

Melhoria contínua da Qualidade
Carlos Eduardo Aguilera Campos
Faculdade de Medicina da UFRJ

cadu@vetor.com.br



Melhoria Continua da Qualidade

Alguns pressupostos

As propostas de Planejamento, Avaliação

Monitoramento estão voltadas para os municípios (gestão) e não para as equipes (ponta)

As contratualizações e pactos estão mais ligados à lógica da eficiência (produtividade) e/ou cumprimento de metas programáticas (epidemiológicas)

Melhoria Contínua da Qualidade

As equipes necessitam criar seus instrumentos de planejamento, avaliação e monitoramento adequados ao seu processo de trabalho

A lógica das equipes está ligada a dois aspectos: boas práticas (“gestão da clinica”) e atendimento às expectativas dos usuários

Melhoria Contínua da Qualidade

Objetivo Geral

oferecer subsídios ao projeto AMQ para incentivar e capacitar as equipes de saúde da família em ações de MCQ;

Melhoria Contínua da Qualidade

Objetivos Específicos

apresentar as bases teóricas e metodológicas da MCQ na APS

Referências:

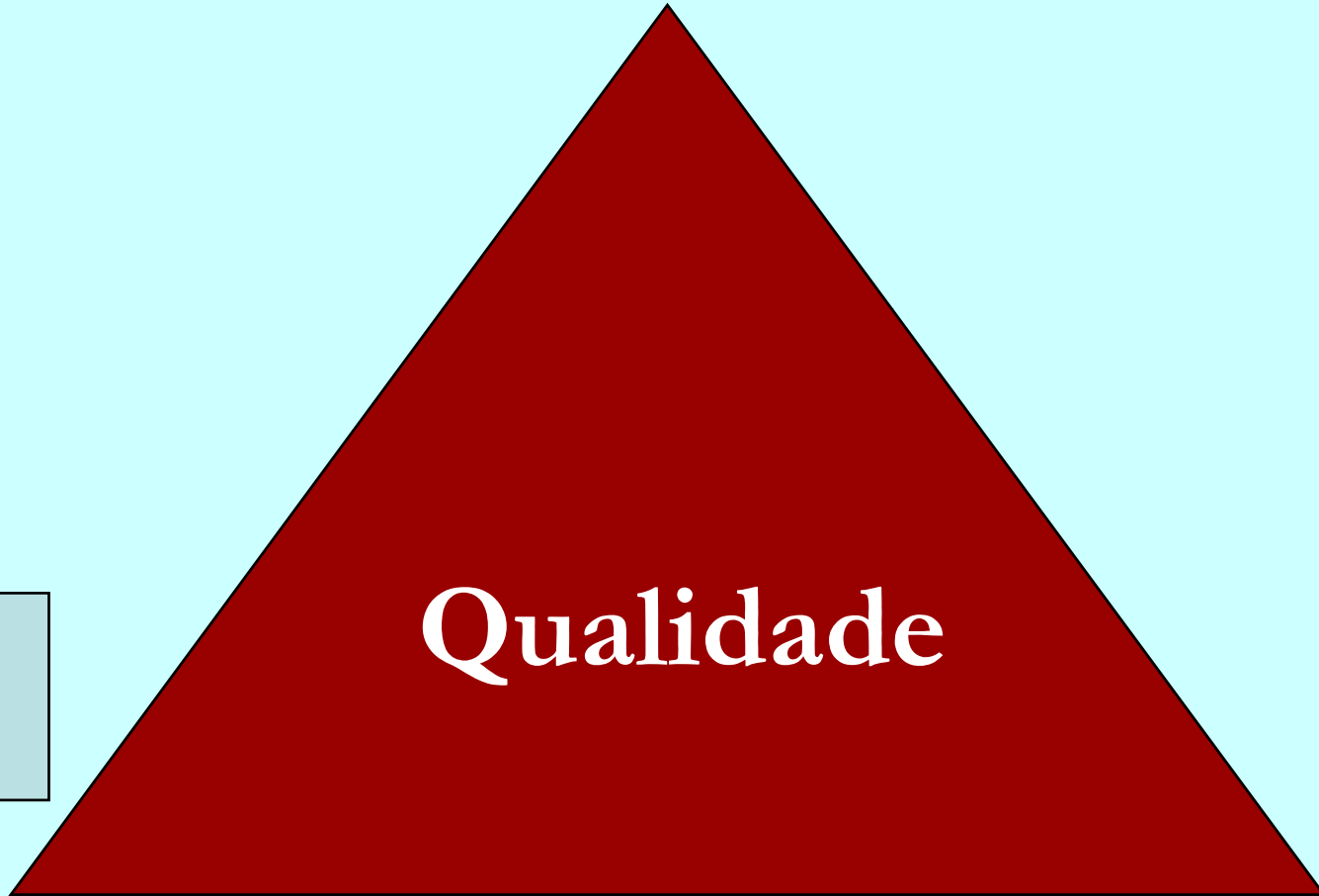
- Motta, P. R. Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos-Desempenho em Equipes de Saúde – Manual. FGV/OPS 2001, 144p
- Palomer R. M. Garantía de calidad en atención primaria de salud. Monografias Clinicas en Atención Primaria, n. 13. Barcelona
- Pisco, Luis. Melhoria Contínua da Qualidade. Curso Monográfico.

