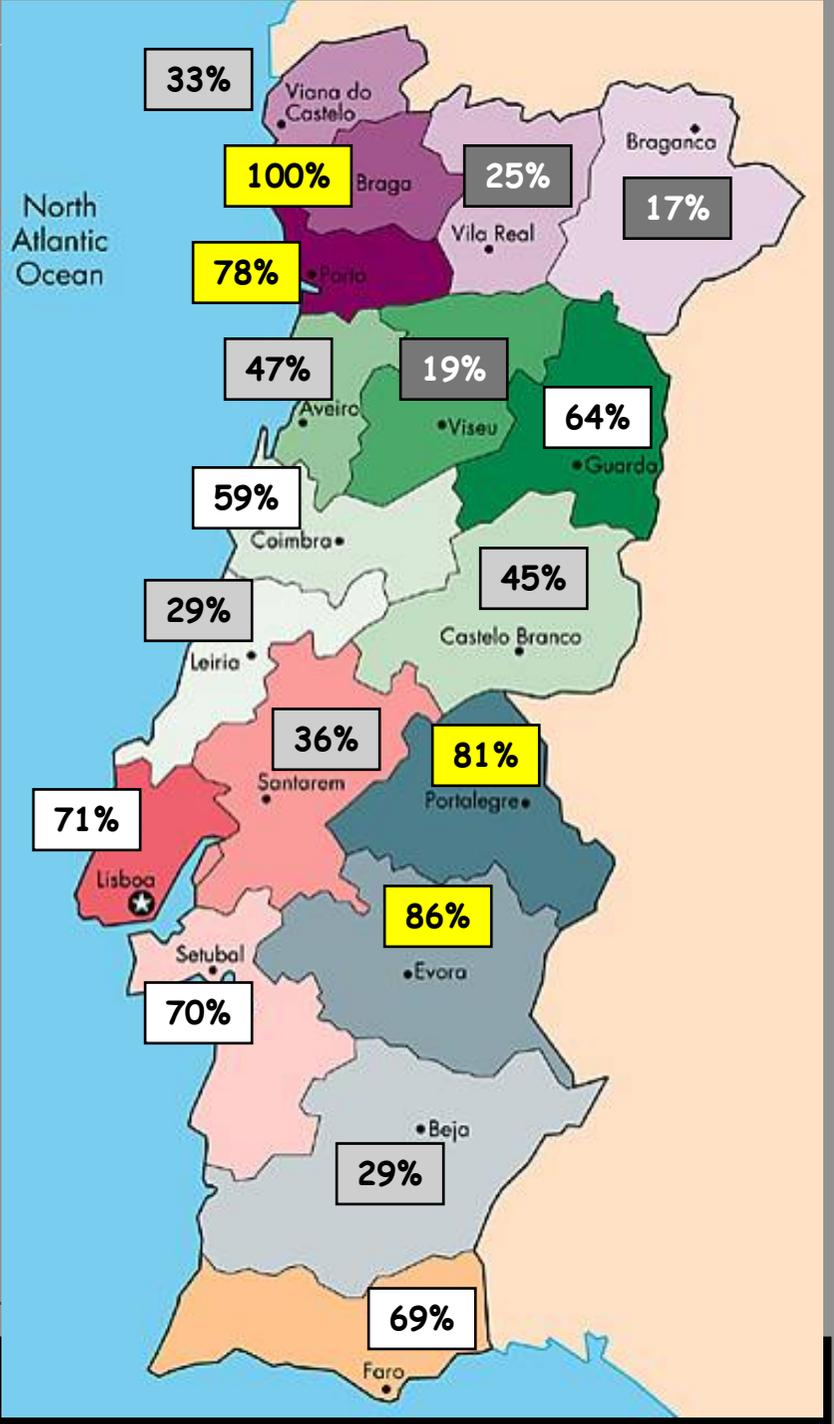
Adesão  
por  
Região  
de  
Saúde





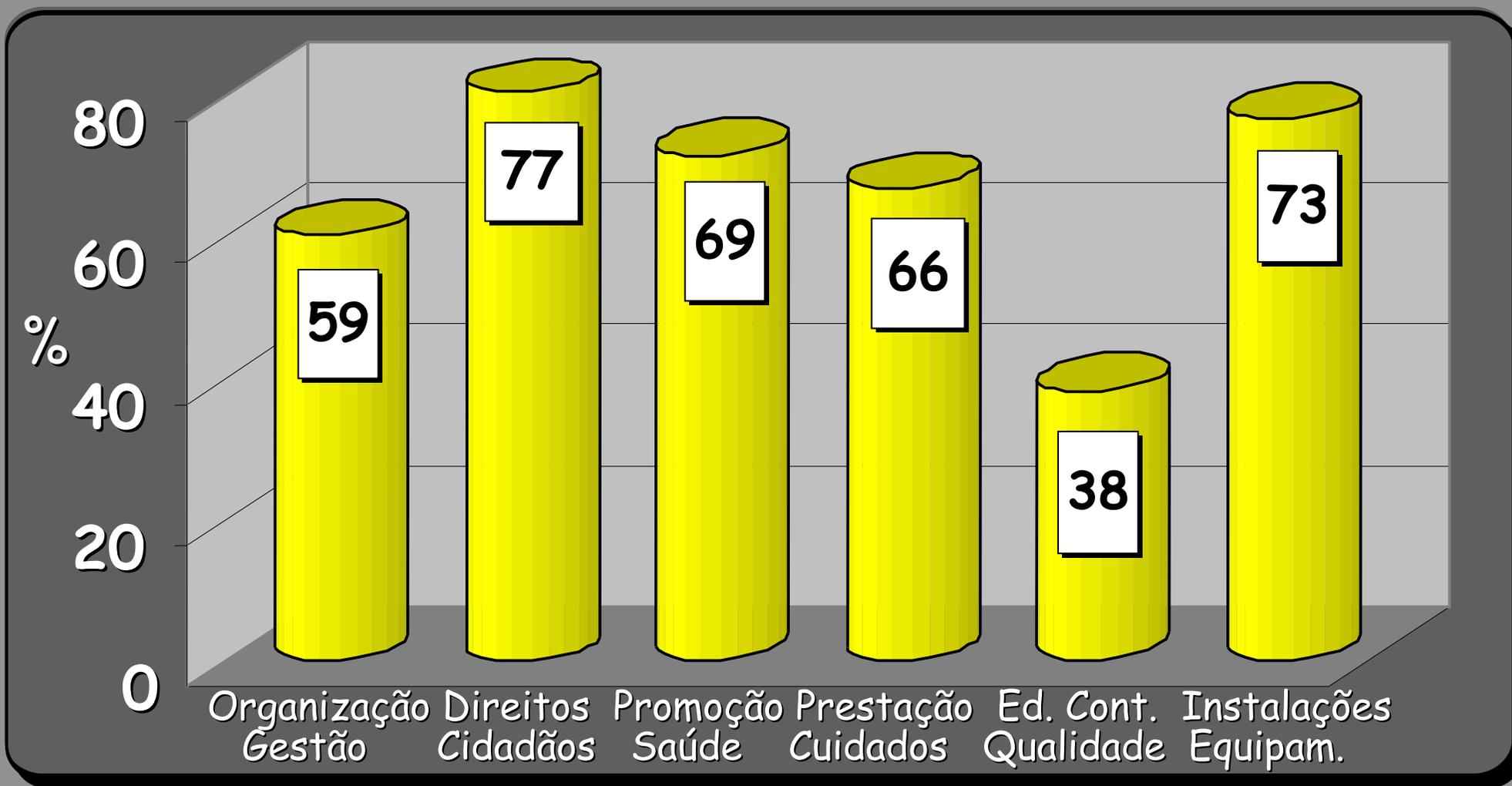
Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde  
**MoniQUOr**

