

# I Colóquio Qualidade em Saúde do Alentejo

20 de Maio de 2011



**Margarida Abreu Aguiar**

# ACREDITAÇÃO USF VALONGO

ACREDITADA PELA DGS segundo modelo da  
AGENCIA DE CALIDAD SANITARIA DE ANDALUCIA  
EM 17 DE SETEMBRO DE 2010

- ▶ 22 PROFISSIONAIS
- ▶ 8 MÉDICOS + 5 Internos MGF
- ▶ 8 ENFERMEIRAS
- ▶ 6 SECRETÁRIAS CLÍNICAS



- ▶ POPULAÇÃO A CARGO: 15 200 UTENTES
- ▶ 1900 UTENTES POR MÉDICO
- ▶ 1900 UTENTES POR ENFERMEIRA
- ▶ 2533 UTENTES POR SECRETÁRIA Clínica

# EVOLUÇÃO DA USF VALONGO

**Início funcionamento**

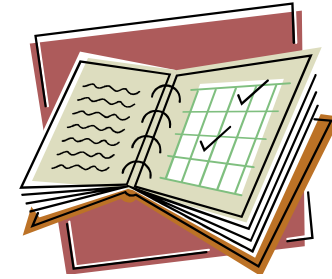
**4 Setembro 2006**

**Início Modelo B**

**1 de Maio de 2008**

**Acreditação em 17 de  
Setembro de 2010**

# CRONOGRAMA



- ▶ 24 de Março de 2009: Candidatura a Processo Voluntário de Acreditação pela Junta de Andaluzia
- ▶ 24 de Setembro de 2009: Início de Acreditação
- ▶ 20 de Maio de 2010: Visita da Equipa Avaliadora à USF Valongo
- ▶ 17 de Setembro de 2010 ACREDITAÇÃO AVANÇADA (BOM)



# Adaptações da Equipa

Equipa da Qualidade

```
graph TD; A[Equipa da Qualidade] --> B[Reuniões semanais]; B --> C[Processo Interiorização, autoavaliação e detecção problemas]; C --> D[Plano de Melhoria];
```

Reuniões semanais

Processo Interiorização,  
autoavaliação e detecção problemas

Plano de Melhoria

# Adaptações da Equipa

Distribuição Tarefas

```
graph TD; A[Distribuição Tarefas] --> B[Acompanhamento semanal por toda a equipa]; B --> C[Reuniões de Conselho Geral (3h cada)];
```

Acompanhamento  
semanal por toda a equipa

Reuniões de Conselho  
Geral (3h cada)



# Modelo de Acreditação

Agência de Qualidade Sanitária de Andaluzia

*(Modelo ACSA)*

I. O cidadão, centro do Sistema de Saúde

II. Organização da actividade centrada no utente

III. Os profissionais

IV. Os processos de suporte

V. Os resultados

# I O CIDADÃO CENTRO DO SISTEMA



Doente com dificuldades linguísticas

- Tradução de documentos
- Painel de Comunicação



Direito à 2ª opinião

- Procedimento em CSP
- Procedimento para 2ª opinião Hospitalar



Procedimento de substituição na toma de decisões (familiar, tutor ou representante legal)



# TO TAKE CARE OF YOU, I NEED YOUR COOPERATION



I need you to do the following

I need to do the following



Sit down



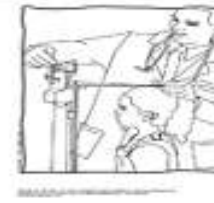
Raise



Silence



Temperature



Height



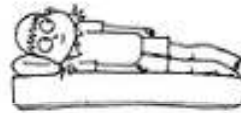
Weight



Lay on your back



Lay on your stomach



Lay on your side



Blood pressure



Auscultation



Abdominal palpation



Breathe in



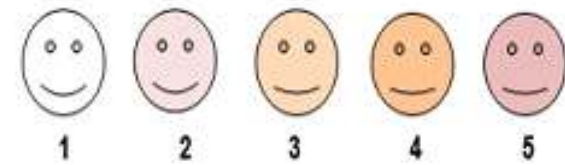
Breathe out



Urine sample



Oral cavity



1 2 3 4 5

6 7 8 9 10



What pain level do you feel at the moment?



