

1º ENCONTRO DA QUALIDADE DA ARS NORTE

Qualidade, Pessoa e Saúde uma Visão Integrada



ELSA RAMOS

AFQ/ARSN I.P.

14 DE NOVEMBRO 2019



DGS/DQ

ENQS - Estratégia Nacional
Qualidade na Saúde 2015-2020

(Despacho nº 5613/2015, 27/05/2015)



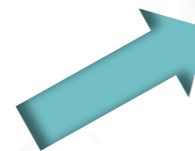
ARS/ACeS

(Despacho 3635/2013, 11/03/2013)

ENQUADRAMENTO



AFQ/CQS



Implementação

ENQS

Melhoria contínua
da Qualidade - CSP

ENQS - ESTRATÉGIA NACIONAL PARA A QUALIDADE NA SAÚDE 2015-2020

(Despacho nº 5613/2015, 27/05/2015)

Potenciar e reconhecer a qualidade e a segurança da prestação de cuidados de saúde para garantir os direitos dos cidadãos na sua relação com o sistema de saúde.

PRIORIDADES...

- Melhoria da Qualidade Clínica e Organizacional
- Aumento da Adesão a Normas de Orientação Clínica
- Reforço da Segurança dos Doentes
- Monitorização Permanente da Qualidade e Segurança
- Reconhecimento da Qualidade das Unidades de Saúde
- Informação Transparente ao Cidadão e Aumento da sua Capacitação



MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL

Objetivos

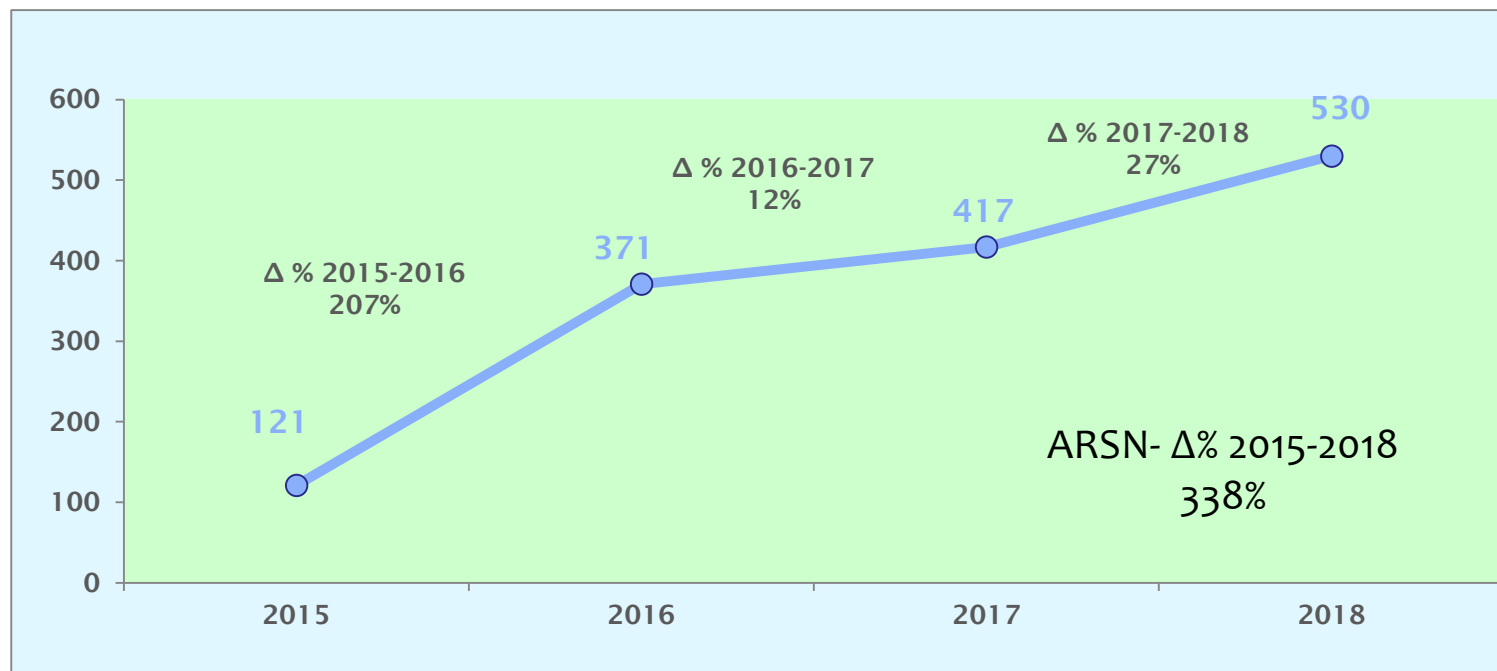
Reduzir a variabilidade da prática clínica e disseminação das boas práticas

