

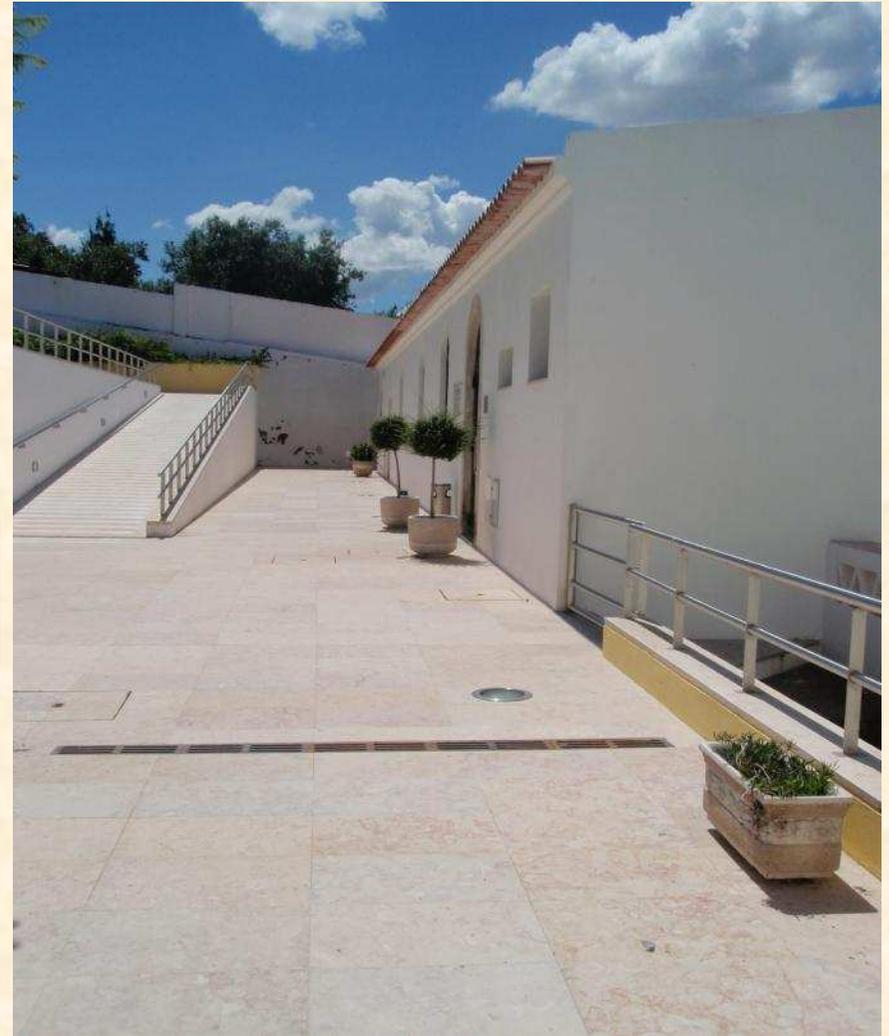
UCCI Portel



Ana Dotes
Évora, 20 de Maio 2011

Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Portel













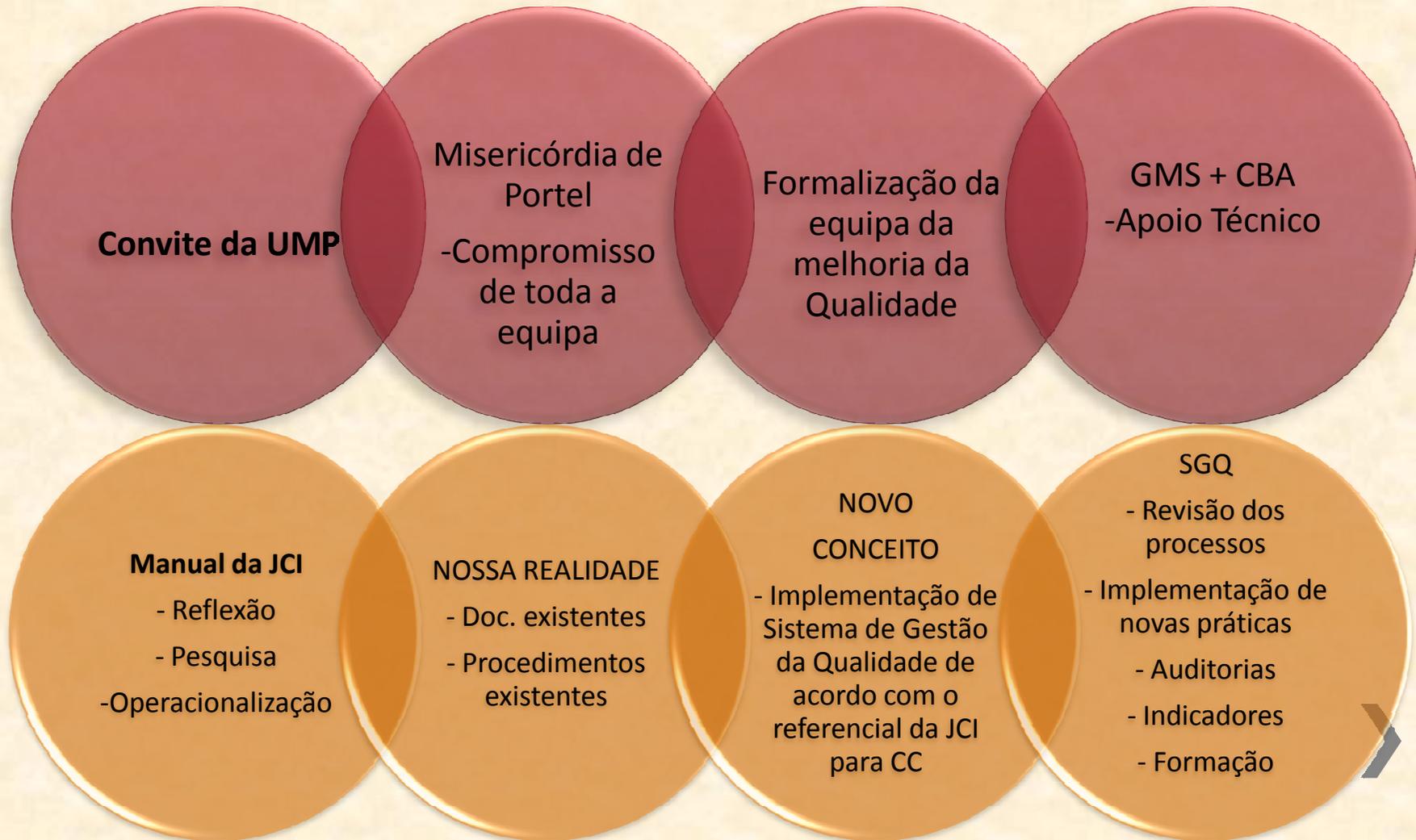




UCCI Portel - O Processo de Preparação para Acreditação pela Joint Commission International



Diferentes fases do processo...



Manual JCI

» Referencial dividido em 2 secções com 12 funções da norma:

» I Secção:

- ACC – Acesso e Continuidade do Cuidado e Serviços
- DIF – Direitos do Indivíduo e Familiares
- AVN – Avaliação das Necessidades;
- CSS – Cuidados, Serviços e Suporte
- GDF – Gestão da Dor e Cuidados e Serviços no Fim da Vida
- EIF – Educação de Indivíduos e Familiares



Manual JCI

» II Secção:

- GMQ – Gestão e Melhoria da Qualidade
- PCI – Prevenção e Controlo de Infecção
- GEO – Gestão da Organização
- GAS – Gestão do Ambiente e Segurança
- EQP – Educação e Qualificação de Profissionais
- GEI – Gestão da Informação

» Metas Internacionais de Segurança dos doentes



Manual JCI

- » Inicialmente foi difícil a interiorização das exigências do manual, contudo, depois de uma exaustiva leitura e análise, gradualmente a equipa foi familiarizando-se com o referencial JCI.
- » No processo de auto-avaliação e através de cada ponto do manual, a equipa confrontou-se com a discrepância existente entre a realidade da UCCI e a realidade preconizada pela JCI;



Manual JCI

- » Foi então necessário reflectir ... para encontrar novas soluções (o manual não é prescritivo sobre o “como” proceder para assegurar o cumprimento dos padrões), para construir de novo, em consonância com as exigências preconizadas!
- » No entanto, as orientações do manual foram sendo progressivamente integradas nas mais ínfimas tarefas quotidianas da UCCI.



Metodologia Projecto JCI

