

I Colóquio sobre Qualidade em Saúde
Administração Regional de Saúde do Alentejo

A ULSNA NO CAMINHO DA QUALIDADE

Mónica Braga
Maria de Jesus Gomes
Maria de Jesus Dimas
Maria José Branquinho

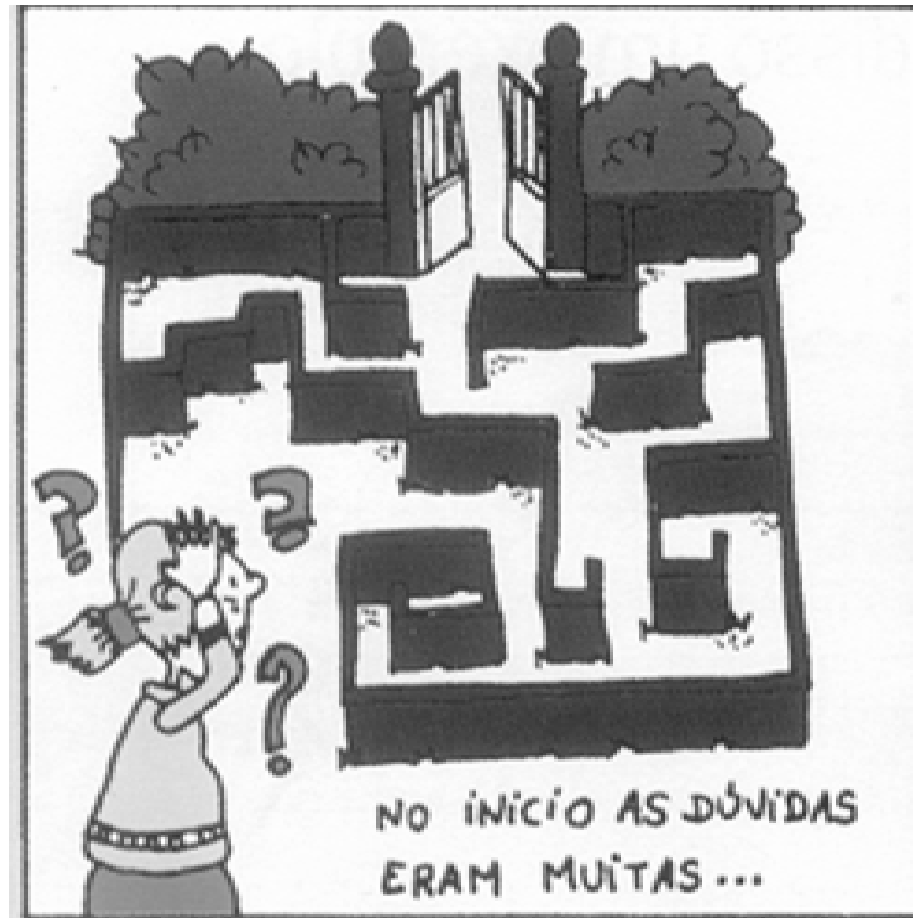
Gabinete de Promoção e Garantia da Qualidade



Caracterização da Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano

- A Unidade Local de Saúde do Norte Alentejano (ULSNA) integra:
 - Hospital Doutor José Maria Grande de Portalegre
 - Hospital de Santa Luzia de Elvas
 - 2 Aces (Caia e S. Mamede)
 - 16 Centros de Saúde com 4 USF

Porquê implementar um SGQ?



Porquê implementar um SGQ?

Pela necessidade que a organização sentiu em:

- Melhorar significativamente e de forma continua os serviços que presta
- Ser competitiva entre os seus pares
- Gerir recursos com mais eficácia e eficiência
- Melhorar o grau de satisfação dos seus clientes/utentes, colaboradores

Porquê implementar um SGQ?

- Aumentar a segurança na prestação de cuidados (pela difícil irreversibilidade de eventuais falhas cometidas)
- Definir e melhorar processos
- Utilizar ferramentas e metodologias que lhe forneçam dados/indicadores para tomadas de decisão de gestão
- Ser reconhecido por entidade externa (certificação)
- Dar cumprimento a imperativos legais

Factores determinantes para o sucesso na implementação do S.G.Q.