Pharmacy



Hospital



Home



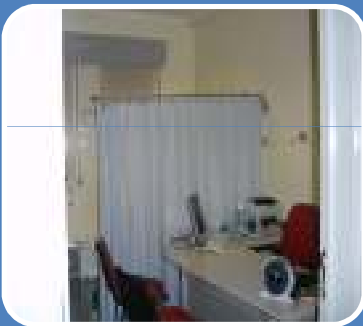
Gynecological exam

# PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE



## Privacidade na Recepção

- Quiosque
- Atendimento Secretariado



## Privacidade nos Consultórios

- Disposição do mobiliário
- Privacidade dos exames físicos
- Procedimento sobre não interrupção de consultas



## Confidencialidade e Protecção de dados

- Compromisso dos Profissionais com Protecção de Dados
- Manual de Acolhimento a Profissionais de Saúde
- Elaborado Plano de Confidencialidade

# I O CIDADÃO CENTRO DO SISTEMA



## Consentimento Informado

- Procedimentos em CSP: Gamaglobulina anti D, DIU, SIU Implanon,
- Trabalhos de Investigação
- Gravação de imagens



## Satisfação de Utentes

- Inquéritos Regulares
- Audição Personalizada
- A Voz dos Utentes - Captação activa de sugestões
- Comissão de Utentes



## Carta da Qualidade

- Traduzida em 3 línguas
- Atendimento de situações agudas no dia
- Compromisso com marcação a 5 dias úteis
- E Agenda (marcação de consultas e renovação receituário)

## II. ORGANIZAÇÃO DE ACTIVIDADE CENTRADA NO DOENTE

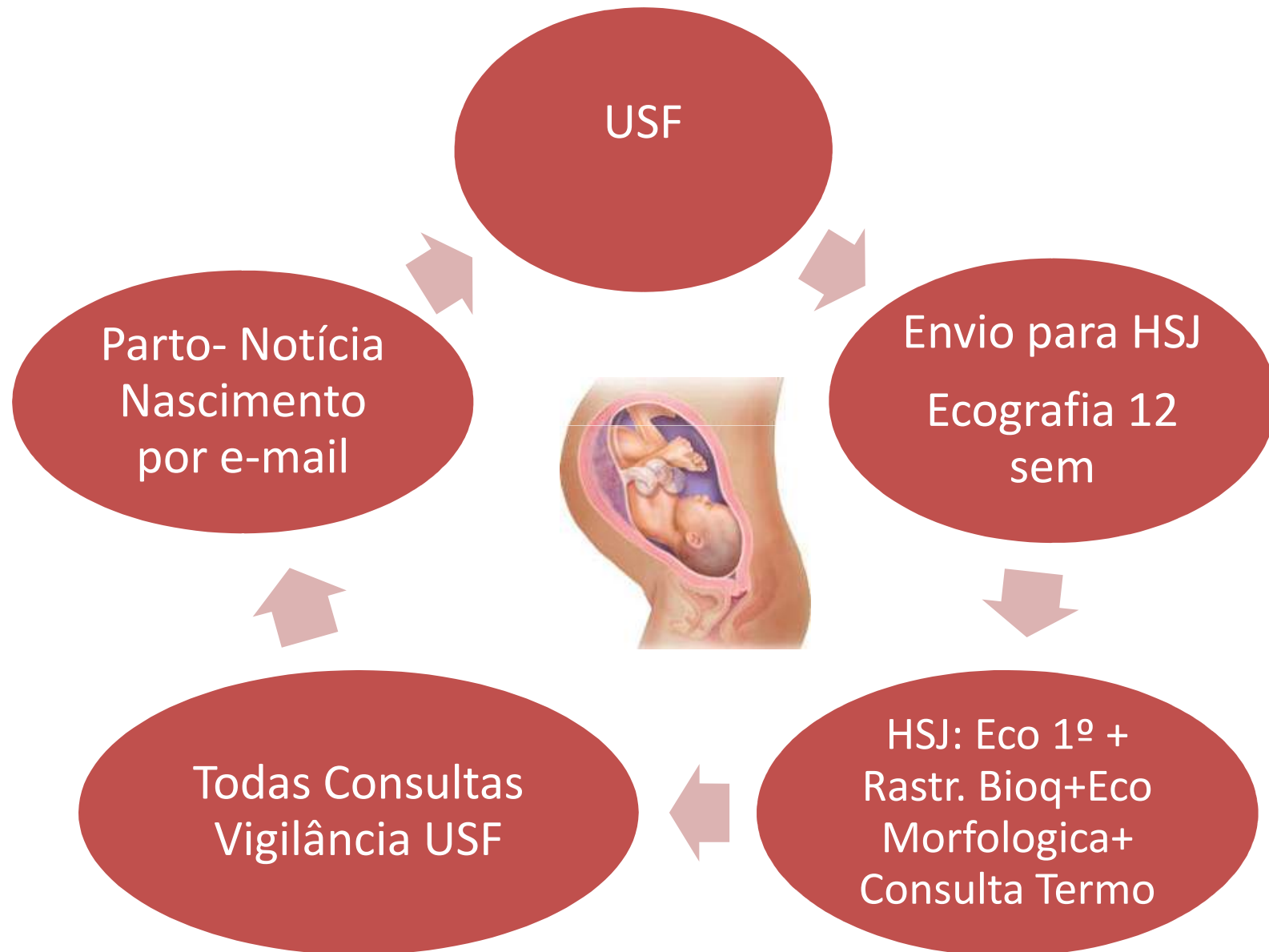
### 1. Cuidados Integrados e Interníveis

