



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

**XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro**

**ACREDITAÇÃO DOS HOSPITAIS  
PADRÕES DE QUALIDADE E  
ENFERMAGEM**

**Óbidos, Novembro 2008**

***Maria da Saudade de Oliveira Custódio Lopes***



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### SUMÁRIO DE APRESENTAÇÃO

- **A Política de Qualidade para as Instituições de Saúde:**
  - **Accreditação hospitalar**
  
- **Referenciais de enfermagem: Padrões de Qualidade**
  
- **Práticas de gestão da qualidade em Enfermagem**

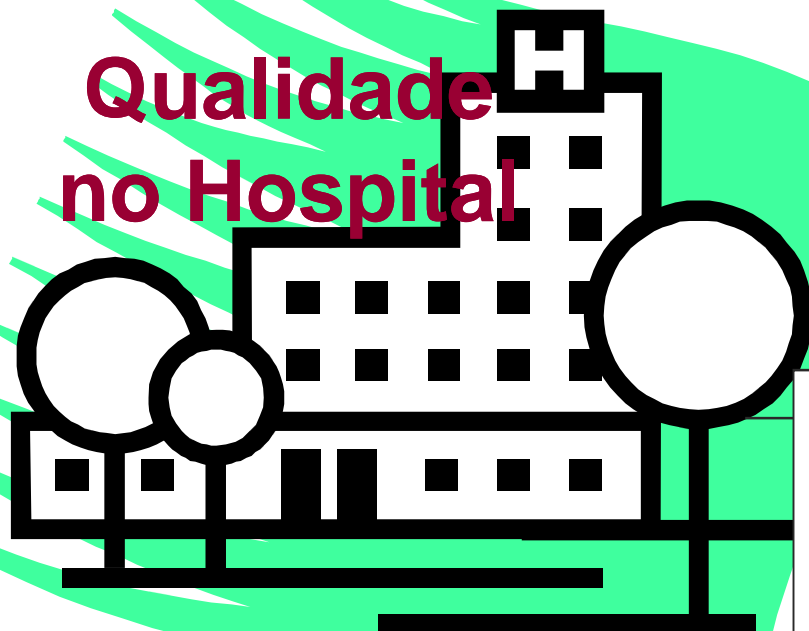


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

**Qualidade  
no Hospital**



**Uma  
exigência**

- **Exigência pela Lei de  
Gestão Hospitalar  
(Lei n.º27/2002 de 8  
Novembro)**

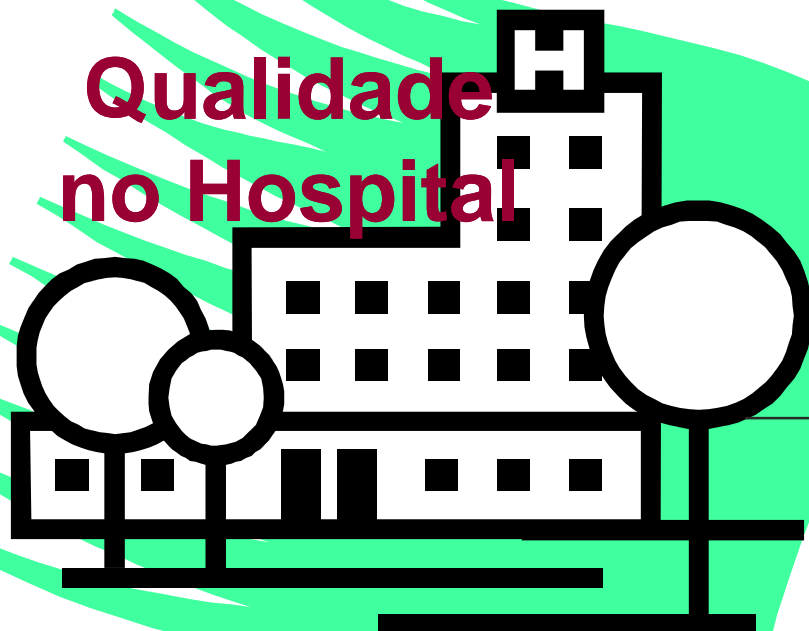


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

**Qualidade  
no Hospital**



Qualidade como uma entidade ou processo autónomo que pode ser planeado, gerido e controlado com a ajuda de conhecimentos técnicos e da gestão

(António e Teixeira, 2007)