# Adesão por Sub-região de Saúde



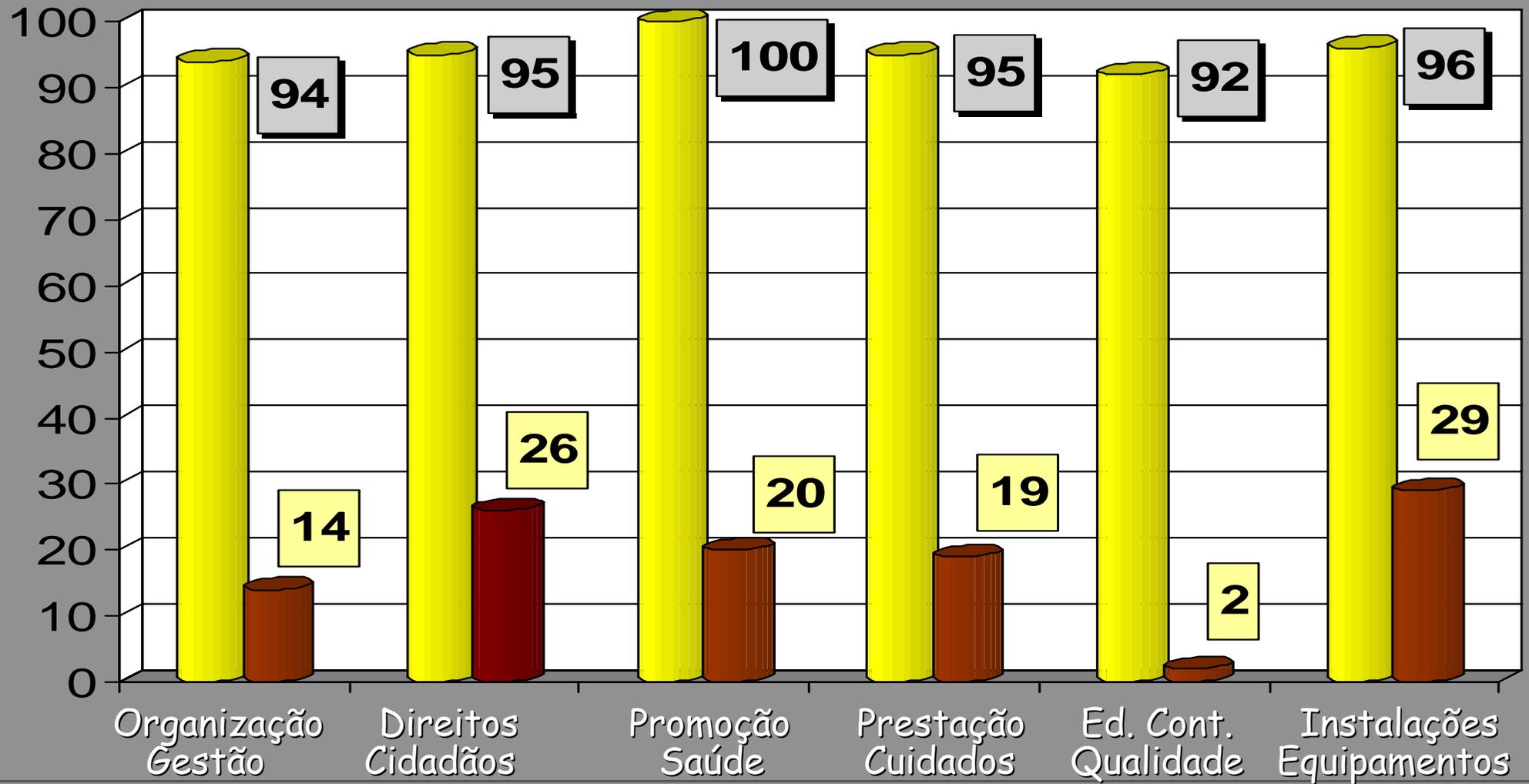


# Perfil Nacional 04



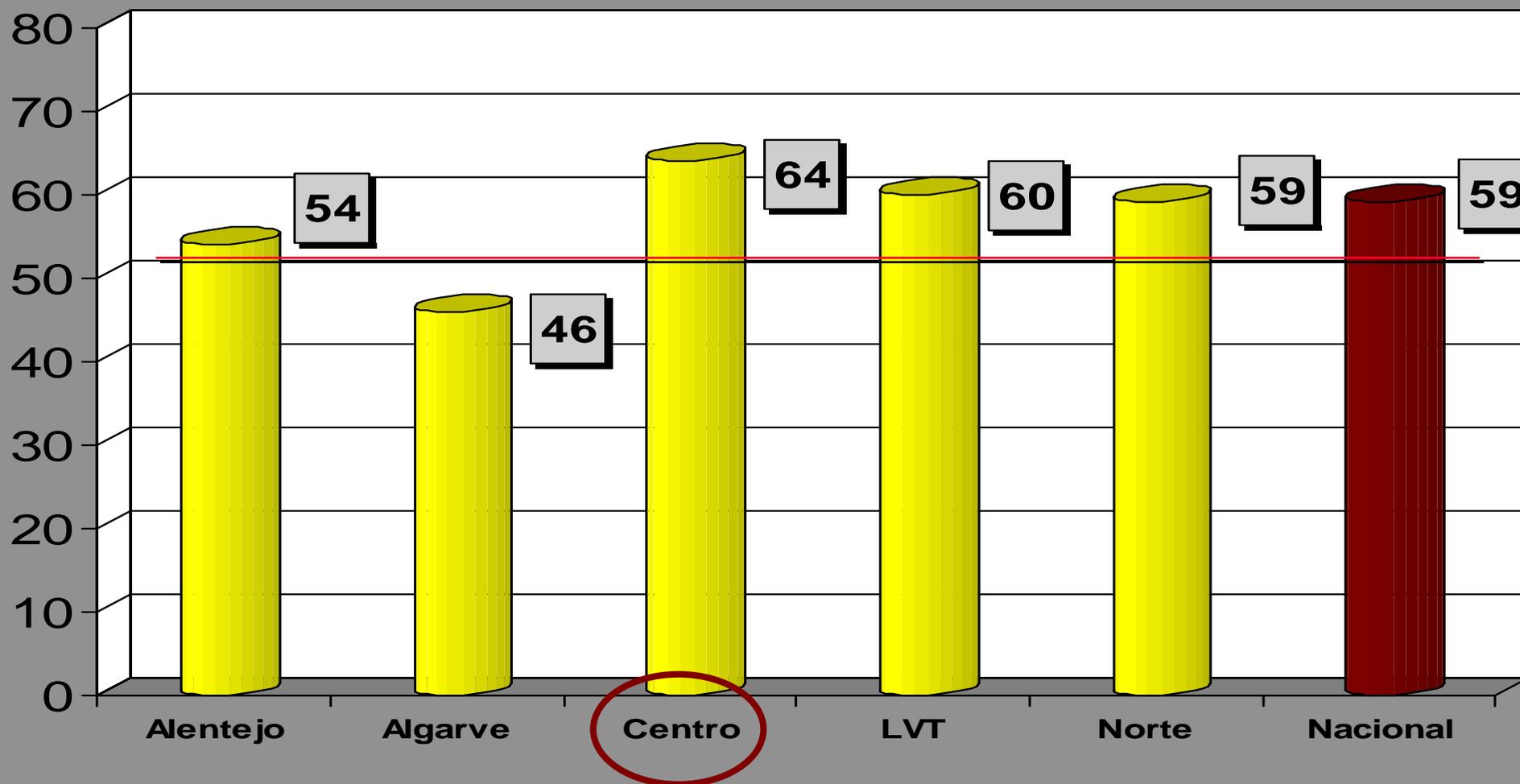


# Melhor e Pior Perfil



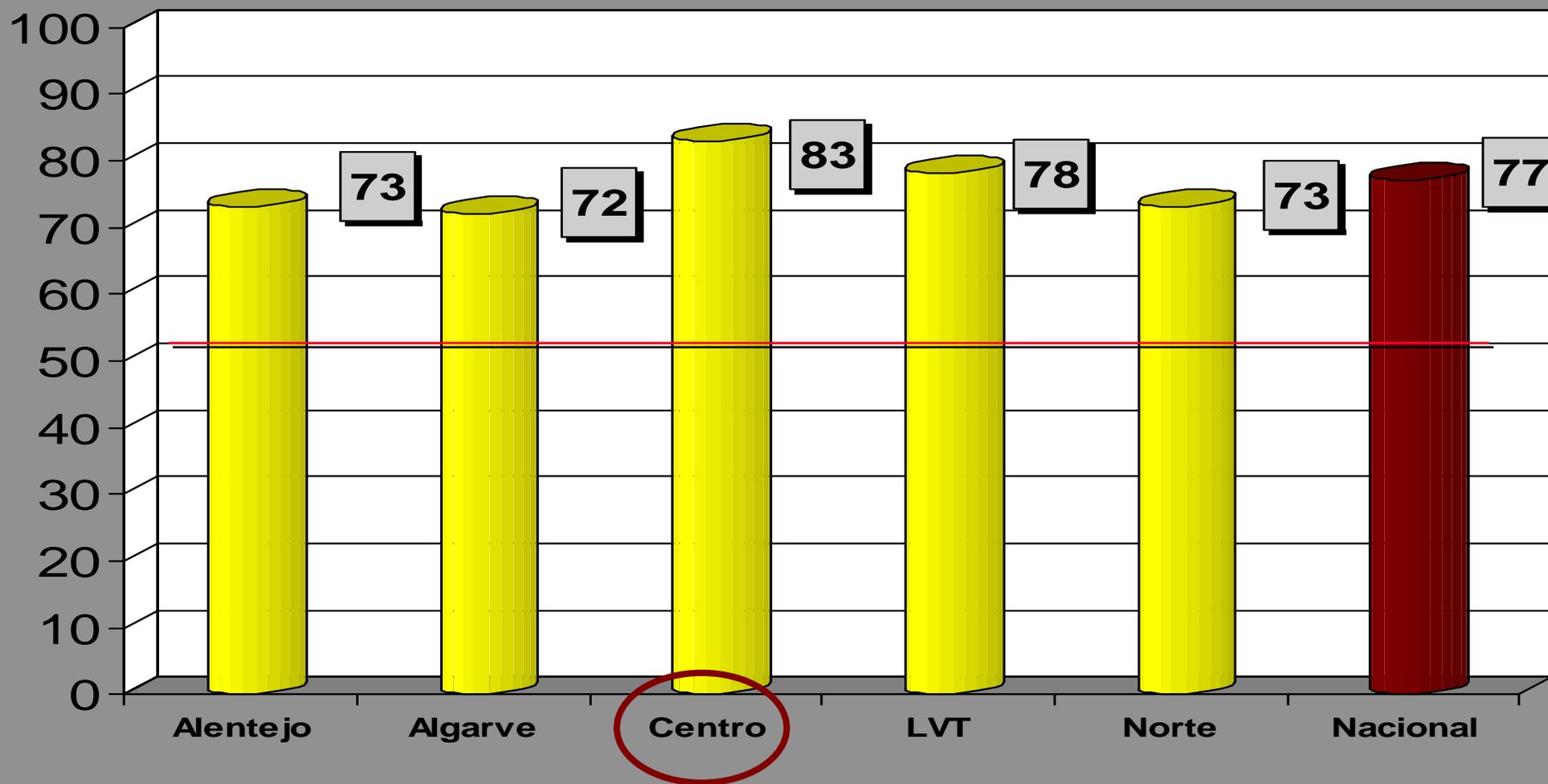


# Organização e Gestão



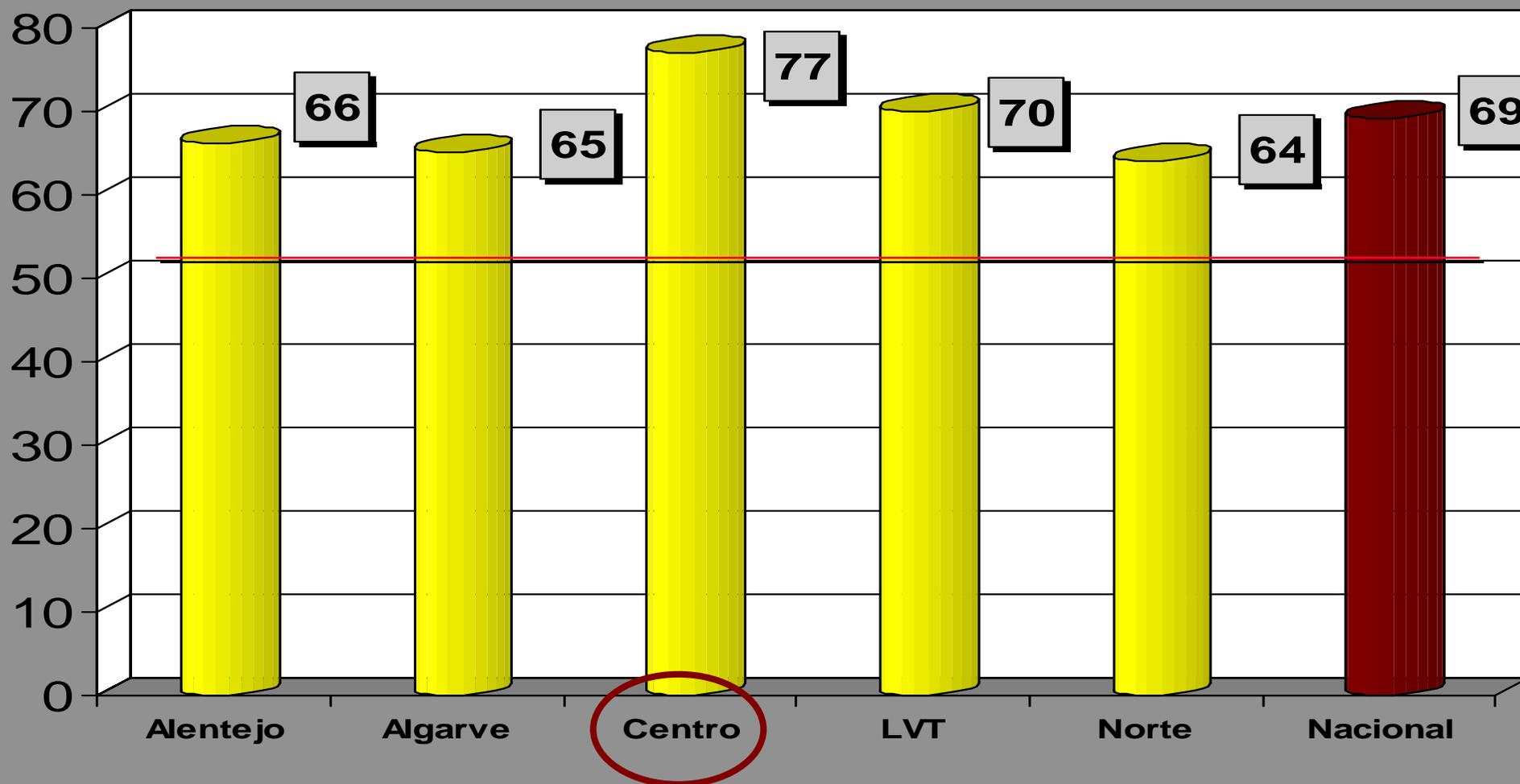