Assegurar e verificar a qualidade das prescrições, de tratamentos, medicamentos e MCDT

Auditar regularmente os critérios da qualidade e segurança das US

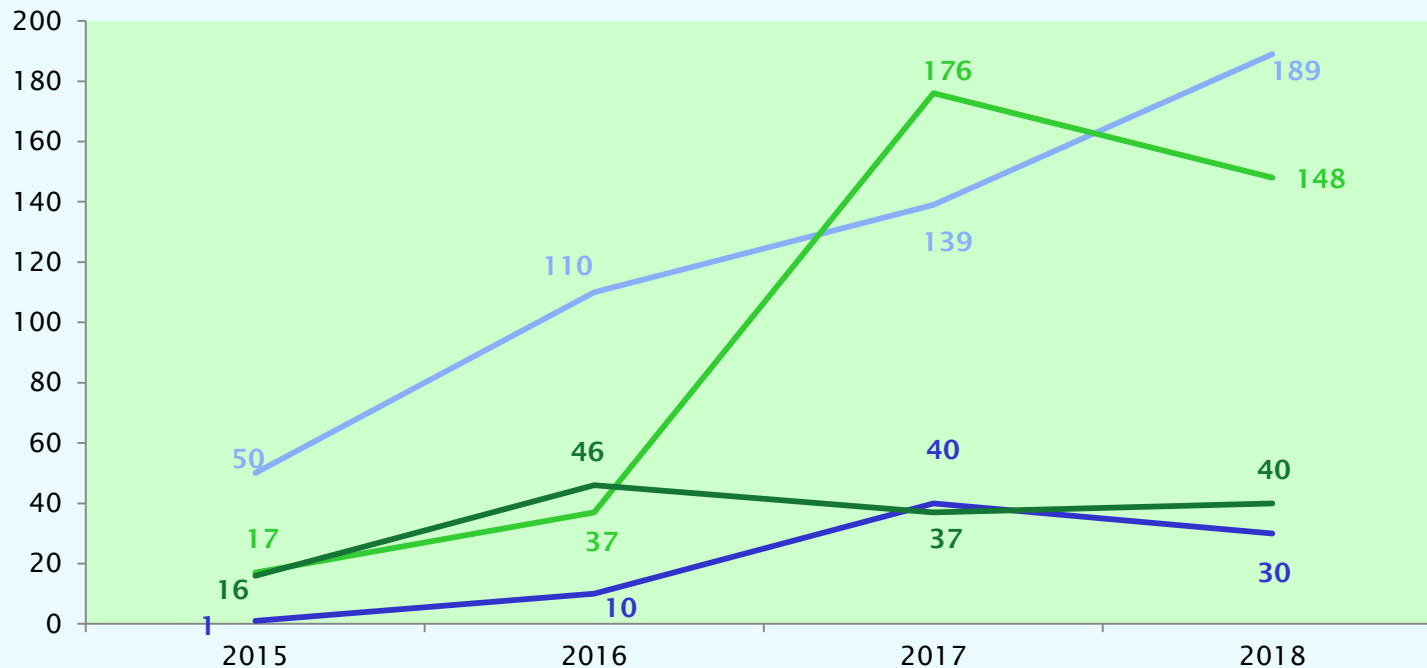
MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL

AUDITORIAS ÀS NORMAS CLÍNICAS E ORGANIZACIONAIS - 2015 A 2018



MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL

AUDITORIAS ÀS NORMAS – SEGURANÇA DO DOENTE



- Segurança da comunicação
- Práticas seguras do medicamento
- Identificação inequívoca do doente na instituição
- Prevenção de úlceras de pressão

Δ% 2015-2018
278%
771%
2900%
150%

MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL

2015 a 2018

Mais Auditorias

... mas nem sempre fazer mais significa fazer melhor!



MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL



Dificuldades

- Falta de Formação/ Competência
- Falta de Recursos Humanos/ Tempo
- A não Valorização da atividade de auditoria na atividade assistencial

MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL



Dificuldades

- Falta de Formação/ Competência
- Falta de Recursos Humanos / Tempo
- A não Valorização da atividade de auditoria na atividade assistencial



Soluções

- Plano Estratégico de Melhoria Contínua da Qualidade na área das auditorias clínicas e Organizacionais
 - ✓ Implementação de uma cultura de monitorização contínua da Qualidade nos CSP
 - ✓ Criação de uma Rede de Auditores a nível do ACeS e a nível da AFQ

MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL



Dificuldades

- Falta de Formação/ Competência
- Falta de Recursos Humanos /Tempo
- A não Valorização da atividade de auditoria na atividade assistencial



Soluções

- Plano Estratégico de Melhoria Contínua da Qualidade na área das auditorias clínicas baseado num sistema regional de monitorização das normas.
 - ✓ Implementação de uma cultura de monitorização contínua da Qualidade nos CSP
 - ✓ Criação de uma Rede de Auditores a nível do ACeS e a nível da AFQ



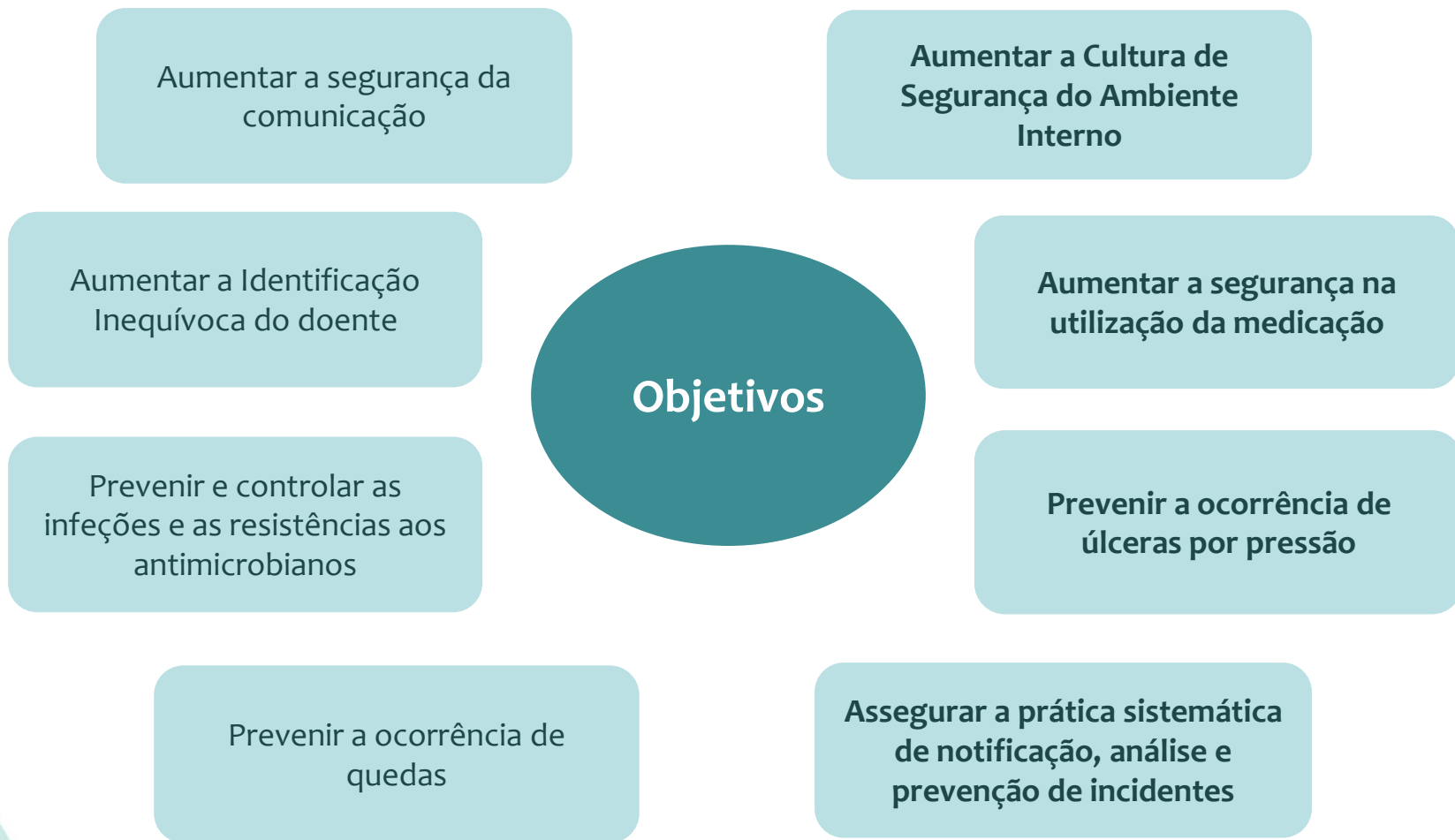
Resultados

- Aumento da Atividade desta área em toda a região com mais e melhores auditorias
- Maior satisfação por parte dos profissionais ao comprovarem a progressiva melhoria das suas práticas diárias

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

PNSD - PLANO NACIONAL DA SEGURANÇA DOS DOENTES

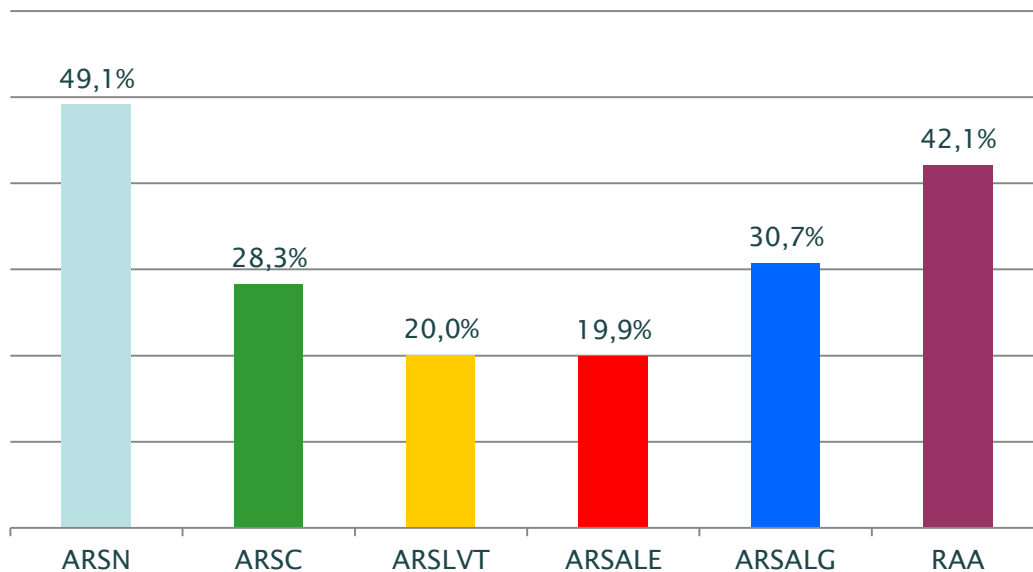
(Despacho n.º 1400-A/2015, /10/02/2015)



REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

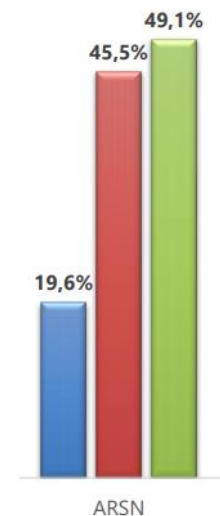
AVALIAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DOS DOENTES NOS CSP- 2019

Taxa de Adesão



- A taxa de adesão nacional foi de 34,1%, da ARSN de 49,1% aumentando para 54,6% sem as ULS
- 4505 dos 8372 profissionais dos ACeS/ARSN preencheram o questionário
- 9460 questionários respondidos a nível nacional, onde 47,6 % foram da ARSN

Evolução da Taxa de Adesão 2015/17/19



REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

AVALIAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA DOS DOENTES NOS CSP- 2019