#### 1.1 Referenciação por Alert P1 ex Ciclo de Cuidado à Grávida

#### 1.2 . Ciclo de envio e retorno de doentes à ECL da RNCCI

### 2. Direito de Acesso à Informação de Saúde

# CIRCUITO INTER-NÍVEIS NA GRÁVIDA





## II. ORGANIZAÇÃO DE ACTIVIDADE CENTRADA NO DOENTE

### 3. Capacitação do doente

3.1 Sessões a Grupos de Doentes (Diabéticos, Adolescentes, Séniores)

3.2 . Elaboração de Panfletos Educação para a Saúde

3.3 Utilização de NOC's acessíveis no ambiente de trabalho

3.4 *Site* da USF e Manual da USF

partilhaclinica

Ficheiro Editar Ver Favoritos Ferramentas Ajuda

Retroceder Procurar Pastas Ir para

Endereço C:\partilhaclinica

**Tarefas de pastas e ficheiros**

- Criar uma nova pasta
- Publicar esta pasta na Web
- Partilhar esta pasta

**Outros locais**

- Disco local (C:)
- Os meus documentos
- Documentos partilhados
- O meu computador
- Os meus locais na rede

**Detalhes**

**partilhaclinica**  
Pasta de ficheiros  
Data da modificação: quarta-feira, 29 de Outubro de 2008, 17:01

- Acidentes Trabalho
- Actas Reuniões 2010 e 2011
- Ajudas Técnicas
- Ambimed+ Iberlim
- Artigos de interesse
- Cheque Dentista+Logotipo+Modelo Horário
- Consentimentos Informados
- Declarações+ Atestados Médicos + Faltas alunos+ Esporádicos+ Cartas condução + Isenção taxas moderadoras
- Direitos utentes- acesso informação e Guia utente- Recusas+ Código Deontológico+ Investigação CE ARSN
- Gripe A e Gripe Sazonal
- Guias de Medicação 3 línguas + Painel de comunicação
- Indicadores +Custos + SIARS+ Metod. Contratualização 2010+ Relatório Actividades 2010
- Internos
- Listas Telefónicas H5J e ACES+ Contactos Consulta Digestivos IPO + Contactos CRAN + Contactos Informática ARS
- Livros e Manuais vários
- Mapas de Competências
- NACJR
- Normas Consev Fármacos+ Carro Emergência+ Inventário EletroMedicina+ Matriz Risco
- Panfletos 2010+ Folhetos Endoscopias+ Rastreo CCR
- Procedimentos 2ª opinião + procedimentos para substituição na toma de decisões
- RECEITAS ( Especialidades dos Elementos da USF Valongo)
- Referenciação Protocolos Catarata+ PMA+Psicologia+ Nutrição + Portaria 615\_2008 + Alert
- Reg Int+Carta Qual+Plano Acção+Manual Procecd+Livro Estilo+Plano Privacidade e Confidencialidade+Organograma+Manual acolhimento+Carteira básica
- RNCCI
- SAV+ Carro emergência
- SIIMA RCCU- Programa de rastreio do cancro do colo do útero
- Temas clínicos
- Trabalhos Investigação
- Transcrição de MCDT+ Carta Tipo+ Despacho refe hospit
- Transporte de doentes
- ADAPTAÇÕES DOS HORÁRIOS PARA CUMPRIMENTO DA CONSULTA ABERTA NO PERÍODO DE FÉRIAS 2011
- AUDIOMETRIAS
- Auditorias grelhas 31 de Março 2011
- Autorização CA
- AVALIAÇÃO FORMAÇÃO grelha final
- Boas Práticas no Atendimento