1. Formação e Avaliação inicial (diagnóstico) (CBA com o apoio do GMS / UMP)
2. Desenvolvimento e Implementação de plano de melhorias (Equipa da UCC e Consultora do GMS / UMP)
3. Avaliação de progresso (CBA com o apoio do GMS / UMP)
4. Auditoria Interna / Avaliação simulada (Consultora do GMS/UMP)
5. Auditoria Final (JCI com o apoio do GMS/UMP) – prevista para Setembro de 2011

Conformidade com:

- Manual de Normas
- Regulamentação
- Boas práticas



ACREDITAÇÃO



Aspectos fundamentais do Processo



Auditorias

- » Verificar se a prática instituída corresponde efectivamente ao formalmente preconizado



Identificação de oportunidades de melhoria (não conformidades, potenciais não conformidades e sugestões)



Plano de Acção (devidamente temporizado e com definição de responsáveis por cada acção correctiva e preventiva a implementar)



IMPLEMENTAR A MUDANÇA E MONITORIZAÇÃO



Plano de Acção (pós auditoria)

AUDITORIA Nº/2010

Data

LOCALIZAÇÃO NO MANUAL JCI		APRECIÇÕES DO RELATÓRIO CBA		PLANO DE ACÇÃO					
Função	Ponto em Análise		Análise da situação existente (não conformidade)	Recomendação do Relatório	Acção Correctiva a Implementar	Responsável(is)	Data de Início da Implem.	Data prevista de Fim	Data Fecho
AVN	1.2	4. Os protocolos são revistos regularmente depois de implementados.	<i>Em entrevista aos profissionais (o que é referido no relatório da auditoria)</i>	<i>A instituição deve formalizar o processo utilizado...</i>	Definir em procedimento de gestão de informação que Ver Relatorio de Acção Correctiva/Preventiva nº.../2011 (IP...)				
.....									
CSS	6.1	1. O uso uniforme de serviços de ressuscitação dentro da organização é orientado por políticas e procedimentos apropriados.	Não foram		Criar procedimento de ...				
.....									