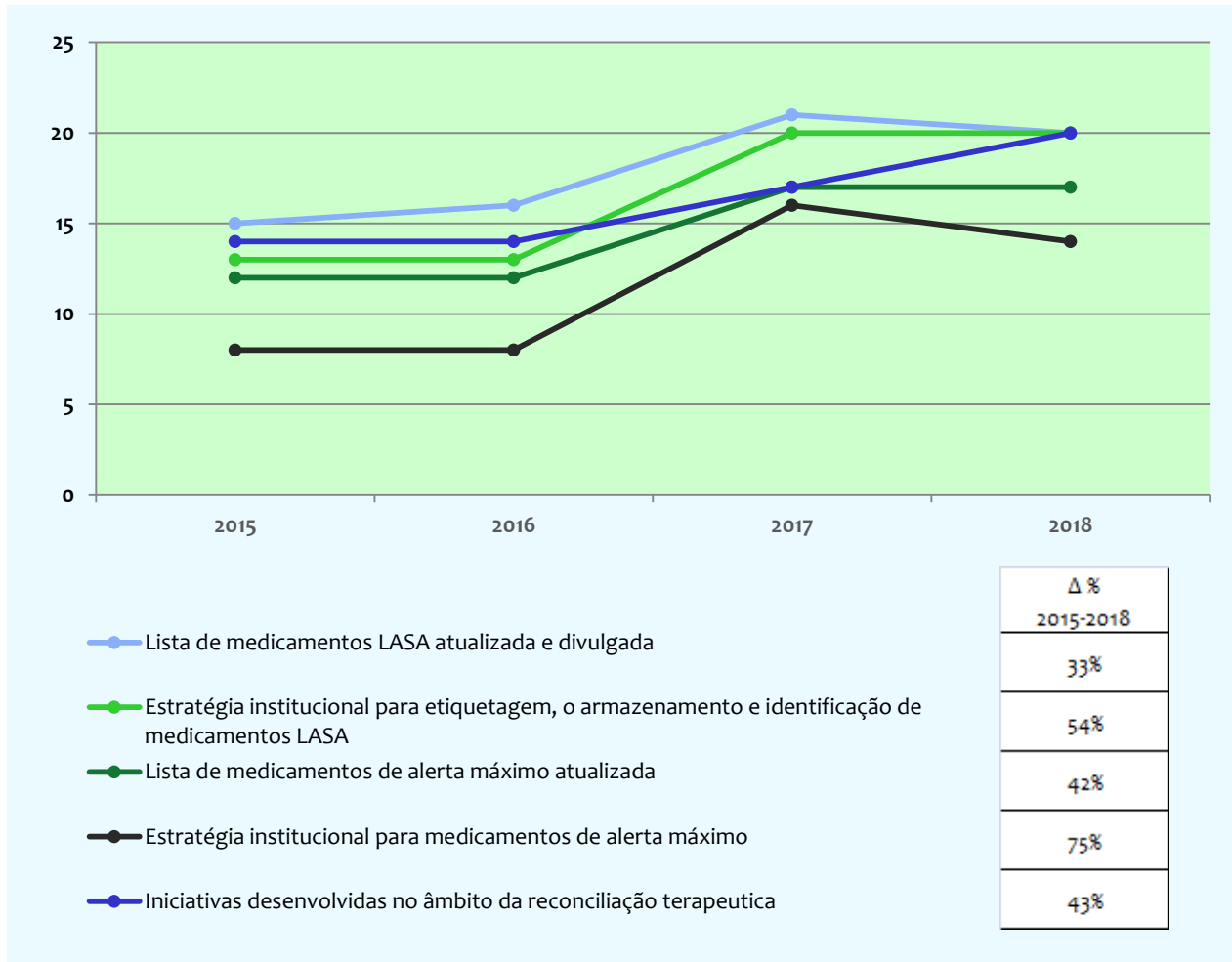
Resultados nas Dimensões por Região (2015 -2019)

Dimensões	Média (%)		
	ARSN 2015	ARSN 2017	ARSN 2019
1. Trabalho em equipa	77	75	77
2. Seguimento do doente	80	79	80
3. Aprendizagem organizacional	74	74	77
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do Doente	72	70	71
5. Formação e treino dos profissionais	46	45	46
6. Apoio pela gestão de topo	29	33	31
7. Comunicação acerca do erro	57	57	57
8. Abertura na comunicação	56	54	55
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos	57	55	57
10. Pressão e ritmo de trabalho	24	24	21
11. Qualidade e Segurança do Doente	72	87	86
12. Gestão e troca da informação	71	90	89

