



SOCIEDADE PORTUGUESA
PARA A QUALIDADE NA SAÚDE



I COLÓQUIO QUALIDADE EM SAÚDE DO ALENTEJO

Qualidade
Clínica e Organizacional

Luís Pisco

Médico de Família

20 de Maio 2011
ÉVORA



**Quality is never an accident;
it is always the result of high intention,
sincere effort, intelligent direction and skilful execution...
the wise choice of many alternatives.**

William A. Foster, 1917-1945

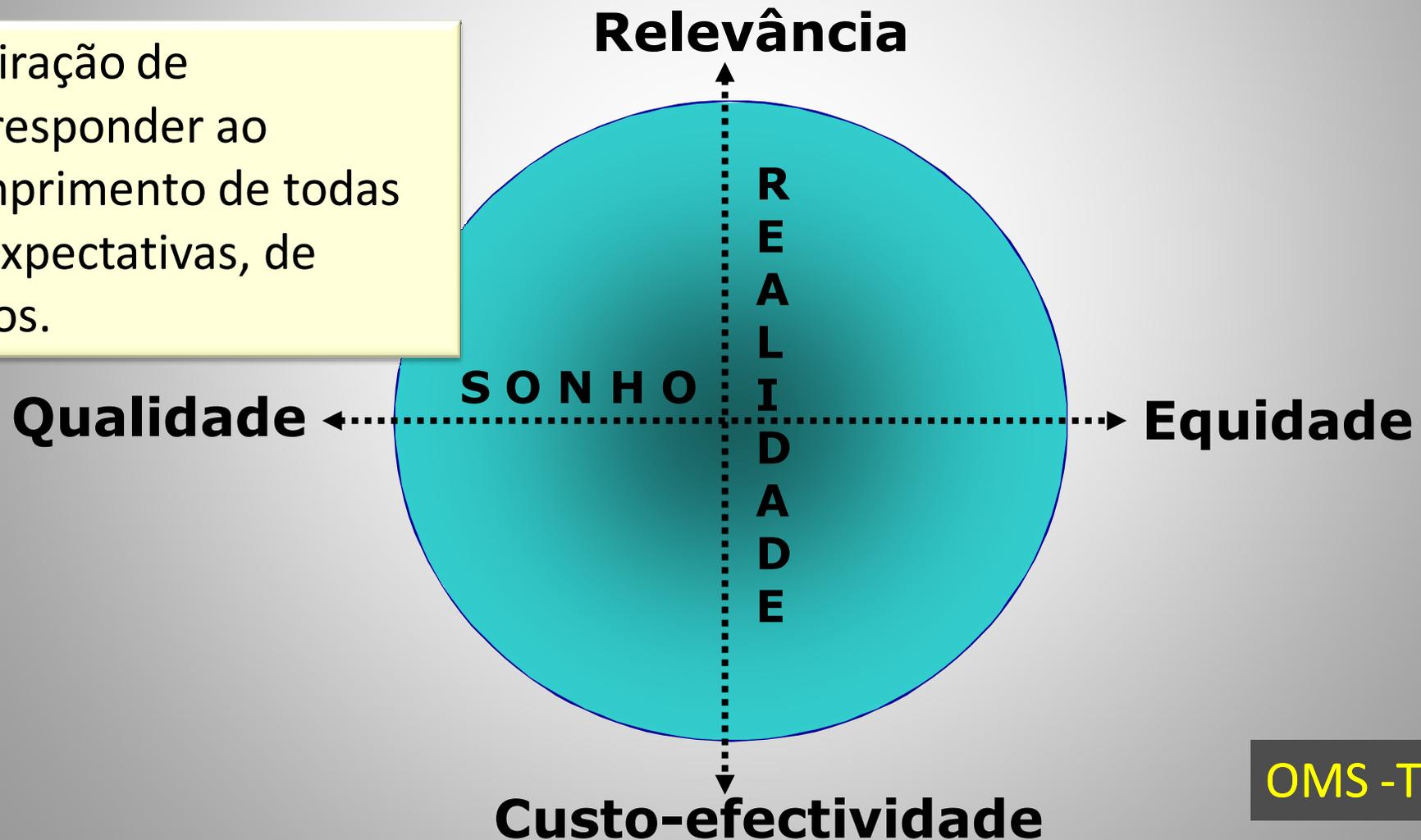


**The difficulty lays not so much in developing new ideas
as in escaping from old ones.**

John Maynard Keynes

EIXOS DO SONHO E DA REALIDADE

Aspiração de corresponder ao cumprimento de todas as expectativas, de todos.



O EQUILÍBRIO NA SAÚDE





ÉTICA E QUALIDADE

- ❖ Na prática da Medicina, está profundamente enraizada a filosofia de que é um dever ético do médico, tratar os seus doentes da melhor maneira possível.
- ❖ A essência do juramento de Hipócrates consiste na prestação de serviços de alta qualidade aos doentes.



ÉTICA E QUALIDADE

- ❖ Este código ético, e esta obrigação moral, norteiam tradicionalmente a postura e o desempenho da vasta maioria dos profissionais de saúde.
- ❖ Em matéria de Qualidade, existe uma forte tradição e a nossa responsabilidade histórica e cultural é grande.
- ❖ O desenvolvimento da Qualidade não é nada de novo na nossa área, e os profissionais de saúde têm que assumir um papel central na melhoria da Qualidade.