**Desafio para a  
gestão**

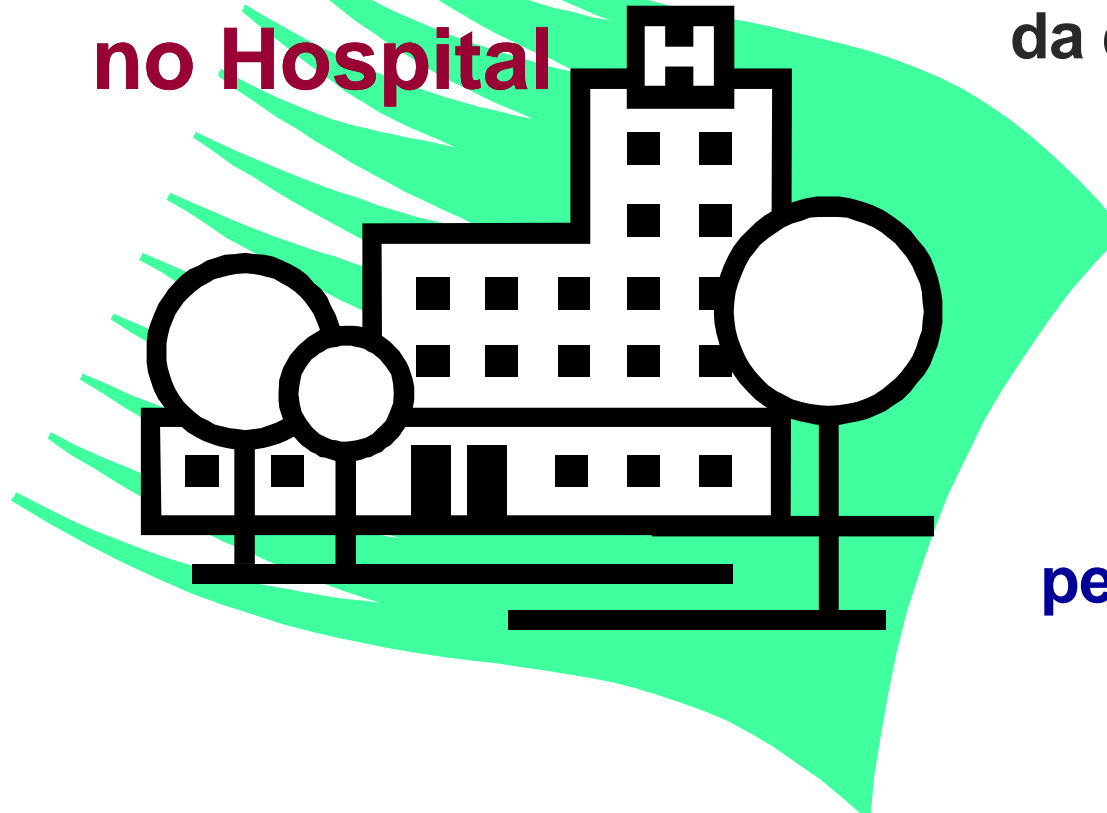


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### **Qualidade no Hospital**



Pressupõe várias práticas de gestão da qualidade que visam:

- **Aplicação de regras e dos princípios de gestão da qualidade**
- **Melhoria da performance hospitalar**

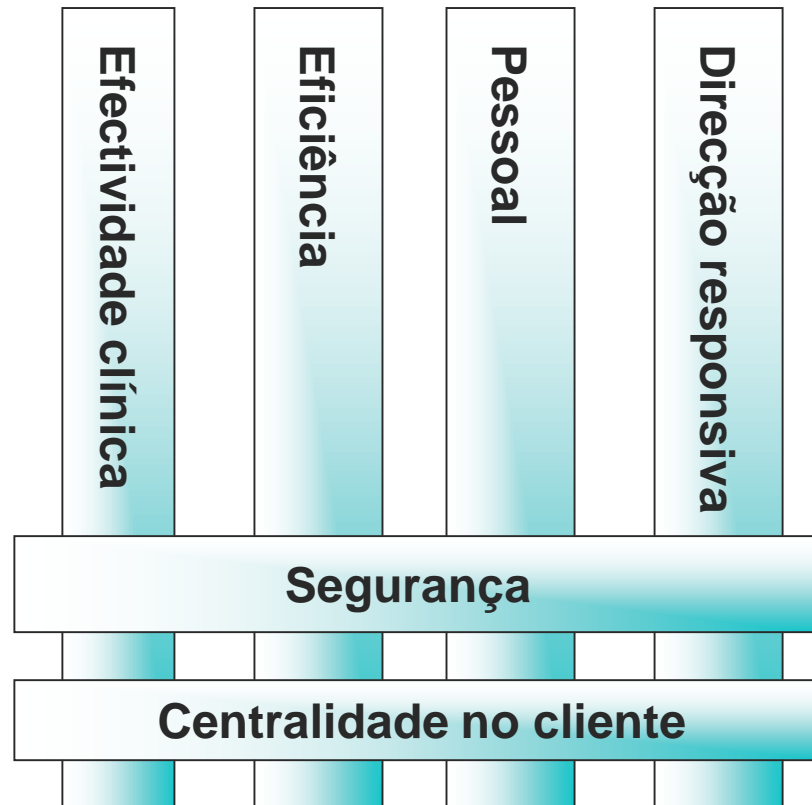


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

- Estrutura de avaliação da performance hospitalar da WHO



Fonte: Veillard, et al. (2005), p.489.

Considerada  
um  
instrumento de  
gestão da  
qualidade



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### Qualidade no Hospital



Em Portugal os programas de acreditação assumiram extrema importância na gestão da qualidade nos hospitais

**III Quadro  
Comunitário de  
apoio**



**IPL**

escola superior de saúde

Instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### Accreditação Joint Commission International

- As normas aplicam-se a toda a organização, a todo o departamento e a todos os serviços.
- São comuns a todas as organizações de saúde
- São agrupadas por funções:

#### ***Padrões/normas relacionadas com o doente***

- Acesso aos cuidados e continuidade dos mesmos.
- Direitos do doente e família
  - Avaliação de doentes
  - Cuidados prestados ao doente
- Educação do doente e família

#### ***Padrões/normas relacionadas com a gestão da instituição***

- Gestão e melhoria da qualidade
  - Prevenção e controlo de infecções
- Administração, chefia e direcção
  - Gestão e segurança da instalação
- Qualificações e educação dos profissionais
  - Gestão da informação



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

## Ac creditação

### Joint Commission International

- Estas normas constituem uma parte do Manual de Ac creditação dos Hospitais.
- A ac creditação é atribuída à organização que demonstrar concordância com as normas na altura da avaliação.
- A ac creditação também pode ser provisória, condicional ou negada conforme o cumprimento das normas.