Ciclo de Melhoria Contínua



Indicadores

Indicadores para os diferentes padrões:

No âmbito de uma sessão de formação, em que participaram as Unidades envolvidas no projecto, foi analisado o painel de indicadores propostos pela UMP para responder à função GMQ – Gestão e Melhoria da Qualidade, que havia sido previamente validado pelo CBA e que visa assegurar o **benchmarking** entre as UCCI envolvidas e outras que venham a adoptá-los.

Cada Unidade **integrou os indicadores que considerou pertinentes**, de modo a monitorizar, numa perspectiva mais ampla (que integra a perspectiva da gestão) a actividade da Unidade.

Adicionalmente, a UCCI Portel integrou o **Projecto de Incentivo à Melhoria da Qualidade** nas Unidades da RNCCI do Alentejo – ARS, no qual são definidos outros indicadores a monitorizar.



Indicadores

» [6-Portel Apresenta..\(1\).xlsx](#)



Formação

» A formação apresenta-se como um pilar fundamental de inputs para o sistema de gestão e melhoria da qualidade, na medida em que:

- promove a aquisição de novos conhecimentos, metodologias e práticas de forma a contribuir para uma melhoria contínua do funcionamento da Unidade com reflexos na melhoria dos cuidados e da satisfação dos utentes e colaboradores;



Formação

Formação interna:

- elaborada por colaboradores (com base no levantamento das necessidades), de forma a assegurar uma partilha de saberes entre toda a equipa de profissionais da UCCI,
- reforça a interdisciplinaridade e os laços entre colaboradores;
- garante que os colaboradores disponham de formação contínua em contexto de trabalho



Formação

» Plano de formação interna UCCI Portel 2011:

- Suporte Básico de Vida;
- Como cuidar do doente de Alzheimer;
- Prevenção de Violência e Maus-tratos;
- Nutrição;
- Promoção de bem-estar e conforto;
- Posicionamentos e transferências;



Formação

» Formação UMP

- Planeamento e Gestão de Altas
- Segurança do Doente - Prevenção de Quedas
- Gestão do Medicamento
- Curso Básico de Abordagem e Controlo da Dor
- Controlo da Infecção - Prevenção da Infecção Associada aos Cuidados de Saúde – Nível II
- Abordagem das Feridas - Úlceras de Pressão e Úlceras da Perna
- Curso sobre Demências para Profissionais de Saúde
- Cuidados paliativos
- Auditoria Interna em Cuidados Continuados



Formação

» Formação ARS

- Planeamento e Gestão de Altas
- Cuidados Paliativos
- Dor Crónica
- Planeamento e Gestão de Altas
- Plano Individual de Intervenção
- Formação Especifica para Assistentes Operacionais
- Qualidade em Saúde
- Saúde Oral
- Violência e Maus



Balanço do Processo



Limitações

- » Redefinição das prioridades, dado o curto espaço de tempo para implementação do projecto e a abrangência do mesmo (transversal a todas as dimensões da UCCI);
- » Aumento da carga horária e do volume de trabalho, com o consequente desgaste da equipa de colaboradores.



Pontos positivos

- » Elaboração de documentação de suporte à actividade e à gestão, na sequência de reflexão crítica conjunta e tendo em vista a uniformização de práticas;
- » Elaboração de protocolos de actuação introduzindo maior rigor e objectividade na prática dos profissionais;
- » Melhoria da organização e gestão da documentação (controlo de documentos - internos e externos e controlo de registos);



Pontos Positivos

- » Aprendizagem intensa e altamente gratificante;
- » Envolvimento de toda a hierarquia da SCMP e reforço dos laços entre os colaboradores da UCCI;
- » Partilha de documentos entre as Unidades envolvidas no projecto;
- » MELHORIA NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS.



Análise Reflexiva

- » O processo de gestão de melhoria da qualidade vem contribuir para a consolidação da missão, visão e valores da UCCI;
- » O seu potencial de acção vem colocar no terreno uma dinâmica de análise e melhoria dos processos, envolvendo todos os profissionais;



Análise Reflexiva

- » O processo apresenta-se complexo, pautado por avanços e retrocessos;
- » Enriquecedor e permitindo redefinir a nossa visão sobre a organização e sobre a prestação de cuidados;
- » O desafio que se coloca é trabalhar todos os dias para a implementação da qualidade



Análise Reflexiva

- » A acreditação é uma etapa, mas o processo não termina aí – é preciso manter e melhorar permanentemente!

 Todos os intervenientes, directos ou indirectos, beneficiaram com o processo.



Unidos pelo mesmo objectivo