PRINCÍPIOS GERAIS DA MELHORIA DA QUALIDADE

- ❖ A melhoria da Qualidade tem a ver com a mudança gradual de comportamento das pessoas em relação ao seu trabalho e da sua atitude em relação aos outros.
- ❖ **Claro que nada mudará se estivermos satisfeitos com o modo como as coisas estão actualmente.**



PRINCÍPIOS GERAIS DA MELHORIA DA QUALIDADE

- ❖ As mudanças mais importantes que acontecem num processo bem sucedido de melhoria da Qualidade, são as mudanças de comportamento.
- ❖ A mudança de cada um de nós é um pré requisito fundamental para a melhoria da Qualidade da organização.

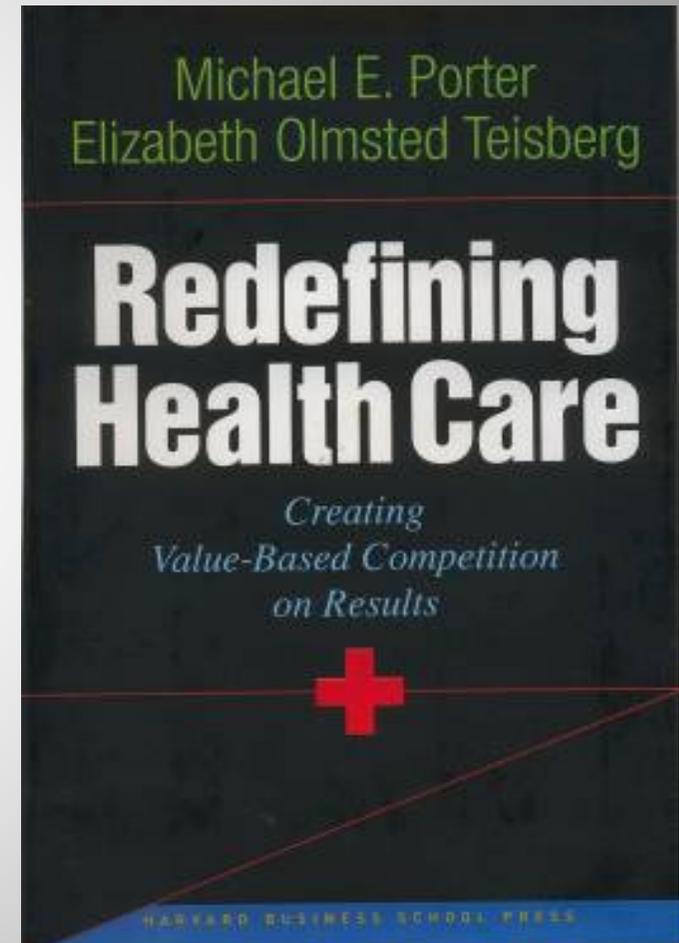


GESTÃO DA QUALIDADE

- ❖ Não há como mudar a Qualidade final dos serviços sem a cooperação dos profissionais e sem mudanças de comportamento.

Roberto Passos Nogueira

- ❖ A prestação de cuidados de saúde está em rota de colisão com aquilo que são as necessidades dos doentes e a realidade económica.
- ❖ Aumento de custos, aumento dos problemas de qualidade e um aumento crescente de cidadãos sem acesso aos cuidados de saúde necessários, é inaceitável e insustentável.





REDEFINING HEALTH CARE

Michael Porter

- ❖ As evidências acumulam-se acerca da existência de problemas de qualidade e de que muitos cidadãos recebem menos cuidados de saúde, do que aqueles que seriam apropriados.
- ❖ Por outro lado muitos recebem cuidados desnecessários, ou sem efectividade comprovada.



PRINCÍPIOS GERAIS DA MELHORIA DA QUALIDADE

- ❖ É legítimo esperar, que os Serviços de Saúde disponham de mecanismos de avaliar de uma forma sistemática, os cuidados prestados e saber se os recursos são adequadamente utilizados e se é obtida a melhor Qualidade possível.



PRINCÍPIOS GERAIS DA MELHORIA DA QUALIDADE

- ❖ A finalidade dum política de melhoria continua da Qualidade será a de conjugar todos os esforços no sentido de a tornar uma parte integrante e permanente de todas as actividades profissionais a todos os níveis do Serviço de Saúde.



ESTRATÉGIAS QUE PERMITAM OBTER:

- ❖ **Doentes** – melhores cuidados de saúde.
- ❖ **Profissionais** – recompensa pelas boas práticas.
- ❖ **Financiadores** – contenção de custos.

How physicians can change
the future of health care
Michael Porter, Elizabeth Teisberg
JAMA, March 14, 2007 – vol 297, No. 10



- ❖ É sempre possível melhorar a qualidade dos cuidados prestados, apesar dos poucos recursos disponíveis.
- ❖ O facto de actuarmos num ambiente pouco favorável à qualidade, só vai condicionar a nossa forma de intervenção.

H. Palmer



❖ If you always do, What you always did

❖ You always get, What you always got.

Granny Donaldson



❖ “The definition of insanity is continuing to do the same thing over and over again and expecting a different result.”

Albert Einstein



CONCEITO DE QUALIDADE

- ❖ **Qualidade** e **Melhoria da Qualidade** significam coisas diferentes para pessoas diferentes em circunstâncias diferentes.
- ❖ Na saúde, não existe uma definição universalmente aceite de **Qualidade**.
- ❖ A definição, do Instituto de Medicina dos EUA, é frequentemente utilizada: *em que medida os serviços de saúde aumentam a probabilidade de obter os resultados de saúde desejados para as pessoas e populações e são consistentes com os actuais conhecimentos científicos.*



DIMENSÕES DA QUALIDADE

Segurança

Evitar que cuidados destinados a ajudar as pessoas as prejudiquem.

Centralidade do cidadão

Prestação de cuidados que respondam e respeitem as necessidades e valores das pessoas.

Oportunidade

Reduzir esperas e atrasos prejudiciais.