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

Melhora a performance  
hospitalar

Implementa  
Mudanças  
organizacionais



Obriga a  
política de qualidade



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

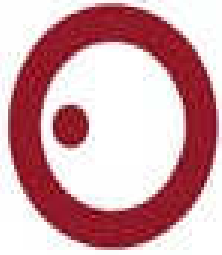
## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

Sem vantagens  
objectivas

Processo  
burocrático

Processos  
acreditação

Sem  
Melhoria de  
qualidade



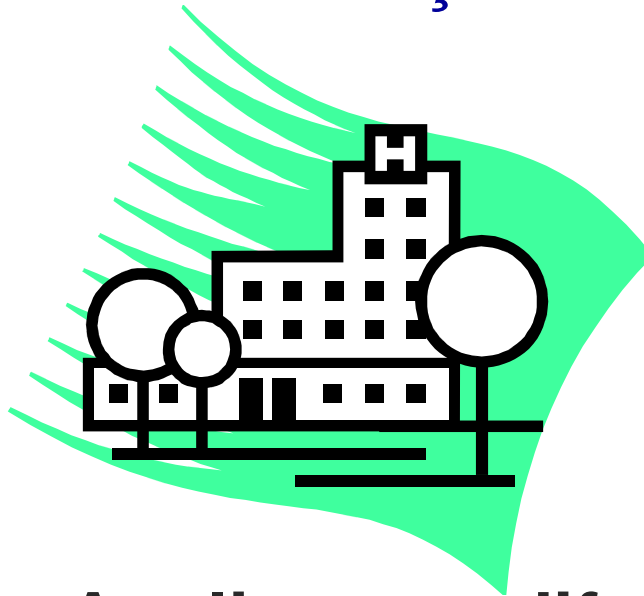
**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### Estudo correlacional em dois hospitais

#### Ac creditação



#### Sem ac creditação



- Analisar a diferença na performance dos hospitais em estudo pelas práticas gestão da qualidade para a performance hospitalar.



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### Caracterização da amostra

	Hospital em acreditação			Hospital sem acreditação		
	População	Amostra		População	Amostra	
Grupos profissionais	N	n	% do grupo	N	n	% do grupo
Dirigente	5	-	-	6	-	-
Médicos	60	13	21,67	117	15	12,82
Enfermeiros	211	103	48,82	215	61	28,37
Técnico Superior	21	4	19,05	10	3	30,00
Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	47	18	38,30	36	13	36,11
Técnico profissional e Administrativo	99	25	25,25	80	16	20,00
Auxiliar Acção Médica/ Outro						
Pessoal de serviços gerais	196	58	29,60	143	35	24,48
Não identificado		3			1	
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>224</b>	<b>35,05</b>	<b>607</b>	<b>144</b>	<b>23,72</b>

Maio e Junho 2007

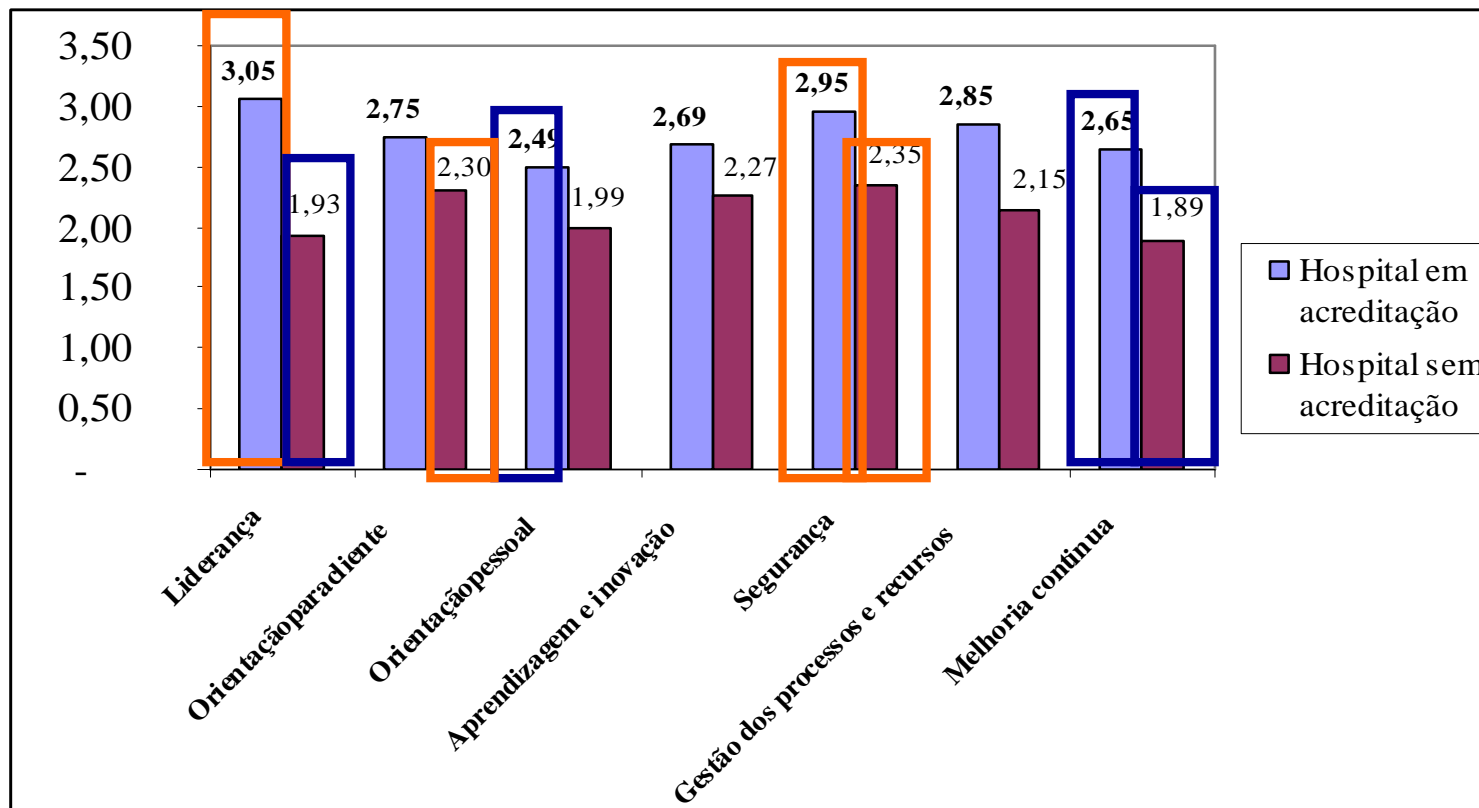


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### Representação gráfica das médias das dimensões das práticas de gestão hospitalar em função do hospital



**IPL**escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

Médias e desvios padrão nas dimensões e resultados do teste *t-Student* para grupos independentes.

