

Hospital de Crianças Maria Pia

Consolidar e aprofundar melhorias

Depois de sistematizados os principais procedimentos da Consulta Externa com a implementação da primeira fase do Manual da Qualidade (MQ) em 2000/2001, desde o início deste ano aquele serviço do Hospital Central Especializado de Crianças Maria Pia, no Porto, está envolvido no aprofundamento da melhoria do atendimento dos utentes. Esta passagem à segunda fase visa garantir um sistema da qualidade que responda às necessidades e exigências dos quase 80 mil utentes que anualmente acorrem à Consulta Externa. Mas, a par deste serviço, e com a finalidade de estender o sistema da qualidade a todo o hospital, dois novos MQ estão a ser implementados desde Fevereiro: um, do Arquivo Clínico, o outro, do Bloco Operatório.

Situado no centro da capital nortenha, erguendo-se num emblemático edifício do princípio do séc. XX, o Hospital de Crianças Maria Pia disponibiliza 32 especialidades médicas e cirúrgicas à região do Grande Porto, e à própria região Norte, e é responsável por cerca de 77 mil consultas realizadas em 2001, das quais 18 600 respeitantes a primeiras consultas, onde o atendimento sempre constituiu motivo de particular atenção e alvo de medidas diversas, ainda que avulsas, ao longo dos tempos. Embora de cariz empírico, baseada em questionários simples e realizados esporadicamente, existia a ideia de que o nível de satisfação do utente era, por isso, minimamente bom.

Mas apesar de ter granjeado uma boa imagem junto dos utentes, a Administração deste hospital achou de toda a oportunidade responder ao desafio de integrar o projecto de implementação do Manual da Qualidade, promovido pelo IQS





com o apoio da Administração Regional de Saúde do Norte, escolhendo como área primordial de actuação o serviço de Consulta Externa, dada a afluência média diária de mais de 350 utentes crianças. A adesão ao projecto do MQ começou por não se revelar difícil e a sua primeira fase de implementação teve boa aceitação junto da generalidade dos profissionais daquele serviço, desde médicos, enfermeiros, técnicos de saúde, pessoal administrativo e auxiliar. Uma adesão pluridisciplinar, patente na própria constituição da equipa de gestão do MQ liderada por António da Silva Paúl.

Como recorda aquele responsável hospitalar, coordenador do Gabinete de Planeamento e gestor do Manual, "a nossa tradicional boa imagem não significava que não existissem condições do atendimento a melhorar e não queria dizer que o percurso e encaminhamento do utente estivessem a ser feitos da melhor forma. Aliás, estamos num hospital praticamente centenário, com particularidades muito próprias desajustadas às exigências hospitalares modernas e às necessidades funcionais dum espaço do género. Daí uma das razões por que nos inserimos neste projecto do MQ, para conseguirmos da melhor forma melhorar as nossas condições de admissão e encaminhamento dos utentes, ajustando o mais possível a nossa oferta de cuidados de saúde à estrutura física que temos".

Com o apoio da Administração, que desde a primeira hora acompanha o desenvolvimento deste projecto, e a fácil integração dos profissionais nesta filosofia de melhoria, a implementação do Manual da Qualidade na Consulta Externa não trouxe grande impacto ao dia-a-dia dos profissionais, como atesta António Paúl: "Diria que a principal alteração terá sido sobretudo uma maior consciencialização dos pontos de estrangulamento do nosso modo de funcionamento. Quem trabalha durante muitos anos num hospital, que entra numa certa rotina, muitas vezes não

se apercebe do que pode ser melhorado. Assim, este projecto veio dar uma nova visão, veio introduzir uma forma sistemática de controlo da qualidade e dos procedimentos que estavam a ser usados e potenciar a sua alteração. Ou seja, veio questionar a forma como se faz e levar à reestruturação do que vai surgindo como necessário".