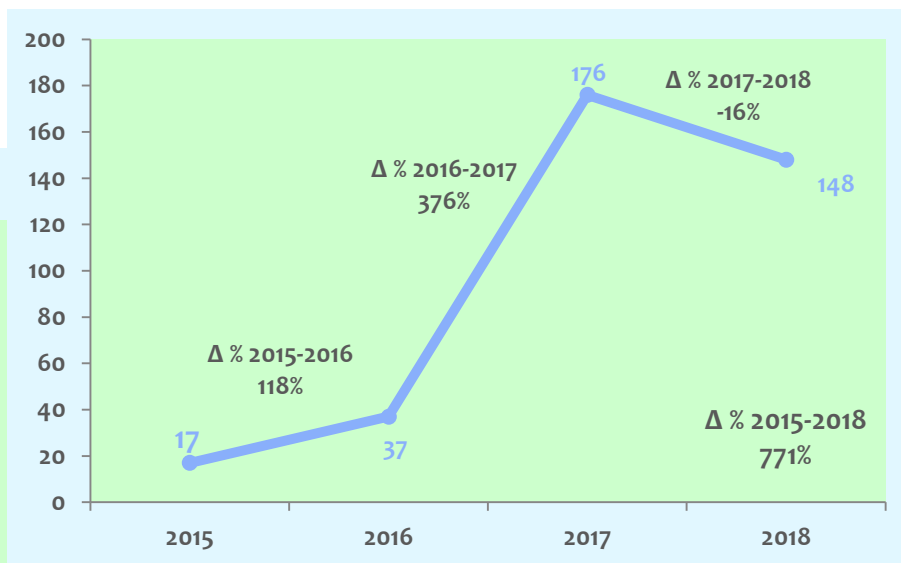
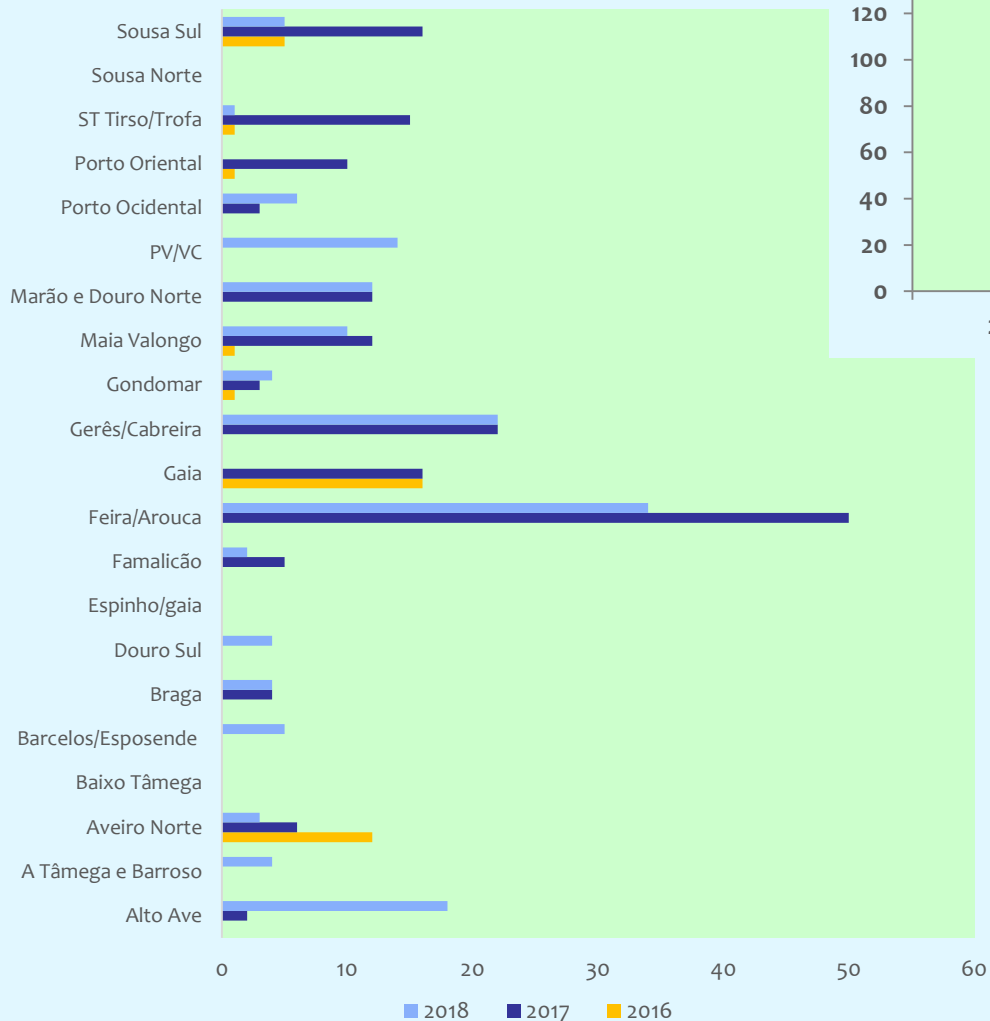
REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