<i>Descrição do item</i>	Hospital em acreditação (n=224)		Hospital sem acreditação (n=144)		<i>t</i>	<i>P</i>
	M	DP	M	DP		
Liderança	3,05	0,55	1,93	0,59	18,576	0,000
Orientação para o cliente	2,75	0,58	2,30	0,56	7,359	0,000
Orientação para o pessoal	2,49	0,59	1,99	0,55	8,259	0,000
Aprendizagem e inovação	2,69	0,57	2,27	0,57	6,894	0,000
Segurança	2,95	0,51	2,35	0,53	10,750	0,000
Gestão dos processos e dos recursos	2,85	0,57	2,15	0,59	11,323	0,000
Melhoria contínua	2,65	0,59	1,89	0,62	11,697	0,000

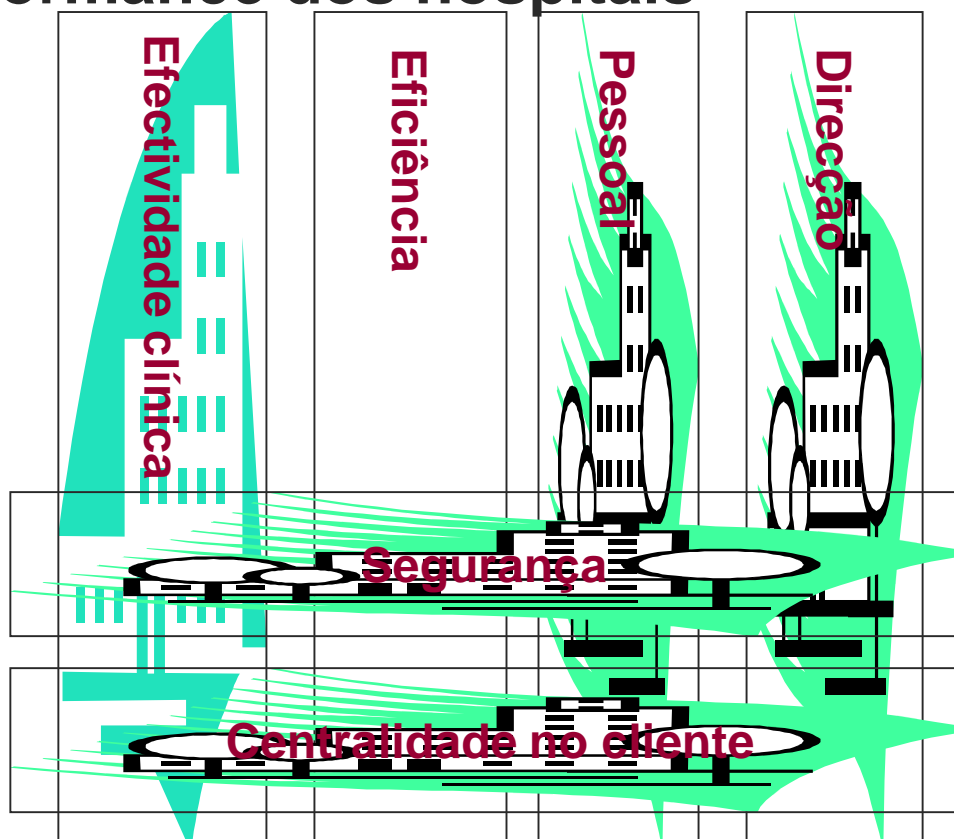