E acrescenta: "Nós, da equipa do MQ, temos a noção de que conseguimos captar a atenção e o esforço dos outros profissionais envolvidos no serviço de Consulta Externa no sentido do aperfeiçoamento pretendido, além de que houve da parte destes uma grande aceitabilidade à necessidade de pensar a mudança. O contacto da equipa do MQ com estes profissionais tem sido fácil, fazendo com que a informação se transmita com facilidade e naturalidade e a mensagem, de uma forma geral, se consiga fazer passar e captar colaboração. Contendo o MQ em si regras de melhoria, nomeadamente de verificação de não-conformidades, este âmbito integrado de pessoas que contribuem para a sua aplicação, quer a equipa do Manual quer os profissionais/utilizadores deste, cooperam no sentido de transmitirem as não-conformidades que vão detectando. Temos impressos de registo e tratamento das não-conformidades, preenchidos pelos diferentes profissionais e depois encaminhados para os órgãos que podem resolver os vários problemas e/ou para a Administração. Portanto, há uma interacção entre quem presta cuidados e quem gere o MQ. Há uma boa comunicação, fundamental a uma melhoria constante".



Primeiros resultados

A forma integrada como o MQ da Consulta Externa foi implementado, as acções de divulgação junto das áreas abrangidas – contando com os apoios da Direcção Clínica e da Administração junto dos vários profissionais, a disponibilidade manifestada por estes e a aquisição de conhecimentos técnicos e teóricos, através da formação e consultoria prestadas pela Euro-Symbiose, já se traduziram nalguns resultados práticos.

Ao nível técnico, foi produzido o Regulamento da Consulta Externa, definindo o seu funcionamento e respectivos procedimentos. Em matéria de recepção do utente, foi elaborado o Guia de Acolhimento, reunindo grande parte da informação que já era disponibilizada de forma dispersa sobre todo o processo de consulta, desde a sua marcação à sua realização, constituindo-se como um guia para todos aqueles que ali se dirigem pela primeira vez. Por seu lado, atendendo à qualidade do tempo de espera, foram feitos investimentos na humanização dos espaços, em novos equipamentos e no seu arranjo mais lógico e funcional para os utentes, estando a ser introduzido um sistema electrónico de chamada. "Aspectos de pormenor que em nada são



inovadores, pois existem noutros hospitais, mas que houve necessidade de serem implementados aqui, a condizer com o nível da qualidade pretendido, e a par de um esforço na redução, quer do tempo de espera quer do tempo de informação a prestar aos pais", sublinha António Paúl.

Das melhorias introduzidas resultou ainda uma circulação mais racional e eficaz dos utentes a partir da reformulação e sinalização dos circuitos de entrada e saída. Ao contrário do que acontecia, e contrariando as limitações de um edifício vetusto e pouco flexível, procurou-se separar os diferentes



fluxos, evitando concentrações desmesuradas em determinadas áreas e complicações de fluidez interna.

Conforme salienta satisfeito o gestor do MQ, "temos a noção de que conseguimos melhorar alguns aspectos. Se se conseguiu alcançar todos os objectivos e responder a todas as expectativas criadas com esta experiência na área da garantia da qualidade, isso é difícil de dizer para já. O importante é esta experiência ter-nos levado a olhar para a nossa actividade profissional numa perspectiva diferente, de que releva uma filosofia de acção diferente no encarar e resolver os problemas. O MQ não veio trazer muitos procedimentos diferentes dos que vinham sendo adoptados, veio formalizar e transpor para o papel uns, reforçar e melhorar outros e ajudar a levantar e identificar novos. Foram definidos 13 procedimentos de âmbito geral na Consulta Externa (recepção, inscrição, encaminhamento, marcação de primeiras consultas, de consultas subsequentes e de exames complementares...), correspondendo um fluxograma a cada um, por sua vez ligados por um fluxograma interfuncional (ver figura). Cada um destes procedimentos pode agora ser monitorizado de forma regular".

Avaliar a satisfação do utente

A avaliação feita pelo hospital ao seu desempenho, através do número de reclamações dos utentes registadas no Livro Amarelo, aponta para um nível de satisfação elevado no primeiro semestre deste ano. Durante esse período registaram-se, em relação à Consulta Externa, 15 reclamações em mais de 42 mil utentes atendidos. Por seu lado, da monitorização resultante dos inquéritos que passaram a ser reali-

zados regularmente, os resultados são, como diz António Paúl, "igualmente encorajadores para todos nós", realçando contudo que "não nos podemos congratular com os resultados enquanto houver utentes menos satisfeitos".