AUMENTAR A SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO

Segurança da Medicação - N° de ACeS



REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE AUMENTAR A SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO



SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO AUDITORIAS ACES

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

AUMENTAR A SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO

Proporcionar às CQS a disponibilização de informação, elaboração e partilha de procedimentos, fluxogramas e modelos de auditorias, de forma a reduzir assimetrias existentes e a uniformizar práticas seguras que possam contribuir para a redução de ocorrências associadas à utilização e armazenamento dos medicamentos

Uniformização de procedimentos e implementação de práticas seguras na utilização e armazenamento de medicamentos

Projeto AFQ Objetivos

Capacitação dos profissionais para auditorias relacionadas com esta temática

Incentivo à adesão dos profissionais à notificação de incidentes e de reações adversas a medicamentos

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE AUMENTAR A SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO

ATIVIDADES NA ÁREA DA SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO EM 2019

Objetivo	Atividades	Resultados
Aumentar a segurança na utilização da medicação	<p>Reuniões com CQS, em março que incluíram identificação das dificuldades sentidas pelas CQS nesta matéria tendo sido definidas algumas soluções a implementar em 2019 e em 2020.</p>	<p>100% ACeS representados</p> <p>Envio, por parte da AFQ, do resultado da análise de RA de 2018 e dos PA 2019, bem como o conjunto de soluções encontradas</p>
	<p>Formação, com forte componente prática para médicos e enfermeiros,</p> <p>Os temas abordados</p> <ul style="list-style-type: none"> . medicamentos LASA . MAM . Gestão e armazenamento de medicamentos . carro de emergência . mala de domicílios . reconciliação terapêutica . duração da prescrição antibiótica 	<p>100% ACeS representados</p> <p>Partilhámos e uniformizámos procedimentos e a metodologia das auditorias (plano, lista de verificação relatório e mapa de ações melhoria) para todos os ACeS</p>

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

AUMENTAR A SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO

ATIVIDADES NA ÁREA DA SEGURANÇA DA MEDICAÇÃO EM 2019

Objetivo	Atividades	Resultados
Aumentar a segurança na utilização da medicação	Aplicação dos procedimentos pelas CQS com o acordo do Conselho Clínico de cada ACeS	100% ACeS partilharam as evidências da aplicação dos procedimentos
	Realização de auditorias nas 7 áreas entre junho e agosto	A grande maioria dos ACeS realizou já auditorias nestas áreas.
	Reuniões de seguimento, em setembro com apresentação dos relatórios das auditorias	A grande maioria dos ACeS apresentou os relatórios, aguardamos os restantes, até 31 de Dezembro