Definir

Qualidade

Avaliar

Melhorar
MCQ



Melhoria Contínua da Qualidade

Objetivos Específicos

apresentar as justificativas para que as equipes se envolvam com a Qualidade de forma organizada, sistemática e permanente

Melhoria Contínua da Qualidade

Objetivos Específicos

apresentar as condições
favoráveis para uma equipe desenvolver
a MCQ

Melhoria Contínua da Qualidade

Objetivos Específicos

oferecer subsídios incluindo dinâmicas e ferramentas práticas para a execução do ciclo da MCQ por equipes de saúde da família

Melhoria Contínua da Qualidade

Manual - Estrutura Básica

I. Apresentação

- O MCQ como continuidade do AMQ
- Proposta metodológica

II. Introdução

- Definindo a Qualidade
- Avaliando a qualidade
- Melhorando a qualidade

Melhoria Contínua da Qualidade

Manual – Estrutura Básica

III. Iniciando o processo

- Qual é o grau de qualidade do meu e do nosso trabalho
- Quais são as principais razões eu/nós trabalharmos com a MCQ
- Quais são as principais dificuldades eu/nós trabalharmos com a MCQ

AMQ
Melhoria Contínua da Qualidade
Manual – Estrutura Básica

- IV. As condições mais favoráveis para o desenvolvimento da MCQ
- Entender a natureza do trabalho em saúde
 - Mudar a lógica do trabalho em grupo pela do trabalho em equipe
 - Melhorar os canais de comunicação em todos os níveis
 - Pensar estrategicamente a organização: valores, missão, visão e estratégias

Melhoria Contínua da Qualidade *Manual – Estrutura Básica*

V. A qualidade como foco da organização

- Criando uma cultura organizacional que incentive a qualidade
- Estabelecer espaços tempos comuns de avaliação
- Motivação e abertura da equipe para a auto-avaliação (admitir e enxergar os próprios erros é ruim mas é bom...)

AMQ
Melhoria Contínua da Qualidade
Manual – Estrutura Básica

V. Que tipos de problemas são mais viáveis e factíveis para o trabalho de MCQ

- A MCQ é idealizada para ser um instrumento de trabalho da equipe.
- Não é uma prática de ensino, nem de pesquisa.
- Voltado para os problemas concretos do dia a dia, incluindo a falta de tempo!!

Melhoria Contínua da Qualidade

Manual – Estrutura Básica

Tipo/ Dimensão	Processo e Resultado	Estrutura
Específico	Problema Tipo I Utilização de antibióticos na IRA Seguimento dos pacientes com dislipidemia Recepção às pacientes com atraso menstrual Diagnóstico e tratamento das infecções urinárias	Problema Tipo II Organização da Porta de Entrada; Implantar programa de atenção ao adolescente Capacitação de enfermeiros no pré-natal Mudança do horário da Unidade
Geral	Problema Tipo III Controle de pacientes com Doenças Crônicas Cuidados integrais ao alcoolista crônico Atendimento pré-natal	Problema Tipo IV Organização e funcionamento da equipe Revisão do sistema de referência e contra referência da unidade Realização de um plano de educação continuada para a equipe

Melhoria Contínua da Qualidade
Manual – Estrutura Básica

VI. O Ciclo da Melhoria Contínua da
Qualidade da ESF/AB

- Apresentando os passos e as etapas do ciclo de melhoria

9. Como é que as soluções funcionaram?
O que ainda necessita de ser melhorado ?

2. Que área é a mais problemática e mais factível de ser melhorada?

AVALIAR E MONITORAR

8. Implementar as ações de forma organizada incorporando-as à rotina

APLICAR AS SOLUÇÕES

7. Traçar um plano de desenvolvimento de ações para resolver as causas do problema

PLANEJAR AS MUDANÇAS

6. Identificar entre as causas do problema as mais relevantes para resolver de imediato

ELEGER A ÁREA PARA A MELHORIA

1. Realizar a Avaliação para a Melhoria da Qualidade – AMQ-ESF

DEFINIR O PROBLEMA

3. Eleger e Descrever o problema de forma precisa e completa

DESCREVER O PROCESSO

4. Descrever e Analisar o processo com as ações e decisões envolvidas

ESTABELECER OS PADRÕES DESEJADOS

5. Definir que processo é o mais desejável segundo padrões a serem alcançados

SELECIONAR NÓS CRITICOS E OS FATORES RELACIONADOS

Ciclo de Melhoria Contínua da Qualidade

Melhoria Contínua da Qualidade
Manual – Estrutura Básica

- VII. Incorporando a prática da melhoria da qualidade
- Que lições tiramos desta experiência
- Quais foram os aspectos positivos e negativos
- Que erros cometemos, como podemos aprimorar esta prática em equipe
- Como podemos aprofundar nosso conhecimento e nossa prática de MCQ

Melhoria Contínua da Qualidade
Manual – Estrutura Básica

VIII. Referências e sugestões de leitura complementar (outro produto do Projeto MCQ)

IX. Glossário

Melhoria contínua da Qualidade
Carlos Eduardo Aguilera Campos
Faculdade de Medicina da UFRJ

cadu@vetor.com.br