Efectividade

Prestação de serviços baseados no conhecimento científico e que produzam um benefício claro.

Eficiência

Evitar o desperdício.

Equidade

Prestação de cuidados cuja qualidade não varie em função das características das pessoas.



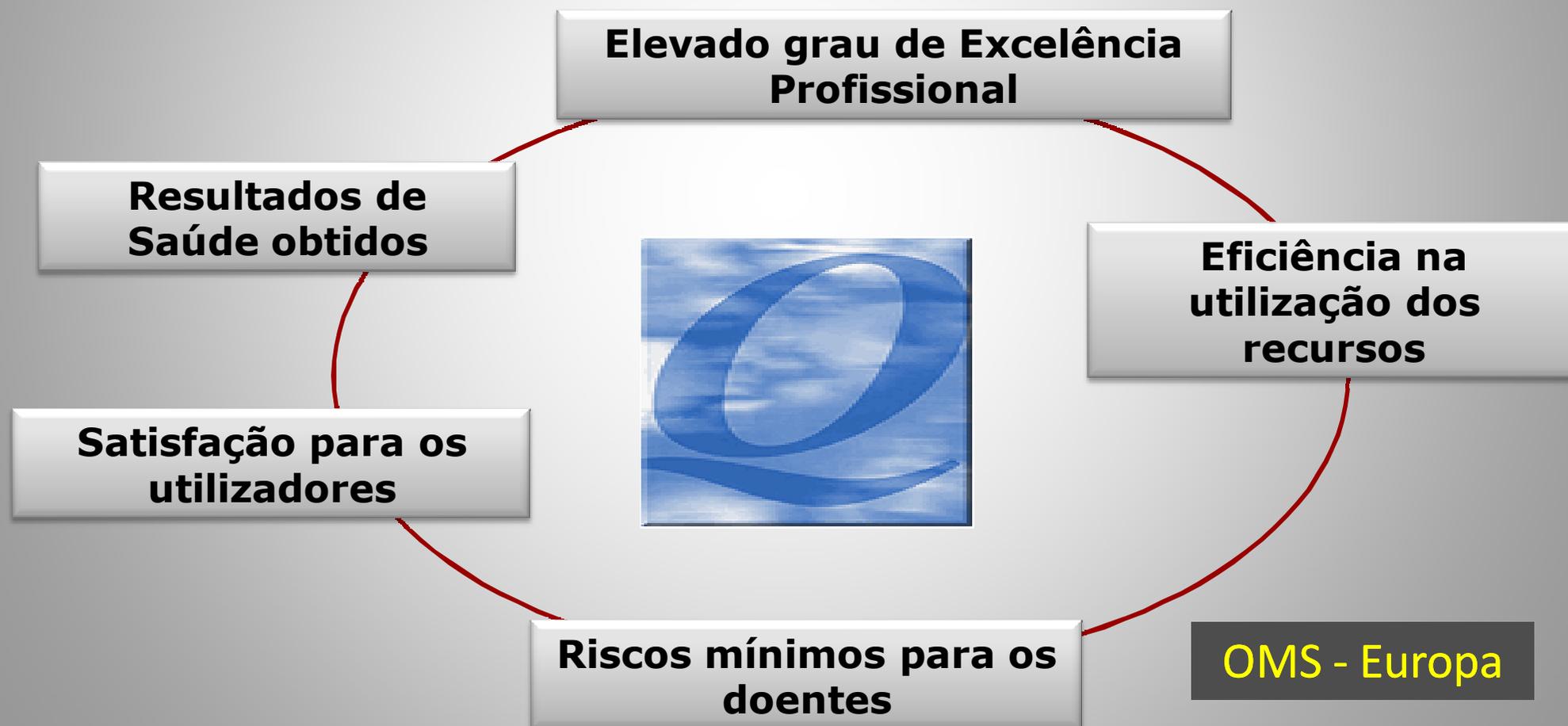
Definir
Qualidade

Melhoria
Contínua da
Qualidade

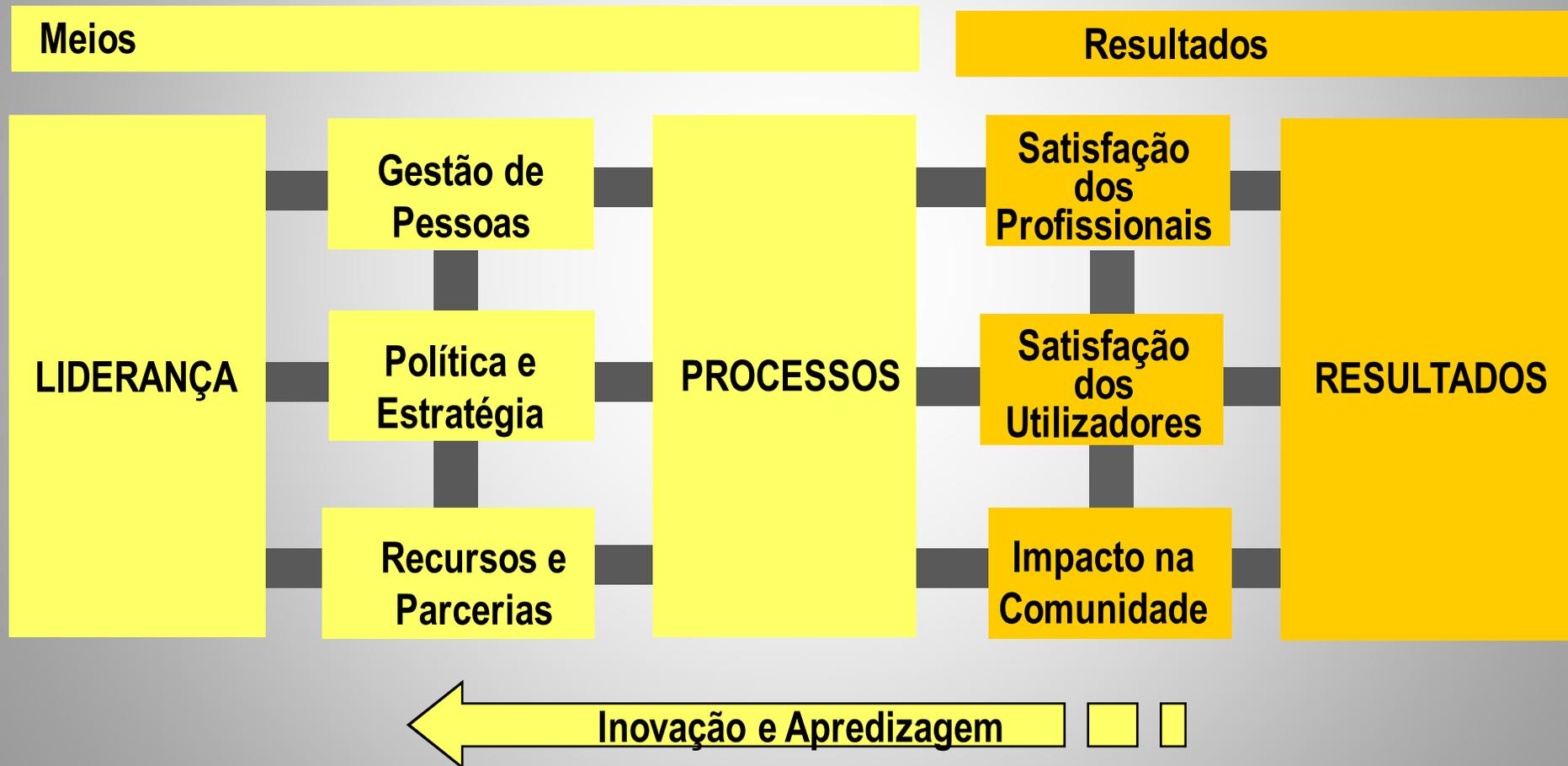
Melhorar
Qualidade

Avaliar a
Qualidade

COMPONENTES DE CUIDADOS DE SAÚDE DE QUALIDADE



SISTEMA DA QUALIDADE EM SAÚDE





OS AVALIADORES DA QUALIDADE