Iniciador

drelisabetemar@gmail.com secretariamoda@gmail.com Oracle Forms Server - Mi... partilhaclinica

18:44

# III. OS PROFISSIONAIS

1.

- Manual de Acolhimento a Profissionais de Saúde

2.

- Mapas de Competências dos 3 Grupos Profissionais

3.

- Plano Desenvolvimento Individual a 3 anos

4.

- Plano de Formação dos 3 Grupos Profissionais

5.

- Partilha Clínica e Administrativa (Partilha Conhecimento)

6.

- Comunicação Interna por Google Talk

## IV. OS PROCESSOS DE SUPORTE




- Inventário



- Planos de Manutenção Preventiva Interna e Externa



- Plano de Manutenção do Equipamento Eletromédico



- Plano de Manutenção do Carro de Emergência



- Manuais de Instruções Traduzidos



- Elaboração de Matriz de Risco



- Plano de Prevenção e Emergência



- Plano de Tratamento de Resíduos Hospitalares sólidos



- Plano de Higienização

## IV. Os PROCESSOS DE SUPORTE




- Gestão de Stock



- Procedimentos na Administração Fármacos



- Normas de Conservação de Fármacos



- Fluxograma de Intervenção na quebra rede frio



- Controlo da Caducidade




- Registo e Quantificação de Acontecimentos Adversos



- Auditorias Internas



- Calibragem de Esfigmomanómetros e Balanças



- Avaliação Mensal- Check List

# V. RESULTADOS



• Plano de Acção: Metas



• Avaliação dos Indicadores Contratualizados



• Avaliação da Articulação de Cuidados



• Monitorização Individual



• Avaliação dos Índices de satisfação



• Planos de Melhoria



• Monitorização tempos de espera

# DOCUMENTOS PARTILHADOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

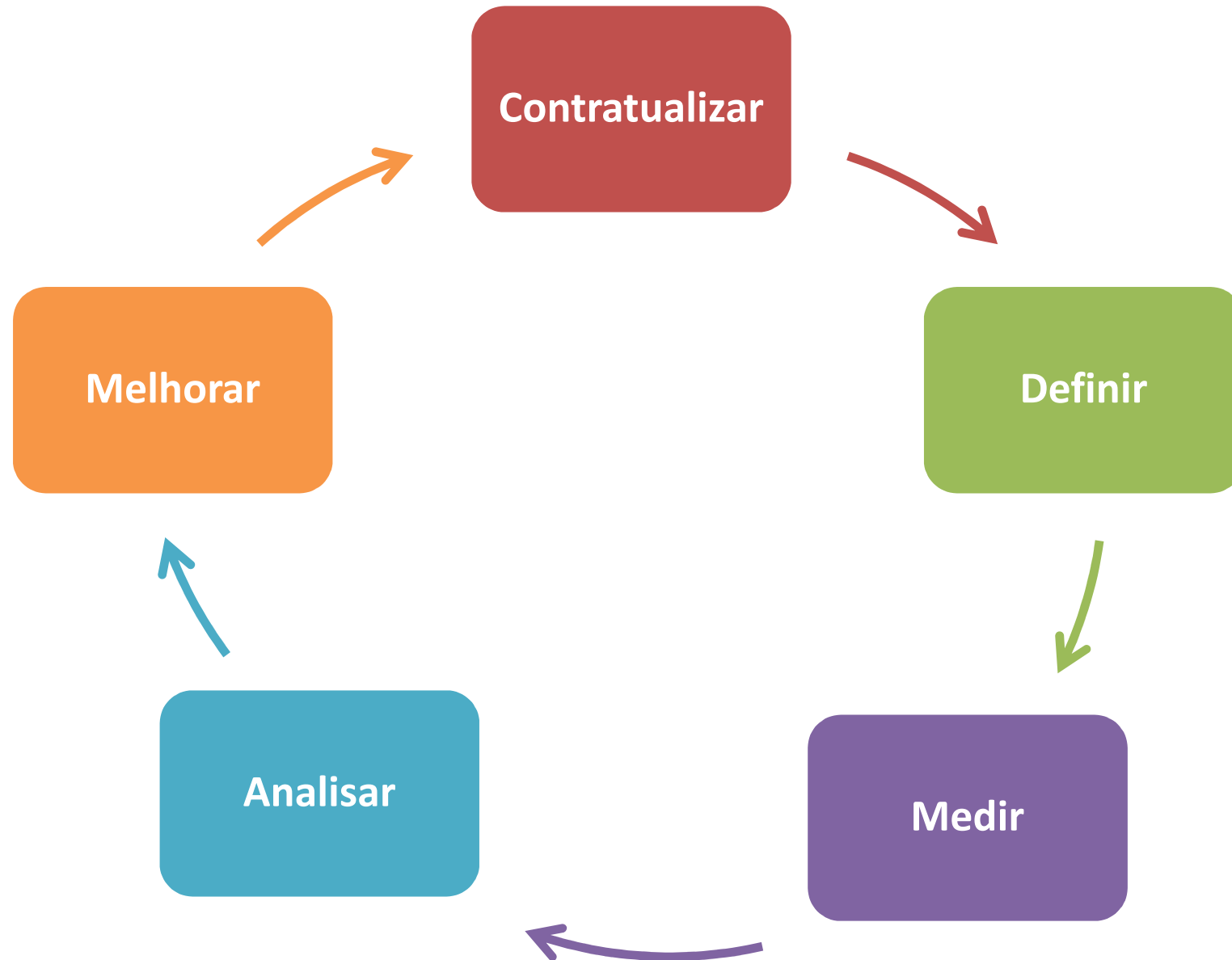
## De Consulta

- Partilha Clínica
- Partilha Administrativa

## Com Permissão de Escrita

- Livro de Ocorrências
- Acontecimentos Adversos
- A Voz dos Utentes
- Doentes dependentes por médico

# EFICÁCIA E EFICIÊNCIA















# CHECK-LIST QUALIDADE MENSAL 1

## Livro de Ocorrências

- Nome de quem registou e data