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

PREVENIR A OCORRÊNCIA DE ÚLCERAS POR PRESSÃO

Objetivos

Avaliação

Tratamento

Prevenção

Monitorização

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

PREVENIR A OCORRÊNCIA DE ÚLCERAS POR PRESSÃO

Objetivos

Avaliação

Dependentes
Escala de Braden
Registo

Tratamento

Terapia por Pressão Negativa

Prevenção

Guia do Cuidador

Monitorização

Auditoria semestral

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

ASSEGURAR A PRÁTICA SISTEMÁTICA DE NOTIFICAÇÃO, ANÁLISE E PREVENÇÃO DE INCIDENTES

**Atividades
PNSD**

Análise das causas dos
incidentes

Implementação de medidas
preventivas de recorrência de
incidentes

Auditorias semestrais

REFORÇO DA SEGURANÇA DO DOENTE

ASSEGURAR A PRÁTICA SISTEMÁTICA DE NOTIFICAÇÃO, ANÁLISE E PREVENÇÃO DE INCIDENTES

Objetivos

Fluxogramas

Diagrama de Ishikawa

Análise Causa-raiz

Procedimentos

A ATUAÇÃO DA AFQ / CQS



Análise dos **PA** e **RA** dos ACeS

Reuniões Trimestrais

Elaboração de Planos Estratégicos

Canais de Partilha de Informação

Formação

Uniformização de Processos, de Procedimentos e
da Metodologia das Auditorias Clínicas e
Organizacionais

Fluxogramas

Análise Causa Raiz



Aplicando o Método **PDCA**
a todos os níveis



A ATUAÇÃO DA AFQ/CQS

Melhoria Contínua

Implementar Novo Ciclo de Auditoria

Implementar Mudança

Comparar com “as Melhores Práticas”

Avaliar Prática Local

Selecionar Tema/Objetivo



RECONHECIMENTO DA QUALIDADE DAS UNIDADES DE SAÚDE

ACREDITAÇÃO



- Reconhecimento público, por Entidade externa e independente, que todos os procedimentos utilizados no desempenho das atividades cumprem as Normas Internacionais e Nacionais da Qualidade
- É um modelo da qualidade coerente com a Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde e com as ferramentas e normas de gestão clínica e organizacional que têm vindo a ser desenvolvidas para o SNS.
- O Modelo de Acreditação ACSA (*Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucia*) é modelo oficial nacional de acreditação das Instituições de Saúde em Portugal (*Despacho nº 69/2009 de 31 de Agosto*)



RECONHECIMENTO DA QUALIDADE DAS UNIDADES DE SAÚDE

ACREDITAÇÃO DA INSTITUIÇÃO



- 3 unidades acreditadas entre os anos 2010 e 2013 e reacreditadas em 2019 (USF Valongo, USF Physis e USF São João do Sobrado)
- 16 USF acreditadas em 2017/2019 (Alpendorada, Anta, Ao Encontro da Saúde, Arões, Do Mar, Fafe Sentinela, Freamunde, Gualtar, Joane, Manuel Rocha Peixoto, Nova Salus, Novos Rumos, Ponte, Ronfe, S. Miguel, Terras de Santa Maria)
- 49 unidades iniciarão em Janeiro o processo de acreditação - 15 ACeS.





ÁREA FUNCIONAL DA QUALIDADE

Missão, Visão e Valores

Estratégia para a Qualidade na Saúde 2015-2020

<https://www.dgs.pt/qualidade-e-seguranca/estrategia-nacional-para-a-qualidade-na-saude.aspx>

Política da Qualidade

Contactos

Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020

Comissões da Qualidade e Segurança

<https://www.dgs.pt/qualidade-e-seguranca/seguranca-dos-doentes.aspx>

Documentos

Acreditação Agência de Calidad Sanitaria de Andalucia (ACSA)

Criação das Comissões da Qualidade e Segurança – Despacho n.º 3635/2013

<https://www.dgs.pt/comissoes-qualidade-e-seguranca.aspx>

Certificação ISO

Consentimento informado livre e esclarecido

Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e das Resistências aos Antimicrobianos

<http://www.arsnorte.min-saude.pt/comissao-de-etica/1-o-trienio-20092011/consentimento-informado/>

Formação

Normas da DGS

<https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas.aspx>

Destaques

Contactos Úteis

**MICROSITE
DA AFQ/ARSN**

< Voltar

“APRENDER É MUDAR DE CONDUCTA, É FAZER MELHOR. QUEM SABE MELHOR E CONTINUA A COMETER O MESMO ERRO NÃO APRENDEU NADA, APENAS ACEDEU À INFORMAÇÃO.”

Valter Hugo Mãe in “As mais belas coisas do mundo”, 2019



MUITO OBRIGADA PELA VOSSA ATENÇÃO!