- Envolvimento genuíno da gestão de topo
- Envolvimento genuíno do representante da gestão para a qualidade
- Desenvolvimento de uma “Cultura de Qualidade”
- Disponibilidade dos recursos humanos e materiais para as actividades inerentes
- Implementação das mudanças efectuadas em tempo útil
- Comprometimento individual de todos os colaboradores para com a qualidade

ULSNA no caminho para a Qualidade



ULSNA no caminho para a Qualidade

Gabinete de Promoção e Garantia da Qualidade – que tem como missão :

- Promover ,orientar e acompanhar o desenvolvimento de metodologias da Qualidade que permitam uma melhoria continua.
- Analisar a abordagem da norma de acordo com a realidade e cultura da organização
- Ajustar os tempos com a realidade e as actividades dos serviços
- Promover uma abordagem estruturada, integrada e multidisciplinar de identificação e prevenção dos riscos.

ULSNA no caminho para a Qualidade

Estruturas de apoio á área da qualidade

Conselho da Qualidade - órgão consultivo integrava dois elementos do CA e elementos do Gabinete da Qualidade e de varias áreas (actualmente não existe)

Grupo multiprofissional de apoio –estavam representados os vários grupos profissionais (actualmente não existe)

ULSNA no caminho para a Qualidade

“Cultura de Qualidade”

Foi/ É necessário :

Sensibilizar

Formar

Informar

Divulgar

Envolver

ULSNA no caminho para a Qualidade

COMO DESENVOLVER UMA “CULTURA DA QUALIDADE”??

- Criação da mascote da Qualidade ,por votação dos colaboradores .



- Publicação de boletins



ULSNA no caminho para a Qualidade

- Entrega de marcadores com a divulgação da Política da Qualidade
- Entrega em cerimónia formal dos certificados aos respectivos serviços .
- Sessões: **Convidando** outras instituições a apresentarem os seus projectos dando a possibilidade de trocar experiências



ULSNA no caminho para a Qualidade

- **Apresentando** os resultados e trabalhos realizados: Projecto de melhoria continua ,Manuais da Qualidade na Área do Atendimento (IQS), Serviços Certificados, reconhecendo publicamente o trabalho dos colaboradores e o mérito dos serviços.

- **Formação :**

Gestão da Qualidade/ ISO 9001:2008

Ferramentas da Qualidade

Metodologias da Qualidade

Auditorias



ULSNA no caminho para a Qualidade

Ponto da Situação actual da ULSNA

- Manual da Qualidade da ULSNA

- Serviços certificados pela norma ISO 9001:2008 :

 - Serviço de Patologia Clínica do Hospital de Portalegre

 - Serviço de Esterilização do Hospital de Portalegre

 - Serviço de Patologia Clínica do Hospital de Elvas

 - Serviço de Esterilização do Hospital de Elvas

 - Serviço de Imuno-hemoterapia da ULSNA

- Serviços com implementação de SGQ pela norma ISO 9001:2008, com certificação prevista para 2011 :

 - Serviço de Medicina Física e Reabilitação do Hospital de Portalegre

 - Serviço de Medicina Física e Reabilitação do Hospital de Elvas

 - Serviço Farmacêutico da ULSNA

ULSNA no caminho para a Qualidade

- **Serviços a implementar SGQ**

- Serviço de Aprovisionamento e Logística

- Unidade de Cuidados de Convalescença e Paliativos

- Serviço de Instalações e Equipamentos

Estiveram envolvidos também os Centros de Saúde de Nisa (Aces S.Mamede) e Arronches (Aces Caia) que por questões de alteração de Chefia e dificuldade de Recursos Humanos suspenderam o processo

- O Gabinete da Qualidade apoia os vários serviços na elaboração de Manuais, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Modelos e Controle dos documentos.

- Acompanhou o Estudo da Satisfação dos Utilizadores e dos Profissionais dos Cuidados Primário e o Estudo de Satisfação dos Utentes e Colaboradores dos Hospitais

ULSNA no caminho para a Qualidade

Constrangimentos/ Dificuldades

- Conseguir a adesão de todos os intervenientes no processo e que estejam em sintonia
- Cumprir os tempos definidos no planeamento
- Conciliar as actividades dos serviços com a implementação do sistema
- Efectuar as mudanças necessárias em tempo útil
- Processos de calibrações de EMM, aquisição de equipamento demasiado morosos desfasados do sistema
- Alterações frequentes das equipas ,nomeadamente dos responsáveis de serviço e da própria organização dos serviços .
- O facto de não existir o Conselho da Qualidade ,com proximidade do CA