- ❖ Para Donabedian os avaliadores da qualidade são os **cidadãos**, os **profissionais** e os **gestores** dos serviços de saúde e cada grupo utiliza diferentes perspectivas quando avalia essa qualidade.
- ❖ Qualquer avaliação (julgamento) envolve sempre mais do que apenas uma medição, pois envolve valores, expectativas, convicções, preconceitos e preferências dos indivíduos e dos grupos que estão a fazer a avaliação dessa qualidade.



DIFERENTES PERSPECTIVAS SOBRE A QUALIDADE

**Ir ao encontro das expectativas,
necessidades e carências**



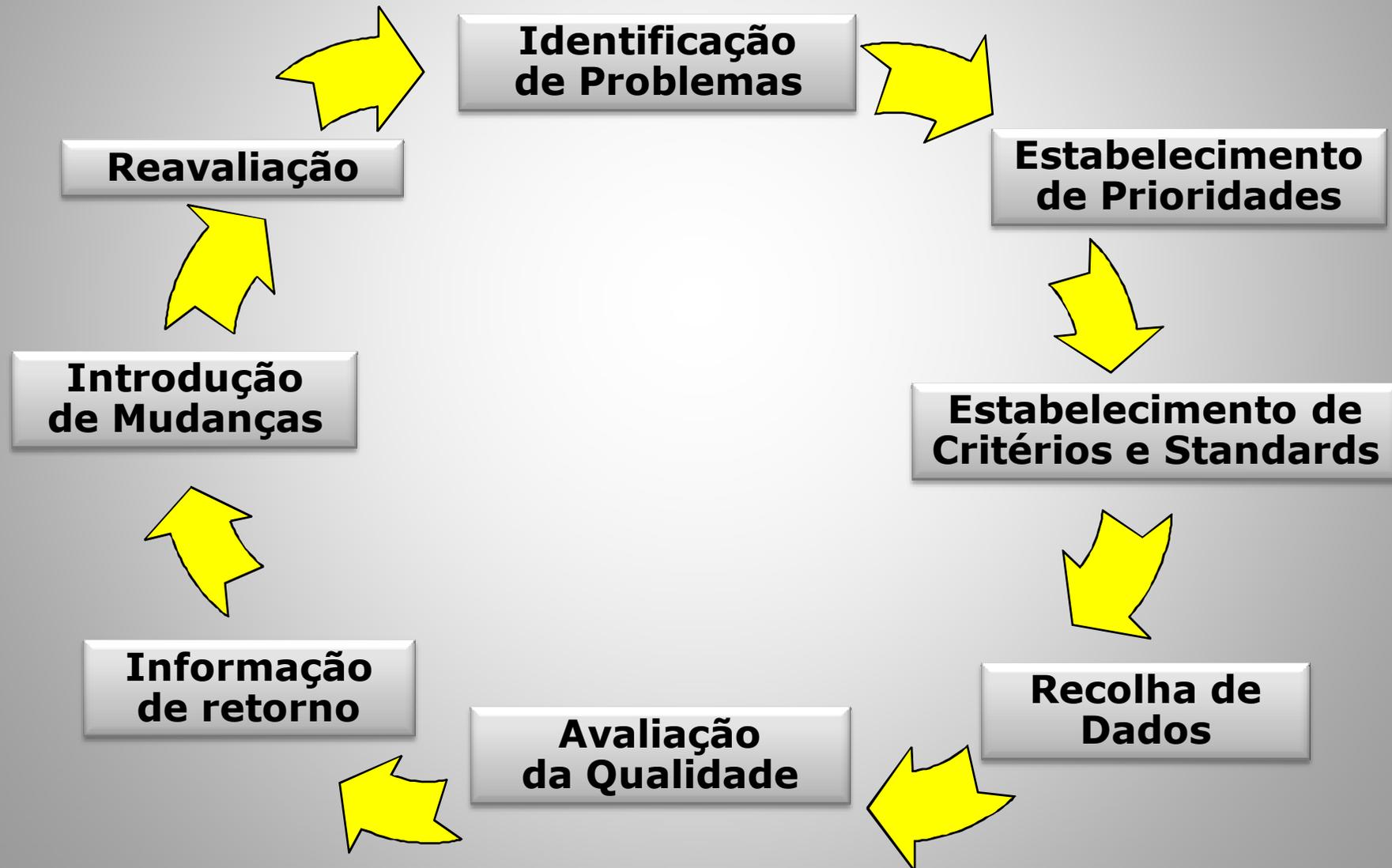
**Efectividade
e Qualidade
do desempenho**