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

### ■ Performance dos hospitais



**O Hospital em acreditação tem melhor performance**

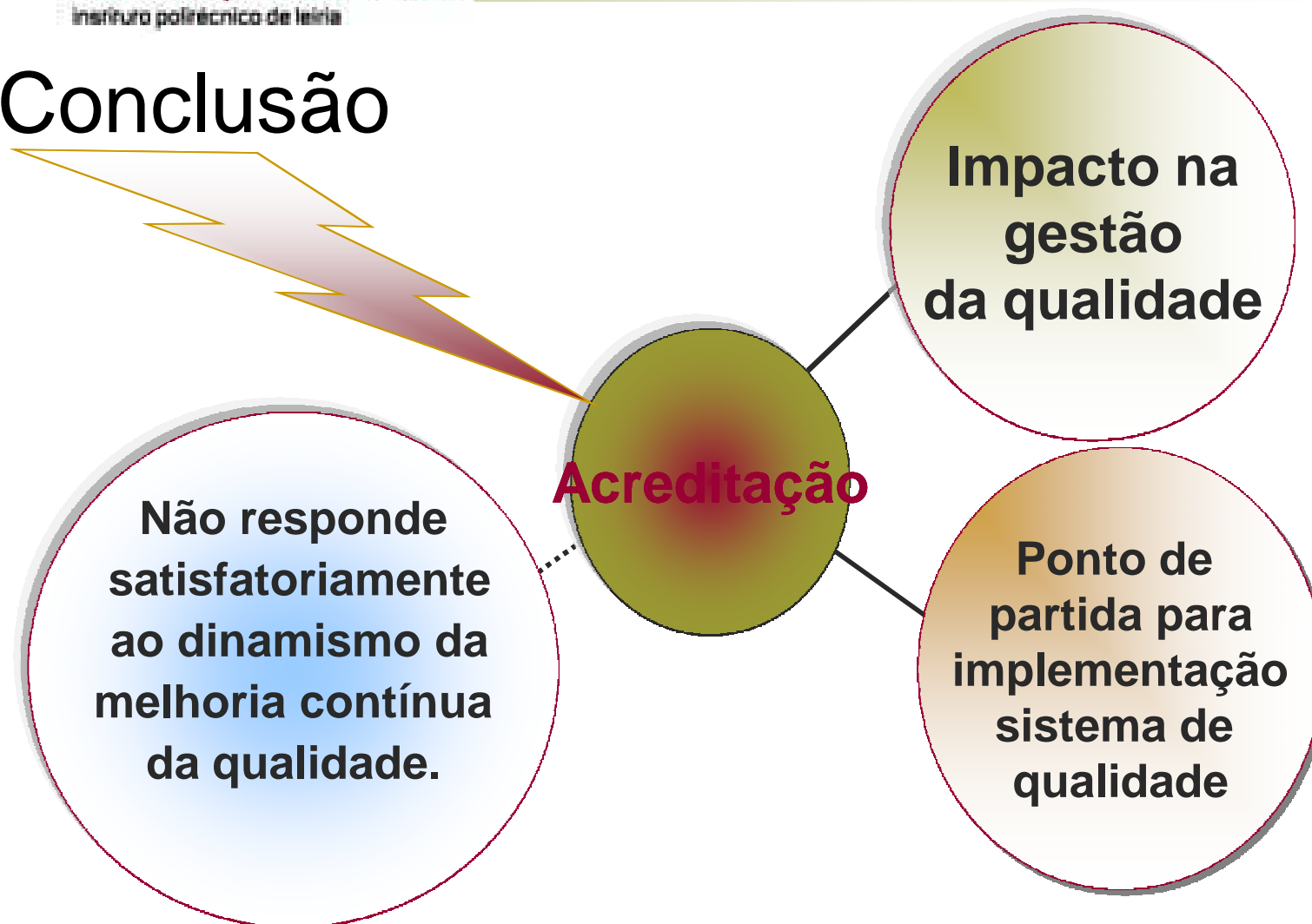


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

## Conclusão



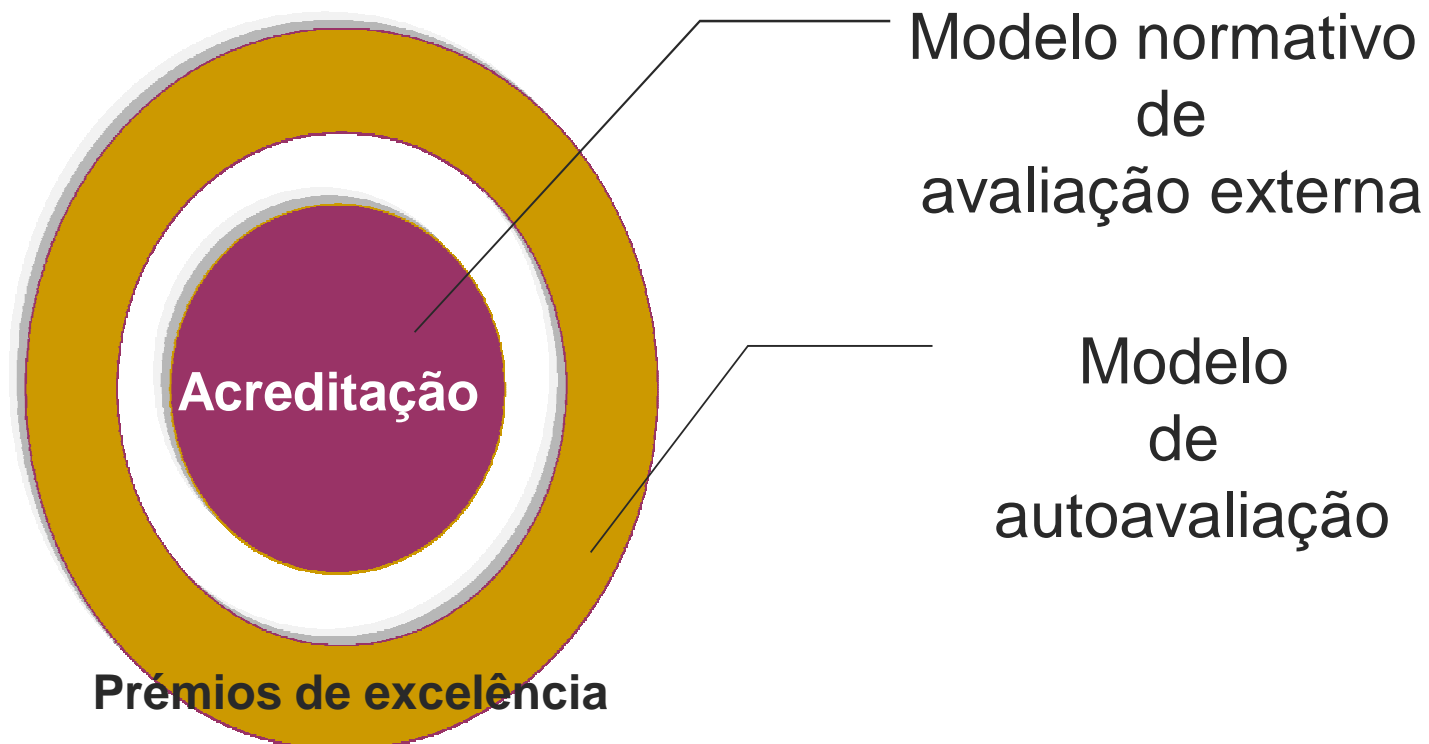


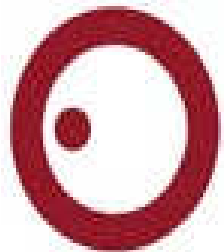
**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

## GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR





**IPL**

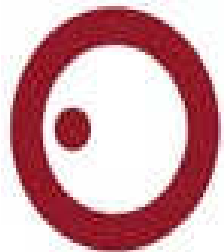
escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

**XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro**

## **Gestão da Qualidade**



## **Enfermagem**



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

**XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro**

## **Gestão da Qualidade**



**Inter relação entre si e com  
toda a organização**

**Modelos de Gestão da  
Qualidade**

**Enfermagem**



## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

**Gest**

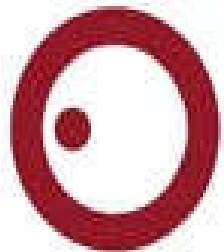
**Acreditação King's Fund Health Quality Service**  
**Acreditação Joint Commission**  
**Certificação ISO** (Organização Internacional de  
Normalização)  
**MBNQA** (Malcolm Baldrige National Quality Award)  
**EFQM** (Europeu Foundation for Quality Management)

**i e com  
ação**



**Modelos de Gestão da  
Qualidade**

**Enfermagem**



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

## Gestão da Qualidade



**Inter relação entre si e com  
toda a organização**

**Modelos de Gestão da  
Qualidade**

**Referenciais próprios**

## Enfermagem



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

***Carreira de Enfermagem***

***Regulamento do Exercício da Profissão de Enfermeiro***

***Código Deontológico do Enfermeiro***

***Competências do Enfermeiro de Cuidados Gerais***

***Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem***

***Regulamento da Avaliação do Desempenho***

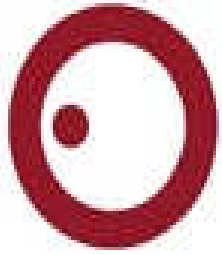
***Carta dos Direitos e Deveres dos Doentes***

***Carta dos Direitos das Crianças***

e com  
ção  
da

**Referenciais próprios**

**Enfermagem**



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

## **CARREIRA DE ENFERMAGEM**

(DECRETO-LEI n.º 437/91- 8 Novembro)

**Metodologia científica na prestação de cuidados  
centrados nas necessidades dos clientes**

**Avaliação dos cuidados e análise dos factores  
que contribuíram para os resultados obtidos;**

**Realização de estudos sobre problemas e  
trabalhos de investigação**



**IPL**

escola superior de saúde

Instituto Politécnico de Leiria

**XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro**

**O Regulamento do Exercício Profissional dos Enfermeiros  
(DECRETO-LEI n.º 161/96 de 4 de Setembro)**

Referencia actividades que contribuem para a melhoria :

- Desenvolvimento da formação
- Dotação de recursos humanos e avaliação do desempenho.
- Elaboração de normas e critérios de actuação
- Protocolos e sistemas de informação adequados para a prestação de cuidados
- Parecer técnico acerca das instalações, materiais e equipamentos utilizados na prestação de cuidados de enfermagem.



**IPL**

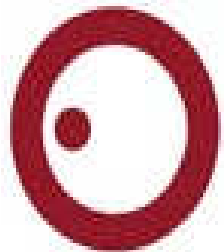
escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro

## Código Deontológico

- Para a excelência o enfermeiro tem vários deveres:
  - Analisar o desempenho e reconhecer as falhas
  - Adequar as normas de qualidade dos cuidados às necessidades concretas da pessoa.
  - Actualização contínua dos conhecimentos, das ciências humanas e utilização de tecnologias.
  - Exercer a profissão com dignidade e qualidade
  - Garantir qualidade e assegurar a continuidade de cuidados

(ORDEM DOS ENFERMEIROS, 2003)



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

**XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro**



# **PADRÕES DE QUALIDADE**

(ORDEM DOS ENFERMEIROS, 2002)