# Direitos dos Cidadãos



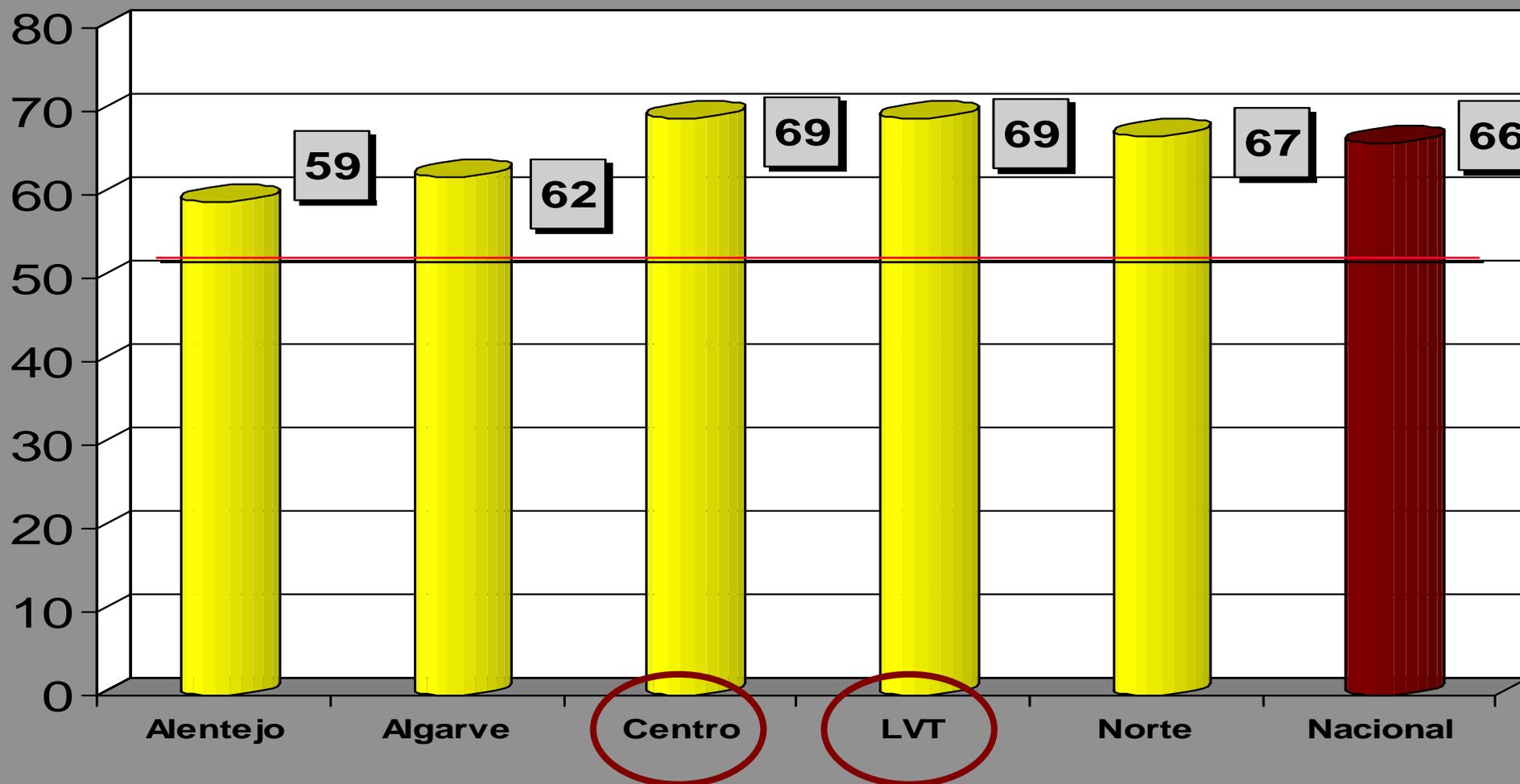


# Promoção da Saúde



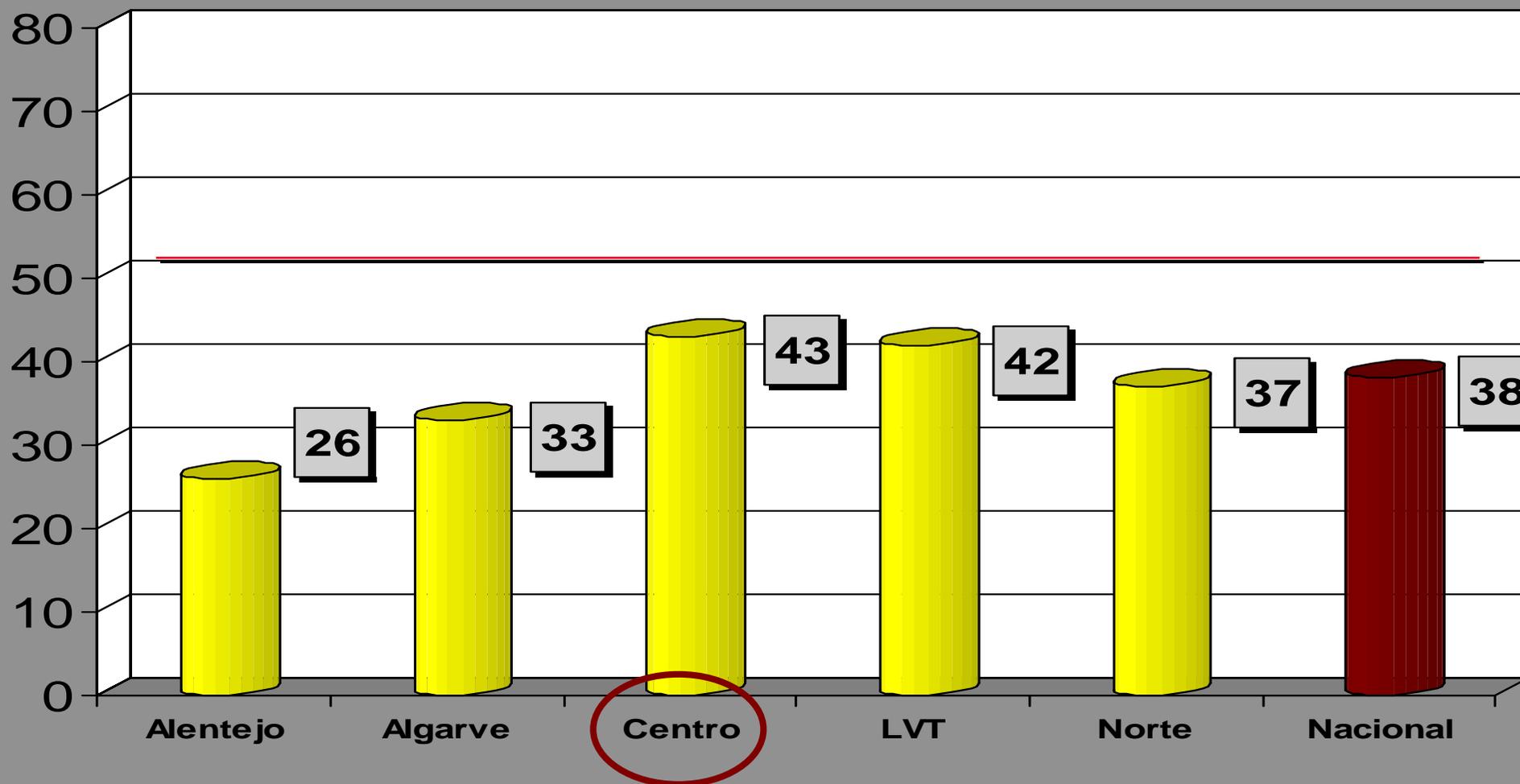


# Prestação de Cuidados



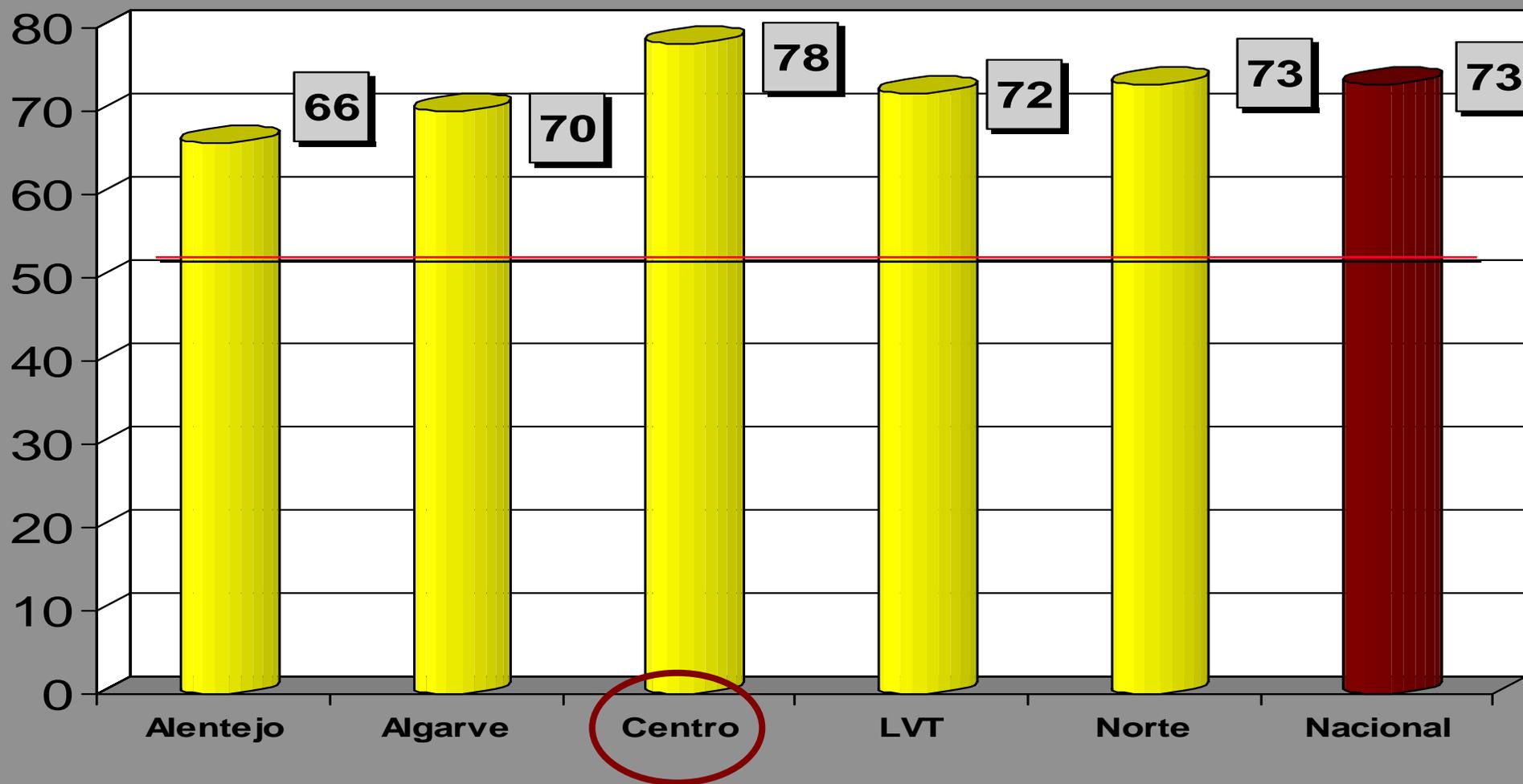


# Edu. Cont. Des. Qualidade



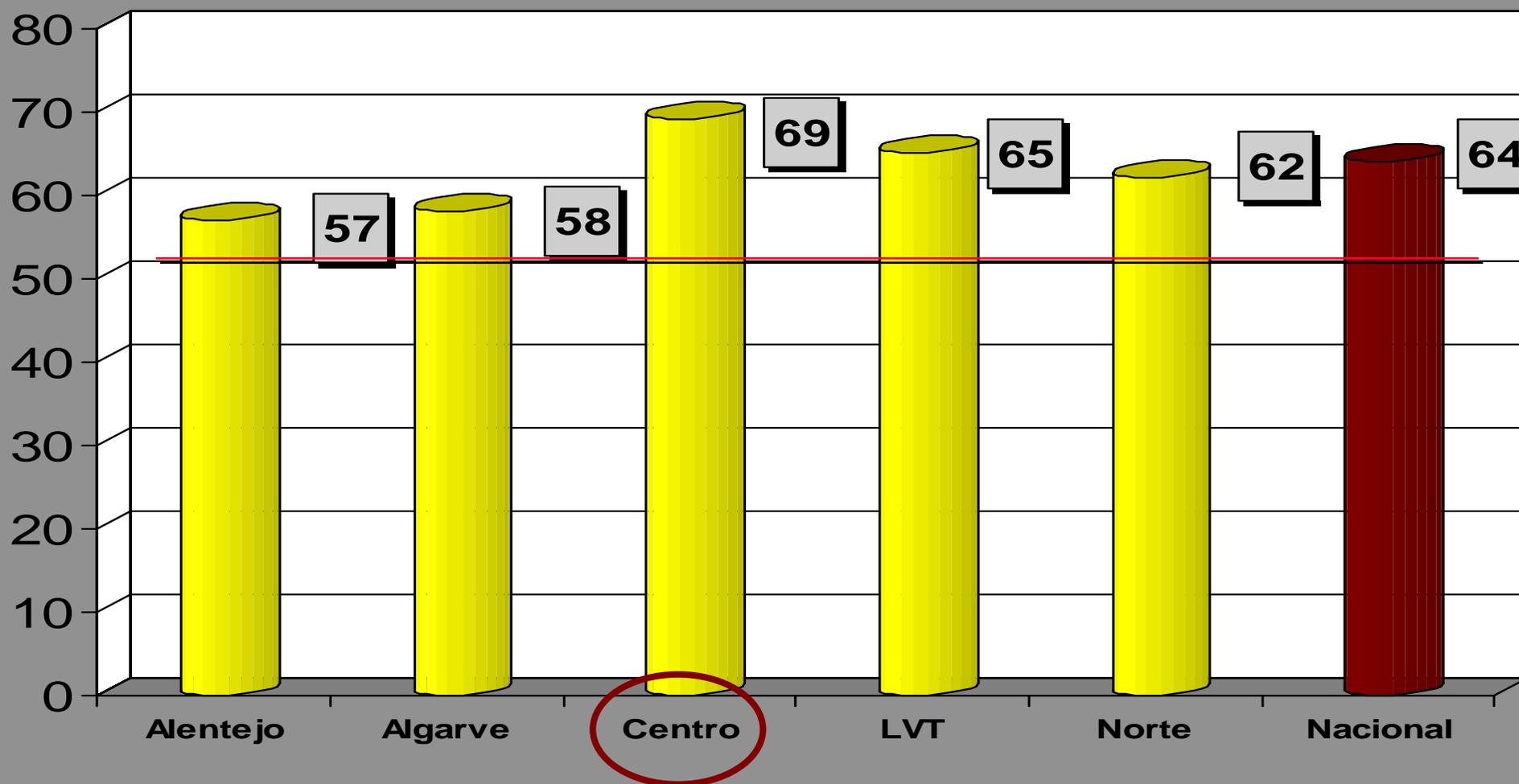