**Acessibilidade
eficiência e controle
dos custos**



CICLO DA GARANTIA DA QUALIDADE





USING MEASURES TO IMPROVE QUALITY

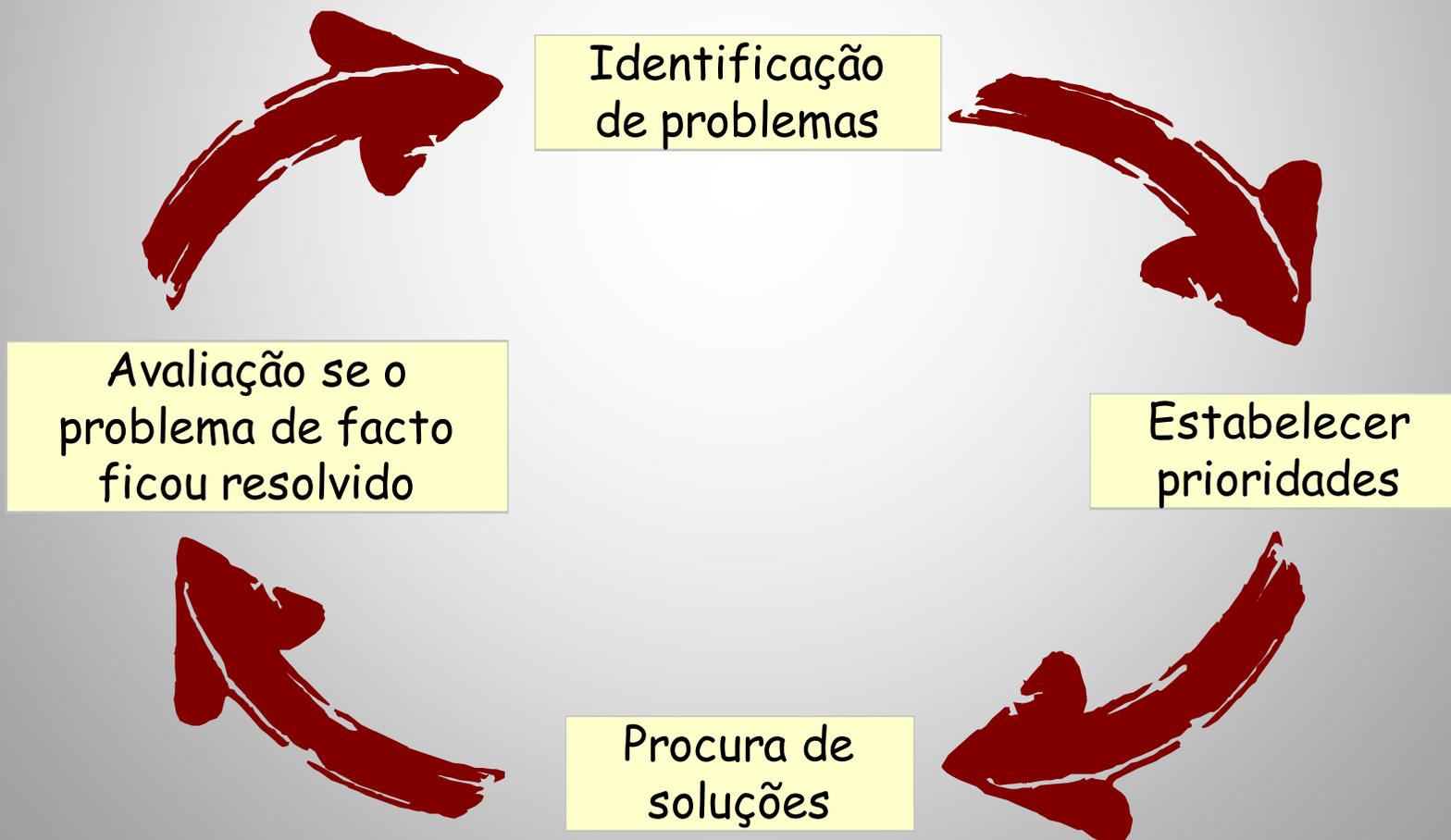
Measuring quality isn't the problem

Changing it is.