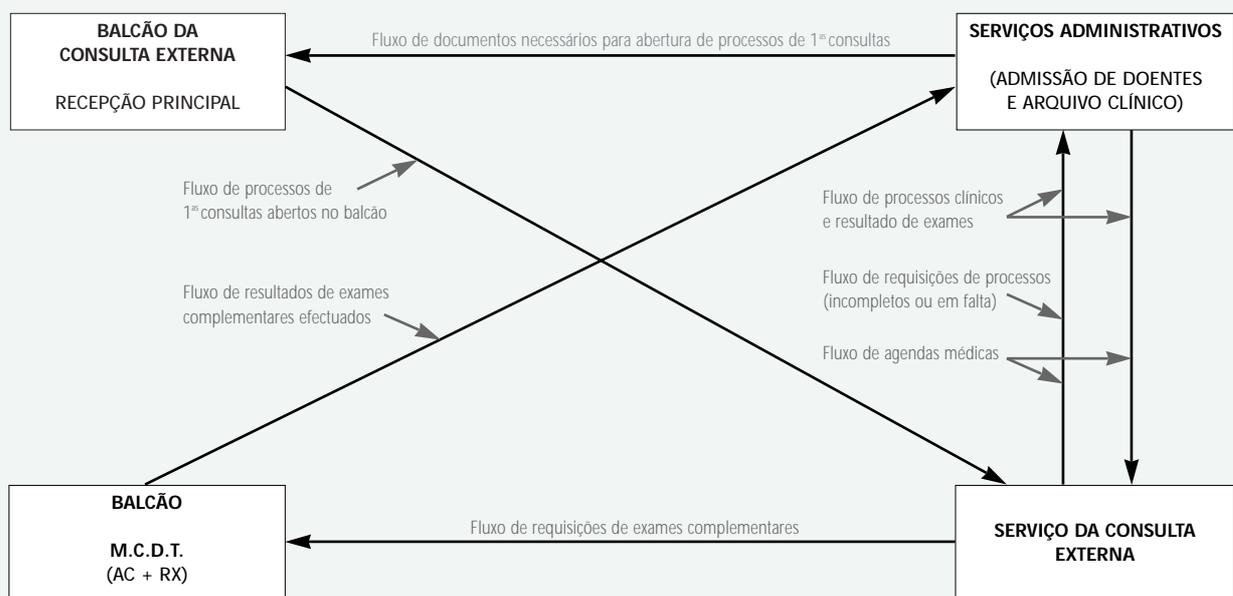
Do resultado desses inquéritos concluiu-se que 89% dos utentes que responderam consideraram que o atendimento médico relativo à Consulta Externa, nos primeiros seis meses do ano, foi Bom ou Muito Bom – evidenciando uma evolução positiva de três pontos percentuais face ao final de 2001 – e que essa percentagem é de 97% quanto ao atendimento de enfermagem e de 95% em relação ao pessoal auxiliar. Pelo contrário, o nível de satisfação dos utentes desce quando se trata do atendimento administrativo na recepção principal. As classificações de Bom e Muito Bom para aquela área obtêm 66%, a classificação de Razoável obtêm 31%, enquanto 2% dos utentes consideram o atendimento Mau. Uma situação que não é para desanimar mas, pelo contrário, para se actuar sobre ela. Entre as melhorias futuras, esta está já identificada e algumas medidas estão a ser pensadas, embora nem tudo dependa da vontade do hospital em fazer melhor.

De acordo com o gestor do MQ, há que actuar em duas frentes: ao nível do número de postos de recepção e ao nível da formação dos seus profissionais. "A insatisfação dos



utentes deve-se essencialmente à demora no atendimento à chegada, onde temos apenas dois postos ao balcão quando deveria ser preciso ter mais. Só que, com as limitações que tem havido quanto à abertura de vagas na Administração Pública, não pudemos reforçar essa área, só agora decorrem os respectivos concursos públicos para o seu preenchimento. Para além desta situação, que é exterior às nossas possibilidades de actuação imediata, é importante proporcionar acções de formação aos nossos profissionais administrativos, pois é tão importante que sejam qualificados tecnicamente como ao nível do relacionamento. Também nesta área há sempre coisas para aprender."