# Instalações e Equipamentos





# Média Geral por ARS



	Org. Gestão (%)	Dir. Cidadãos (%)	Prom. Saúde (%)	Prest. Cuidados (%)	Edu. Cont. Qual. (%)	Instal. Equip. (%)	Média (%)
SRS Aveiro	64	80	68	63	46	78	66
SRS Beja	56	70	65	63	19	61	56
SRS Braga	55	69	62	64	27	76	59
SRS Bragança	77	81	90	81	58	88	79
SRS Castelo Branco	59	81	73	65	20	77	62
SRS Coimbra	66	86	83	73	49	82	73
SRS Évora	52	72	66	58	30	63	57
SRS Faro	46	72	65	62	33	70	58
SRS Guarda	67	85	72	62	33	78	66
SRS Leiria	56	72	77	67	40	69	64
SRS Lisboa	62	79	69	70	44	72	66
SRS Portalegre	55	74	66	58	25	70	58
SRS Porto	56	73	62	65	40	67	60
SRS Santarém	60	75	71	68	33	78	64
SRS Setúbal	56	77	73	68	40	71	64
SRS Viana do Castelo	74	81	71	75	61	82	74
SRS Vila Real	66	81	65	70	27	80	65
SRS Viseu	68	88	86	84	67	78	79