Davies, 2000

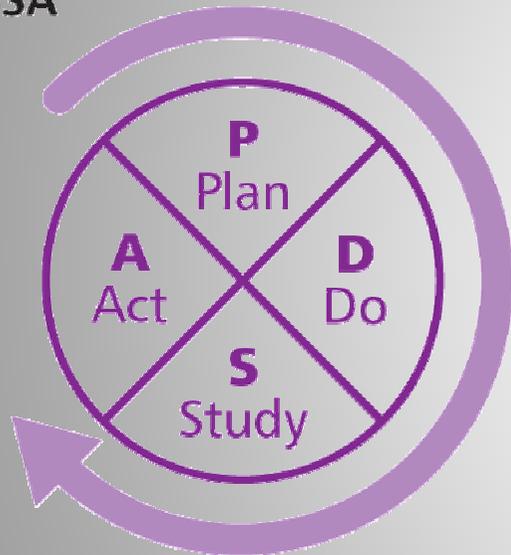
PRINCÍPIOS GERAIS DA MELHORIA DA QUALIDADE

Processo estruturado de identificação e solução de problemas.



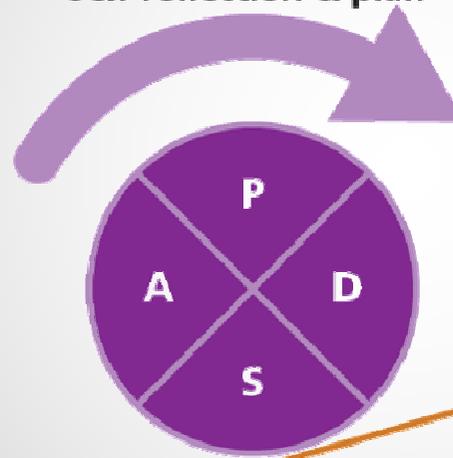


PDSA

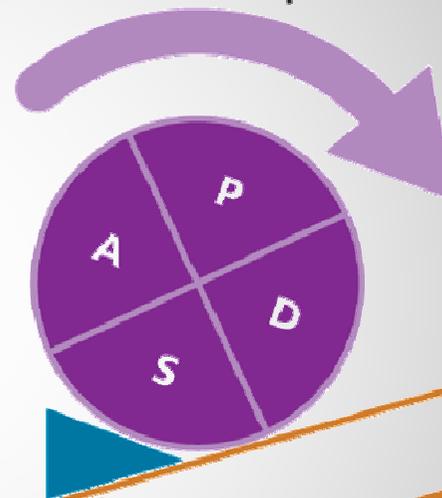


- Plan** Develop a plan for improving quality
- Do** Execute the plan, first on a small scale
- Study** Evaluate feedback to confirm or to adjust the plan
- Act** Make the plan permanent or study the adjustments