Consulta Externa – Fluxograma Interfuncional



Passagem à segunda fase

Conscientes de que as melhorias têm de ser constantes e de que o aprofundamento da primeira fase do projecto do MQ pode ser mais uma vez um motor para as alcançar, abraçar a segunda fase deste projecto surgiu impreterível e naturalmente. Melhorar e consolidar procedimentos e estender e garantir uma cultura de boas práticas às várias áreas relacionadas com a Consulta Externa são alguns dos objectivos definidos. Uns terminados, outros a ser coligidos, diferentes manuais de boas práticas contribuirão para aperfeiçoar a prestação de serviço no Hospital de Crianças Maria Pia. São já disso exemplo, os Manuais de Boas Práticas do Atendimento Telefónico, de Enfermagem e do Atendimento Presencial.



gestor António Paúl, assessorado por Fernando Pereira (médico) e Miguel Vasconcelos (serviço administrativo).

Novos serviços envolvidos

Paralelamente ao aprofundamento do MQ da Consulta Externa, desde Fevereiro que os dois novos serviços – Arquivo Clínico e Bloco Operatório – se associaram ao projecto de garantia da

qualidade deste hospital de crianças. O primeiro, porque é um suporte essencial aos serviços assistenciais, designadamente ao serviço da Consulta Externa, que importa informatizar na totalidade e segundo modelos actuais e funcionais, de forma a que qualquer processo clínico esteja facilmente localizável sempre que necessário. O Bloco Operatório, porque, na lógica de seguir o utente, se afigurava como pertinente, tanto assim que já tinha captado alguma atenção na primeira fase do projecto.

Em termos de procedimentos, uns mais difíceis de implementar e cumprir que outros, serão agora alvo de maior atenção. Entre eles, o registo em impresso próprio que consta no processo clínico da prescrição dos exames complementares, de forma a poder ser verificado facilmente, antes da consulta subsequente, se todos os elementos solicitados constam no processo do utente. "É um procedimento que ainda não está rotinado e do qual muitos médicos se esquecem. Mas não é nada que não seja concretizável, apenas temos de compreender que estamos num serviço que envolve para cima de 100 médicos, portanto a equipa do MQ tem de continuar a insistir", afirma optimista António Paúl.

Sobre as melhorias no Arquivo Clínico, "as expectativas são grandes", refere António Paúl. "Aproveitando as obras a executar no corrente ano para a criação dum espaço próprio, iremos depois elaborar os respectivos procedimentos e procurar colmatar as deficiências que hoje existem neste serviço no respeitante a localização, organização e operacionalidade". Quanto aos objectivos e expectativas com a implementação do MQ do Bloco Operatório, contamos dar notícia noutra edição da revista.

A passagem a esta segunda fase conta com a mesma vontade e empenho da equipa inicial, que teve poucas alterações. Para além do seu gestor e porta-voz nesta reportagem realizada em pleno período de férias dos restantes elementos, a actual equipa do MQ da Consulta Externa é constituída pelos seguintes assessores: Dorinda Inês Lopes (médica), Adozinda Freitas (enfermeira) e Maria de Fátima Sousa (serviço administrativo). Dois elementos da primeira equipa – Ribeiro Castro (médico) e Rosário do Vale (enfermeira) – transitaram entretanto para a nova equipa do MQ do Bloco Operatório, juntando-se a Filomena Caldas (médica), Esmeralda Teixeira (enfermeira), Mário Jorge Tibério (serviço administrativo) e José Alfredo Cidade Rodrigues (médico), responsável pela gestão do Manual. Da nova equipa do MQ do Arquivo Clínico é igualmente seu

Dependendo dos resultados destas novas iniciativas na área da qualidade, e desde que correspondam às expectativas como correspondeu a primeira experiência, é de esperar que outros serviços venham a juntar-se futuramente, permitindo caminhar para um sistema de garantia da qualidade no hospital em geral, guiado pelo objectivo de conseguir níveis de satisfação dos utentes cada vez maiores.

Reportagem de **Graziela Afonso**
Fotos de **José Romão**