<b>Sub-Região de Saúde</b>	<b>% de Reposta</b>	<b>Média (%)</b>
Sub-Região de Saúde de Bragança	17%	79
Sub-Região de Saúde de Viseu	19%	79
Sub-Região de Saúde de Vila Real	25%	65
Sub-Região de Saúde de Beja	29%	56
Sub-Região de Saúde de Leiria	29%	64
Sub-Região de Saúde de Viana do Castelo	33%	74
Sub-Região de Saúde de Santarém	36%	64
Sub-Região de Saúde de Castelo Branco	45%	62
Sub-Região de Saúde de Aveiro	47%	66
Sub-Região de Saúde de Coimbra	59%	73
Sub-Região de Saúde da Guarda	64%	66
Sub-Região de Saúde de Faro	69%	58
Sub-Região de Saúde de Setúbal	70%	64
Sub-Região de Saúde de Lisboa	71%	66
Sub-Região de Saúde do Porto	78%	60
Sub-Região de Saúde de Portalegre	81%	58
Sub-Região de Saúde de Évora	86%	57
Sub-Região de Saúde de Braga	100%	59
<b>Totais</b>	<b>55%</b>	<b>64</b>



## Resultados Globais das Avaliações

Avaliação	Nº de Centros de Saúde	Média
Auto 1998	290	52
Auto 1999	102	62
Cruz 1999	109	61
Auto 2000	110	63
Auto 2004	186	64



# Resultados Globais das Avaliações

Avaliação	Organização e Gestão	Direitos Cidadãos	Promoção da Saúde	Prestação Cuidados	Edu. Contínua Des. Qualidade	Instalações Equipament
Auto 98	48	71	52	53	27	60
Auto 99	60	79	62	61	37	71
Cruz 99	58	81	67	57	36	71
Auto 00	61	80	70	60	38	70
Auto 04	59	77	69	66	38	73



## Avaliação Global dos Centros Participantes

Pontuação	Nº Centros	%
000 - 149	1	0,5
150 - 299	24	12,9
300 - 449	126	67,7
<b>450 - 600</b>	<b>35</b>	<b>18,8</b>
Total	186	100,0



# 12 Áreas para Melhorar (98)

Nacional %			
0	0,33	0,67	1

Actividades (programadas) de Garantia da Qualidade  
Avaliação e monitorização da satisfação dos utentes  
Avaliação e monitorização da satisfação profissionais  
Formação contínua integrada nas rotinas de trabalho  
Existem incentivos à actividade de investigação  
Publicações de artigos científicos no último ano  
Protocolo de acompanhamento de doentes terminais  
Monitorização tempo de espera no local da consulta  
Analisado perfil prescrição de fármacos do C. Saúde  
Avaliação e monitorização da Qualidade dos Registos  
Gabinetes médicos c/ terminal de computador  
Plano de emergência em caso de catástrofe

64	25	9	2
76	14	6	4
68	25	5	2
50	34	13	3
78	17	3	2
58	24	9	9
73	18	5	4
89	8	1	2
69	15	7	9
62	24	9	4
94	4	2	1
84	10	4	1



# Critérios a Melhorar (04)

## Áreas de Intervenção a Nível Nacional

		Nacional %			
		0	0,33	0,67	1
Acessibilidade	Explicitado tempo máximo de espera após a hora marcada	58	18	15	9
	Monitorização do tempo de espera no local da consulta	63	19	12	5
Continuidade e integração de cuidados	Incentivos a visitar doentes durante internamento hospitalar	60	22	11	8
Registos clínicos	Avaliação e monitorização da Qualidade dos Registos	54	26	13	6
Avaliação e monitorização da qualidade	Actividades de Garantia da Qualidade (programadas)	48	28	17	6
	relatórios das conclusões e acções a serem tomadas	41	36	15	8
Avaliação da satisfação dos utentes	Relatório das conclusões e acções a serem tomadas	56	22	13	9
Avaliação da satisfação dos profissionais	Avaliação e monitorização da satisfação dos profissionais	54	26	12	8
	Relatório das conclusões e acções a serem tomadas	62	26	7	5
Incentivos à investigação	Existem projectos de investigação no corrente ano	62	20	9	9
	Existem incentivos à actividade de investigação	68	19	9	4
	Publicações de artigos científicos no último ano	60	19	6	15



"Quality is never an accident ...  
it is always the result  
of intelligent effort"

John Ruskin, 1819 – 1900

Aplicar metodologias e ferramentas de melhoria da Q para abordar as deficiências do sistema. Abordagens de melhoria contínua, desde a resolução de problemas individuais ao redesenho dos sistemas ou reengenharia /reestruturação organizacional.

## Definir Qualidade

Desenvolver critérios Qualidade clínicos e administrativos.  
Desenhar sistemas de Qualidade

Def Q

## Melhoria Contínua Qualidade

Melhorar  
Qualidade

Mel Q

Med Q

Avaliar a  
Qualidade

Quantificar o actual nível de desempenho incluindo a satisfação dos utentes. Implica a definição de indicadores, desenvolvimento de sistemas de informação, análise e interpretação dos resultados.