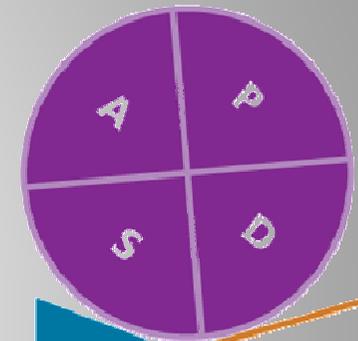
Self-reflection & plan



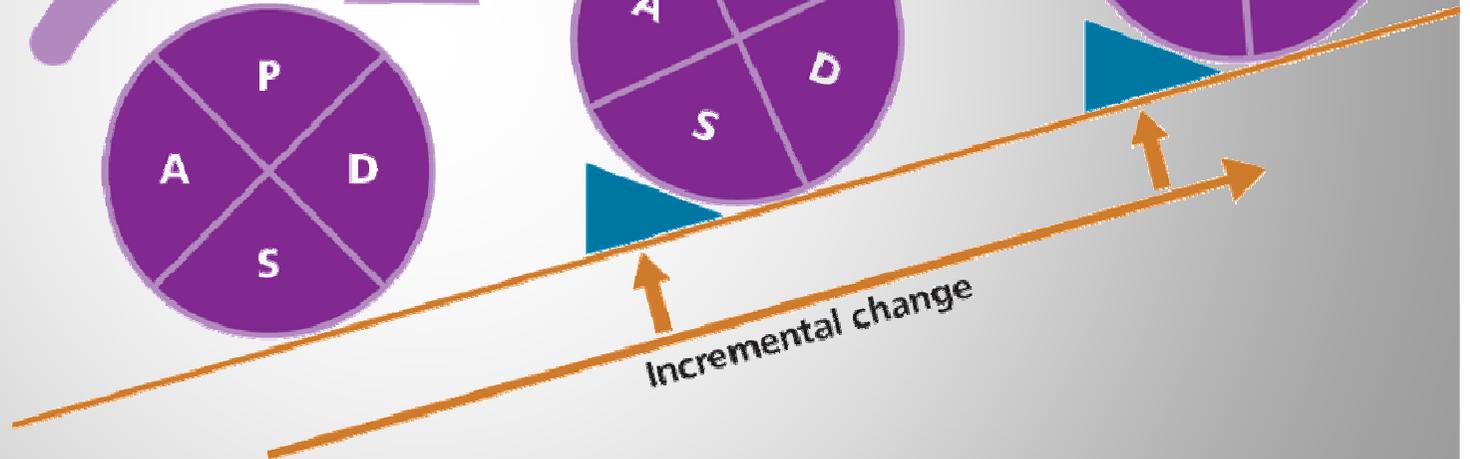
Assessment & plan



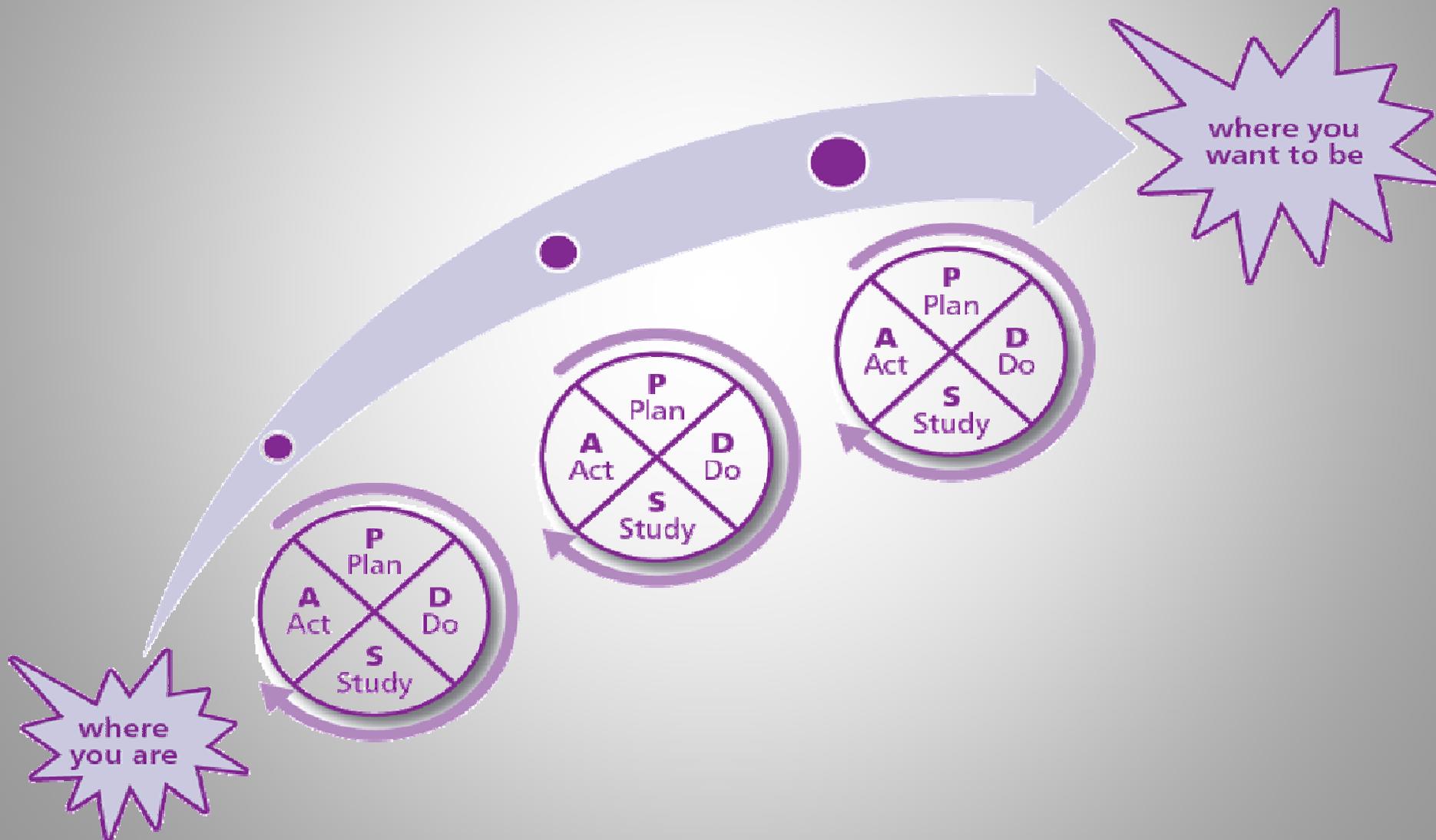
Re-assess & adjust plan



Incremental change



MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE





SOCIEDADE PORTUGUESA
PARA A QUALIDADE NA SAÚDE

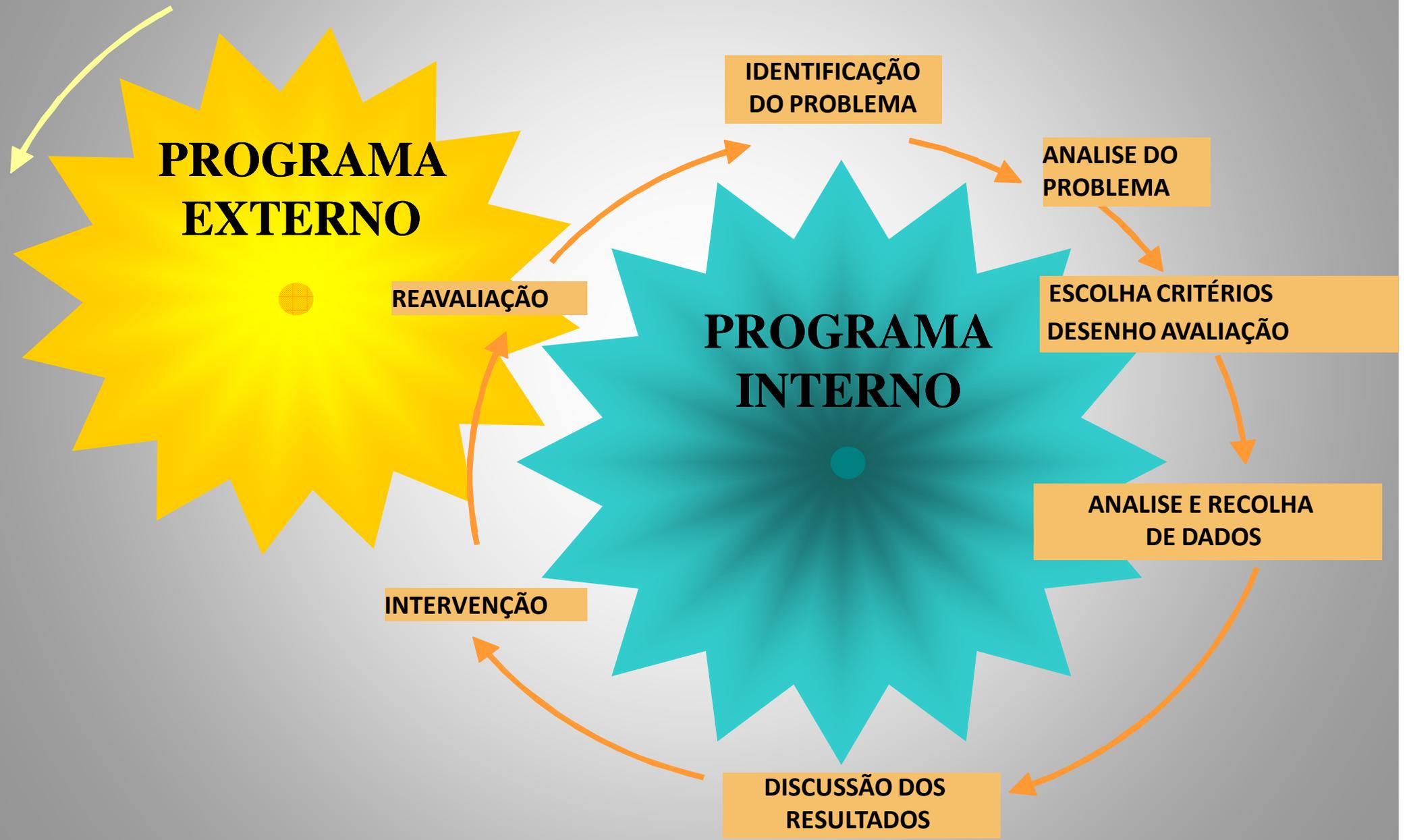
EMPENHO E DETERMINAÇÃO





MELHORIA DA QUALIDADE

- ❖ É importante estabelecer:
 - objectivos claros
 - como serão atingidos
 - com que métodos
 - como se medirão os resultados.
- ❖ As pessoas afectadas pelas mudanças, deverão ser informadas dos motivos dessas mudanças, e dos benefícios que se pretendem atingir.





A QUALIDADE DOS CUIDADOS DE SAÚDE DEPENDE DE DOIS FACTORES:

❖ **De uma boa prática clínica.**

❖ Auditorias Clínicas

❖ Monitorização de Indicadores Clínicos

❖ Desenvolvimento Profissional Contínuo

❖ **Do modo como estão organizados e são prestados os serviços.**

❖ Acreditação e Certificação de Serviços

❖ Processos de Melhoria Contínua

❖ Níveis de Excelência da EFQM



GESTÃO DA QUALIDADE

- ❖ O Contexto e o Modelo Organizativo têm maior importância no Desempenho Organizacional do que as actividades e características dos indivíduos dentro da Organização.

H. Palmer & A. Donabedian



REGRA DOS 85/15

- ❖ 85% dos erros em qualquer desempenho, são erros de processo (ou de causa comum) e somente cerca de 15% são atribuídos a causas específicas incluindo erro do trabalhador.

E. Deming



MELHORIAS ORGANIZATIVAS

- ❖ Uma vez conseguidas podem ser permanentes, enquanto que as melhorias individuais dos profissionais podem diminuir com o tempo e com a mudança de pessoal.



UM PLANO ESTRUTURADO PARA INSTITUCIONALIZAR A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE

- ❖ A questão central é como estabelecer e manter de forma sustentada, actividades de Melhoria Contínua da Qualidade como uma parte integrante de uma Organização.

A framework for institutionalizing
Quality Assurance
International Journal for Quality in Health Care
2002; Volume 14, Supplement 1: 67–73

Definir
Qualidade

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.

Desenvolver padrões de Qual. clínicos e administrativos.
Desenhar sistemas de Qualidade

Def Q

Melhoria
Contínua
Qualidade

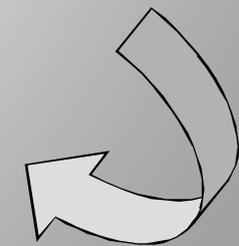
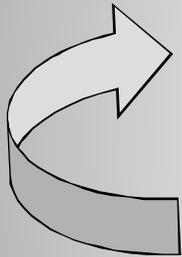
Melhorar
Qualidade

Mel Q

Med Q

Avaliar a
Qualidade

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



Ambiente que reconhece explicitamente a importância da Qualidade para atingir os objectivos da Organização, que providencia orientação e apoio, para a implementação da melhoria da Qualidade.

ESA
AÚDE

Política



Estrutura

Recursos adequados atribuídos à melhoria de Qualidade, particularmente tempo que permita o envolvimento dos profissionais.

Valores



Valores Organizacionais

- Respeito
- Qualidade
- Melhoria contínua



Recursos

Providencia a Visão (Para onde ir) estratégias para ir da "forma como trabalhamos agora" para "a forma como pretendemos trabalhar no futuro", promovendo um ambiente de aprendizagem.

Liderança



PARECEMOS UMA ORQUESTRA A TOCAR NO ESCURO....

- ❖ Temos excelentes músicos...
- ❖ Temos músicos com experiências e desenvolvimentos profissionais variados ...
- ❖ Faltam-nos alguns instrumentos...
- ❖ Nem todos tocam na mesma nota...
- ❖ Não vemos o maestro...





SOCIEDADE PORTUGUESA
PARA A QUALIDADE NA SAÚDE

QUEREMOS SER UMA ORQUESTRA QUE UTILIZA
TODO O SEU POTENCIAL...





SOCIEDADE PORTUGUESA
PARA A QUALIDADE NA SAÚDE

Obrigado
pela vossa atenção

luispisco@mail.telepac.pt