- Data de tomada de conhecimento
- Atitude correctiva
- Resolução e acompanhamento (assinatura)

## Acontecimentos Adversos

- Nome de quem registou e data
- Responsável e data tomada conhecimento
- Quantificação do Risco
- Resolução e acompanhamento (assinatura)

# CHECK-LIST QUALIDADE MENSAL 2

## A Voz dos Utentes

- Se Reclamação: ver se resposta em tempo correcto
- Se Sugestão: ver se resposta em tempo correcto
- Abordado em reunião de serviço
- Foi tomada medida correctiva evitando aparecimento futuro

## Livro de Avarias

- Data de abertura do Processo
- Equipamento/ Aparelho identificado código inventário
- Descrição da Avaria
- Resolução e acompanhamento (assinatura)

# CHECK-LIST QUALIDADE MENSAL 3

## Equipamentos Eletromedicina e Plano de Manutenção Preventiva

- Necessidade de fazer alguma intervenção
- Próxima Intervenção

## Registo avaliação material Clínico Armazém e Módulos

- Fichas Próprias assinadas pela enfermeira responsável
- Campos de verificação todos assinalados



# CHECK-LIST QUALIDADE MENSAL 4

## Registos Avaliação Carro de Emergência e Cardiodesfibrilador

- Fichas Próprias assinadas pela enfermeira responsável
- Campos de verificação todos assinalados

## Registos de Higienização

- Mês anterior todo assinado
- Verificar fichas dos sanitários
- Verificar fichas Sala de Tratamentos
- Avaliação Validade dos extintores

# CONCLUSÕES

- Caminhada difícil
- Trajecto árduo,
- Trabalhoso,
- Persistente,
- Muito estimulante
- Contribuiu para reforço do sentimento do trabalho de equipa multi-profissional e
- Desenvolvimento de estratégias
- Finalidade de melhoria da qualidade olhando o cidadão como Centro do Sistema



Comece fazendo o que é necessário, depois o que possível e, de repente, você estará fazendo o impossível. (São Francisco de Assis)



[www.usfvalongo.com](http://www.usfvalongo.com)



**MUITO OBRIGADA**