ULSNA no caminho para a Qualidade

Mais valias do SGQ:

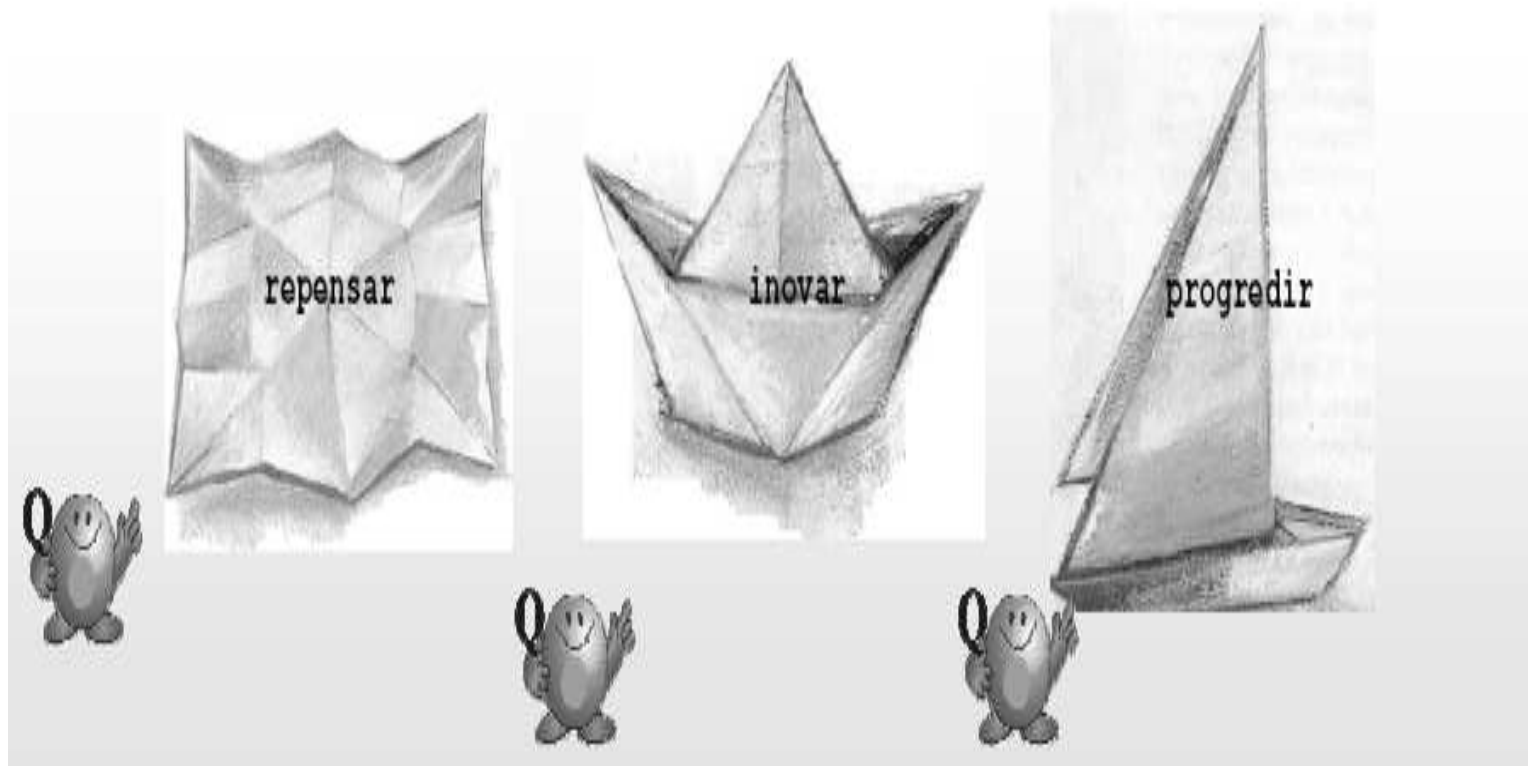
- A formalização documental dos processos da actividade de gestão de suporte e melhoria de métodos e técnicas
- A normalização , monitorização , medição dos processos, procedimentos e práticas de trabalho
- A dotação dos serviços de um conjunto de regras de organização e controle
- Assegurar a diminuição das falhas e dos custos da não qualidade