Qualidade em Saúde



Definir  
Qualidade

Melhoria  
Contínua  
Qualidade

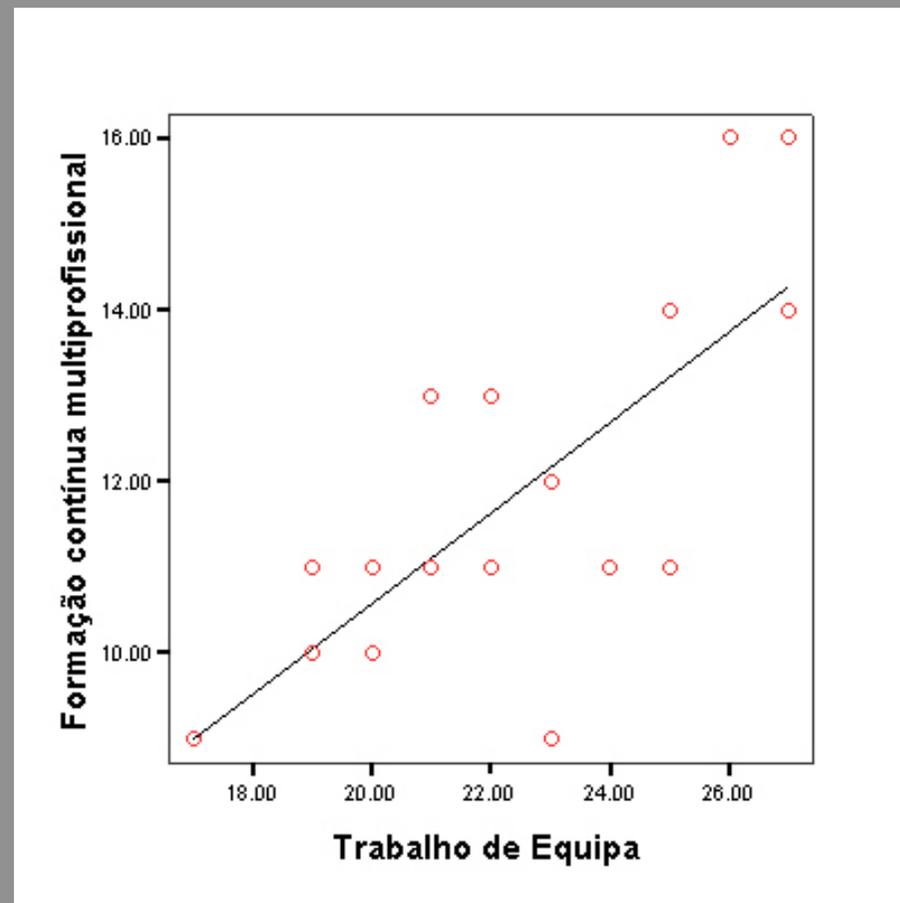
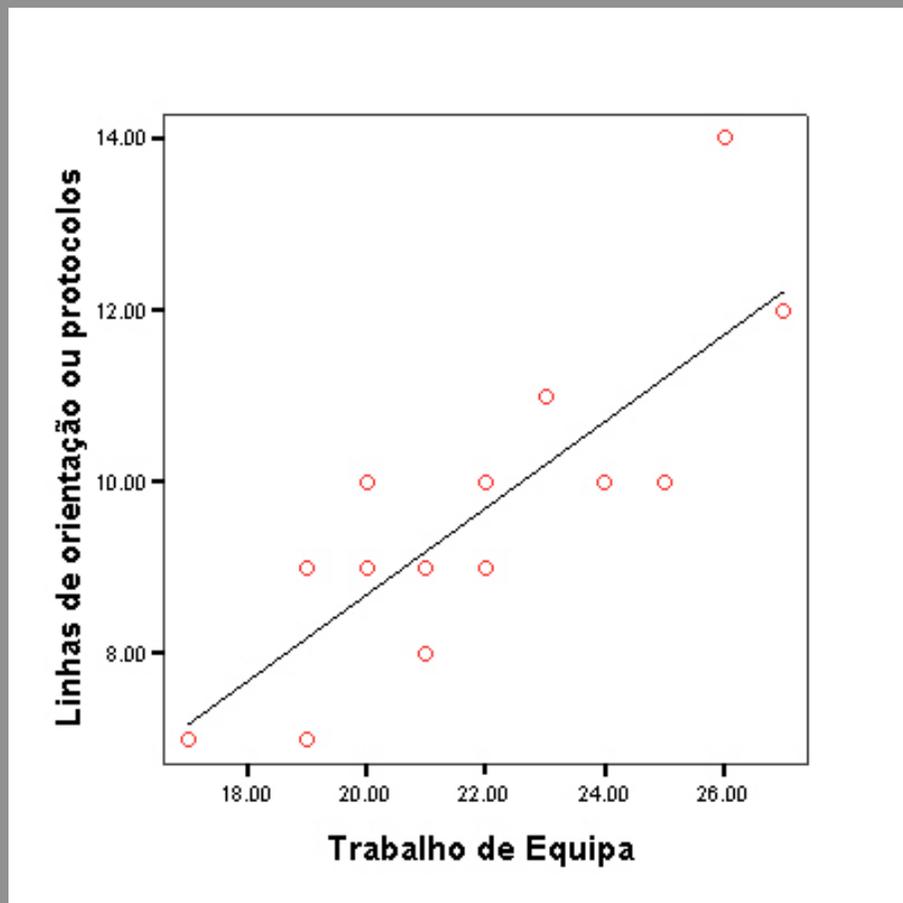
Melhorar  
Qualidade

Avaliar a  
Qualidade





# Correlações estatisticamente significativas





## Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Pequeno grupo permanente, composto por 5 a 10 voluntários que realizam um trabalho da mesma natureza ou complementar (multiprofissional).



# Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Através de reuniões de trabalho os Grupos de Melhoria da Qualidade
  - identificam,
  - analisam,
  - propõem soluções,
- para problemas que os membros encontram no âmbito das suas actividades.



## Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Normalmente o grupo reúne durante uma hora por semana, no seu local de trabalho ou perto dele, em regra no período laboral.



## Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- O objectivo principal destes grupos é o de analisar situações de perda de interesse pelo trabalho, apatia, o "deixa andar", absentismo, frustração, etc. investigar as suas causas e procurar a solução adequada para cada uma delas.



# Regras a seguir no funcionamento dos Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Ter reuniões regulares
  - Preferência semanais
  - No mesmo dia da semana
  - Plano pré estabelecido
  - Funcionamento dinâmico



# Regras a seguir no funcionamento dos Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Colocar na mesa os Problemas de Trabalho
  - Para que todos os possam analisar
  - Analisar e avaliar as ideias de cada um
  - Participar livremente na discussão



# Regras a seguir no funcionamento dos Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Discutir os problemas livre e abertamente
  - Discussão aberta permite abordagens diferentes sobre as soluções possíveis
  - Atitude positiva e construtiva na discussão dos problemas
  - Quantificar os problemas a tratar



# Regras a seguir no funcionamento dos Grupos de Melhoria da Qualidade

---

- Quantificar as situações permite
  - medir com mais rigor a dimensão dos problemas
  - escolher com maior realismo os meios adequados
  - definir com maior objectividade a meta final a atingir