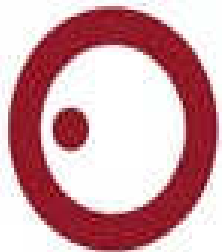


**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro





**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

Formação dos profissionais

Melhoria das prestações

Profilaxia das infeções

Uso seguro dos medicamentos

Práticas clínicas e  
infra-estruturas necessárias

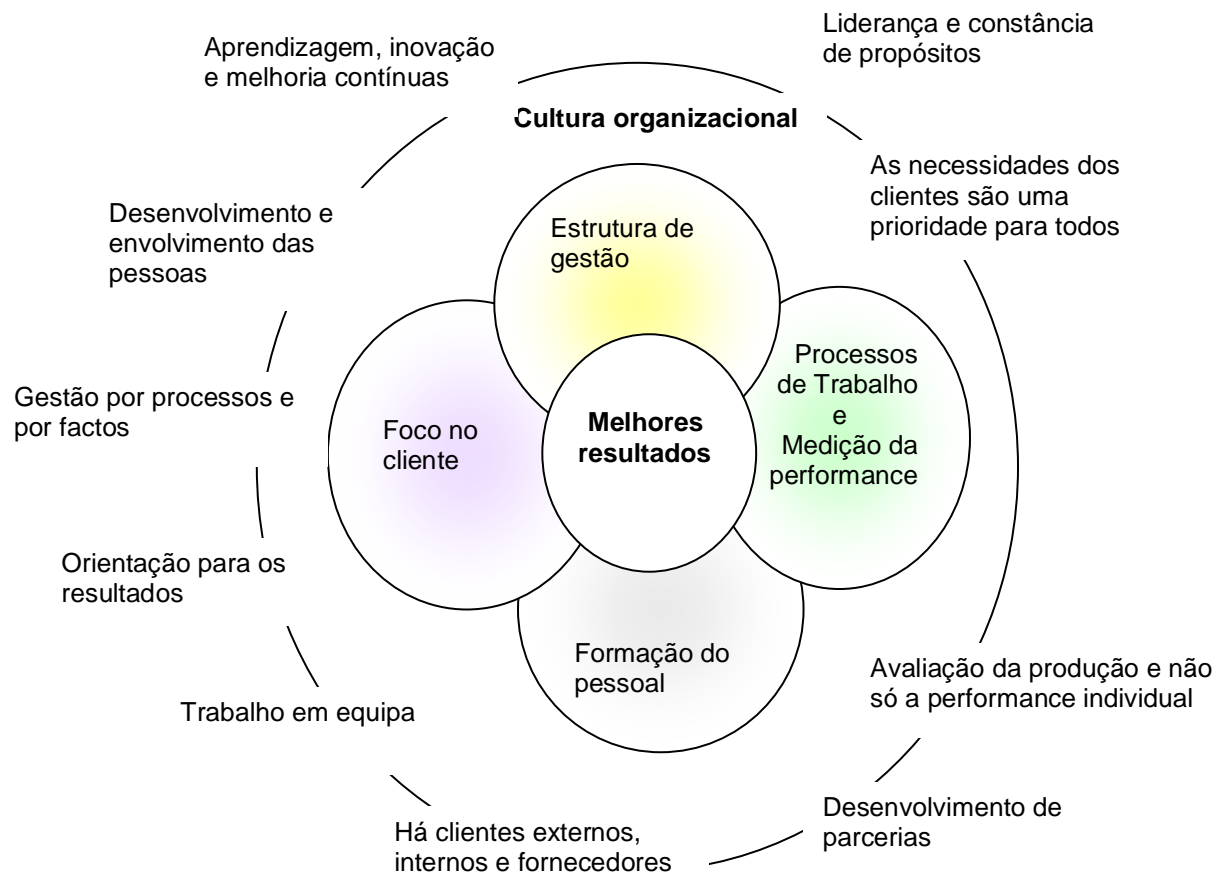
Abandono de prática  
de culpabilização



**Ambiente seguro  
e  
Gestão do risco**

ICN (2002)

A qualidade é um processo contínuo definida em termos de necessidades dos clientes



Fonte: MAYCOCK E HALL (2005:8), modificada e ampliada.

## Elementos de Gestão

A qualidade é um processo contínuo definida em termos de necessidades dos clientes



**Existência de um quadro de referências para o exercício profissional**

**Existência de normas para os cuidados baseadas na evidência científica**

**Existência de um sistema de registos que incorpore as necessidades dos doentes e as intervenções de enfermagem**

**Sistema de prevenção de erros ou falhas**

**Existência de um plano de acolhimento para novos enfermeiros**

**Envolvimento de todos os enfermeiros na concepção e planeamento da qualidade**

## Processos de trabalho e performance

Qualidade é um processo contínuo definida em termos de necessidades dos clientes

Existência de medidas explícitas para o controlo da infecção hospitalar

Existência de processos que evidenciam prevenção ou redução de riscos

Existência de auditorias aos registos de enfermagem

Planeamento da continuidade de cuidados ao doente

Tomada de decisão na prestação de cuidados é baseada na evidência

Medição da performance (desempenho de acordo com os objectivos).

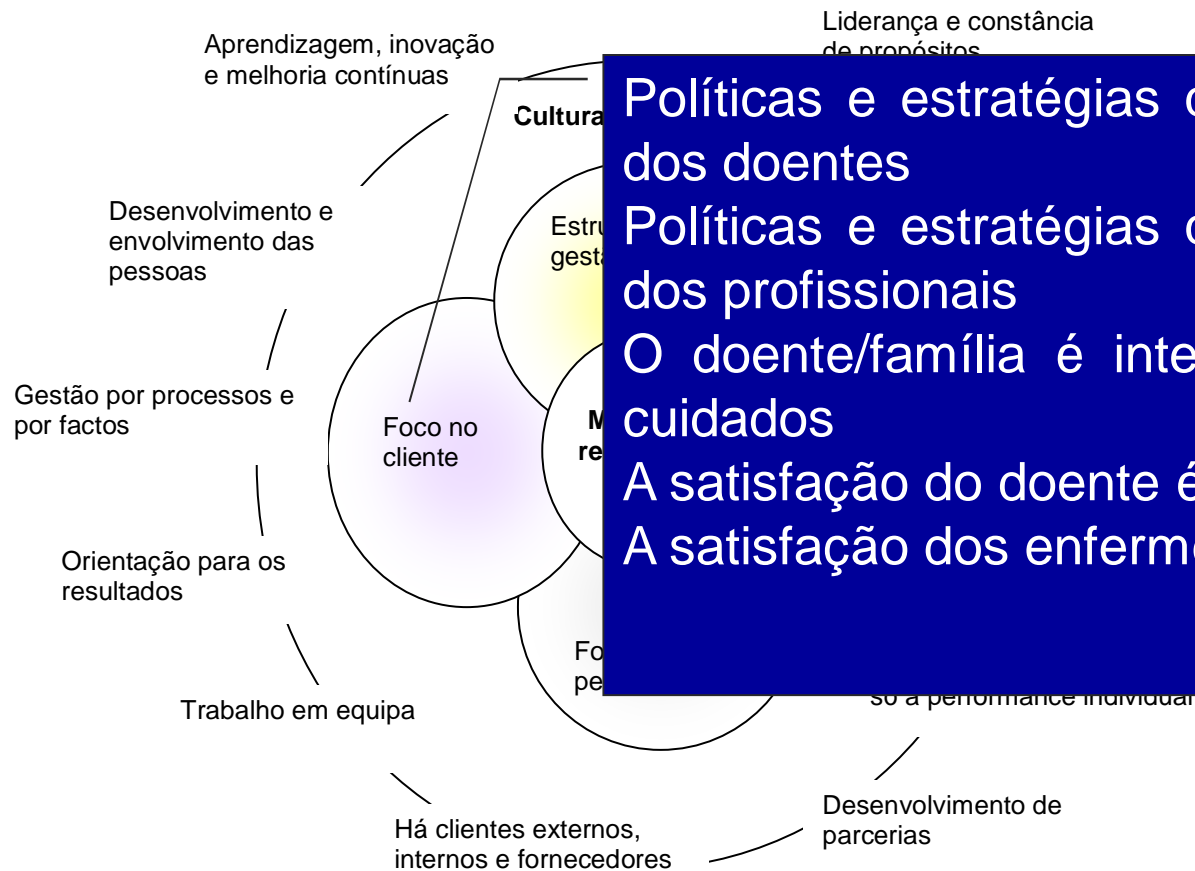
Reuniões de passagem de turno utilizadas para a melhoria dos processos de cuidados e para troca de experiências.