ULSNA no caminho para a Qualidade

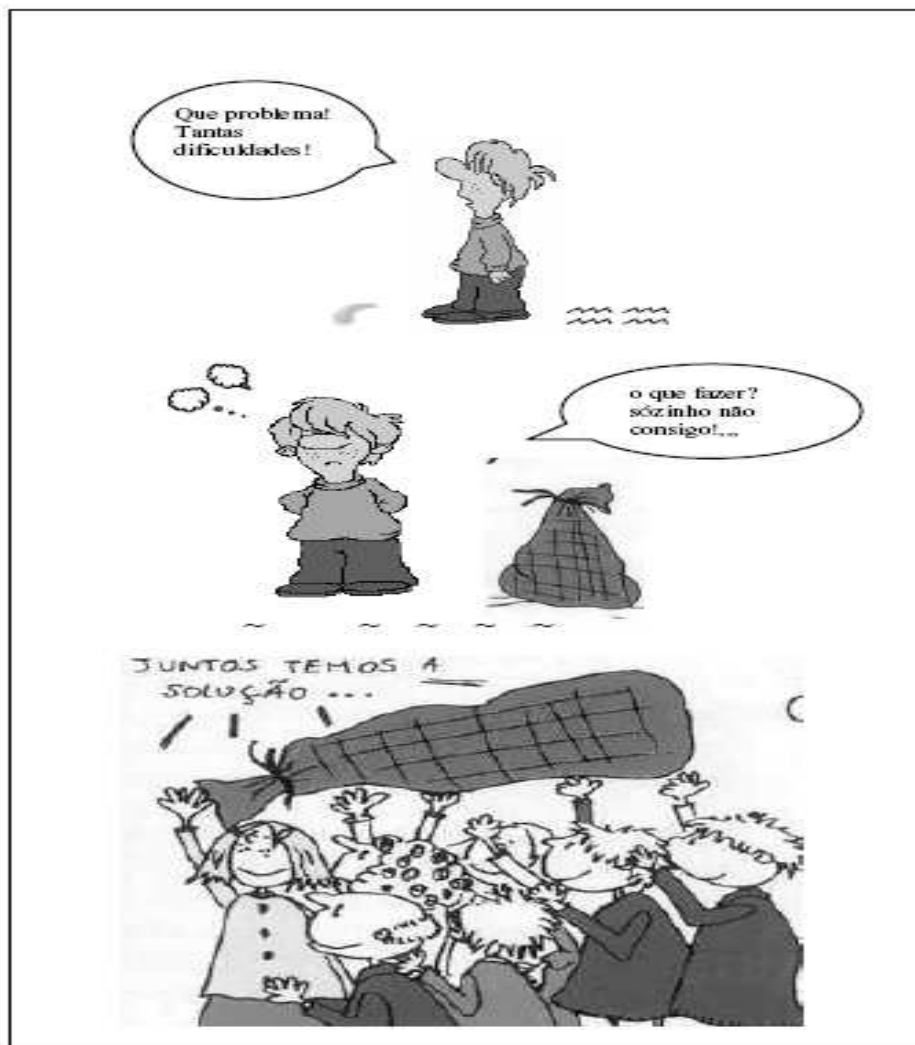
- O desenvolvimento de uma cultura orientada para a prevenção de falhas para a melhoria continua dos processos em detrimento de uma resolução pontual de falhas e erros
- Diminuição de desperdícios com custos da não Qualidade
- Assegurar uma resposta eficiente ás necessidades e expectativas de entidades externas ,de clientes internos e dos utentes
- Melhorar a segurança na realização das praticas

ULSNA no caminho para a Qualidade

A implementação de um SGQ permitiu:



ULSNA no caminho para a Qualidade



A criação de um clima de
motivação pessoal

A interacção e acolhimento
de novos profissionais nos
serviços

ULSNA no caminho para a Qualidade

O nosso Caminho:

- A melhoria continua dos processos de trabalho e dos resultados
- A satisfação dos clientes

As nossas Preocupações:

- Os desperdícios, os erros evitáveis são uma preocupação
- Em Saúde há situações que não permitem voltar atrás
- Nem todas as mudanças são melhorias
- Mas todas as melhorias são mudanças

A ULSNA NO CAMINHO DA QUALIDADE