As instalações, equipamentos e materiais geridos com vista à sua adequação e prevenção de desperdícios.



A qualidade é um processo contínuo definida em termos de necessidades dos clientes

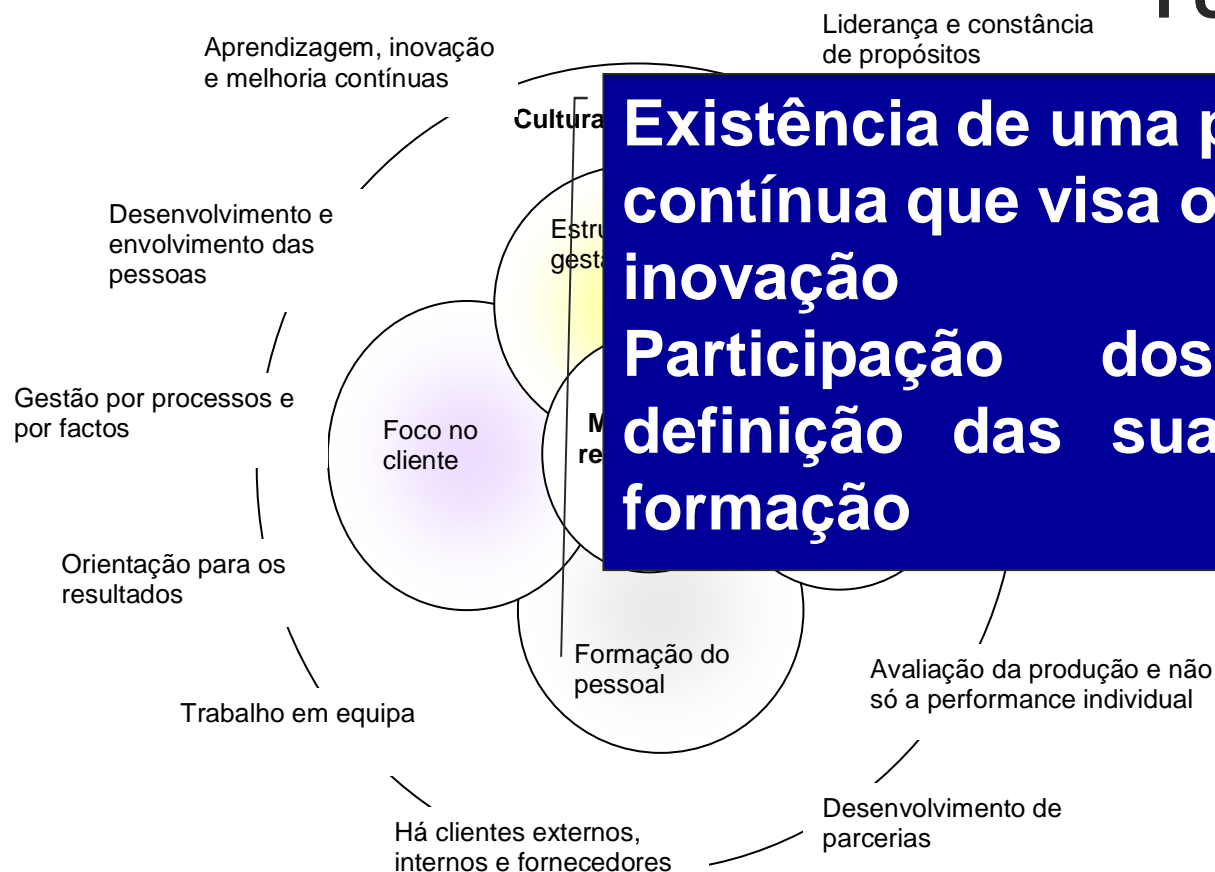
## Foco no cliente



Políticas e estratégias que consideram os direitos dos doentes  
Políticas e estratégias que consideram os direitos dos profissionais  
O doente/família é integrado no planeamento de cuidados  
A satisfação do doente é medida  
A satisfação dos enfermeiros é medida

A qualidade é um processo contínuo definida em termos de necessidades dos clientes

## Formação do pessoal



**Existência de uma política de formação contínua que visa o sucesso e a inovação**  
**Participação dos enfermeiros na definição das suas necessidades de formação**



escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

## XVI Jornadas de Cardiologia dos Hospitais da zona Centro

A qualidade é um processo contínuo definida  
em termos de necessidades dos clientes

### Melhoria Contínua

Aprendizagem, inovação  
e melhoria

Liderança e constância  
de propósitos

Desenvolvimento  
envolvimento das  
pessoas

Gestão por processos e  
por factos

Orientação para os  
resultados

Trabalho em

Fonte: M

**Existência de indicadores de qualidade que enunciem resultados no cliente sensíveis às intervenções de enfermagem**

**Envolvimento dos enfermeiros nos processos de melhoria**

**Existência de um sistema de informação em enfermagem**

**A ocorrência de falhas ou eventos adversos originam programas formativos**

**Realização de estudos de melhoria da qualidade.**

**Utilização dos resultados dos estudos de melhoria, dos inquéritos de satisfação e das Sugestões/reclamações dos clientes para a implementação de melhorias.**

**Troca de experiências com outros serviços e outras instituições evidenciando as boas práticas.**



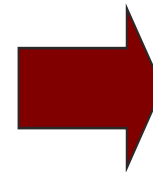
**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro



## Benchmarking: Interno Externo



Assegura que se  
descubram,  
adoptem e  
implementem as  
melhores  
práticas



**IPL**

escola superior de saúde  
instituto politécnico de leiria

**XVI Jornadas de Cardiologia dos  
Hospitais da zona Centro**

***ACREDITAÇÃO HOSPITALAR  
PADRÕES DE QUALIDADE E  
ENFERMAGEM***

**OBRIGADA PELA VOSSA ATENÇÃO**

***Maria da Saudade de Oliveira Custódio Lopes***