



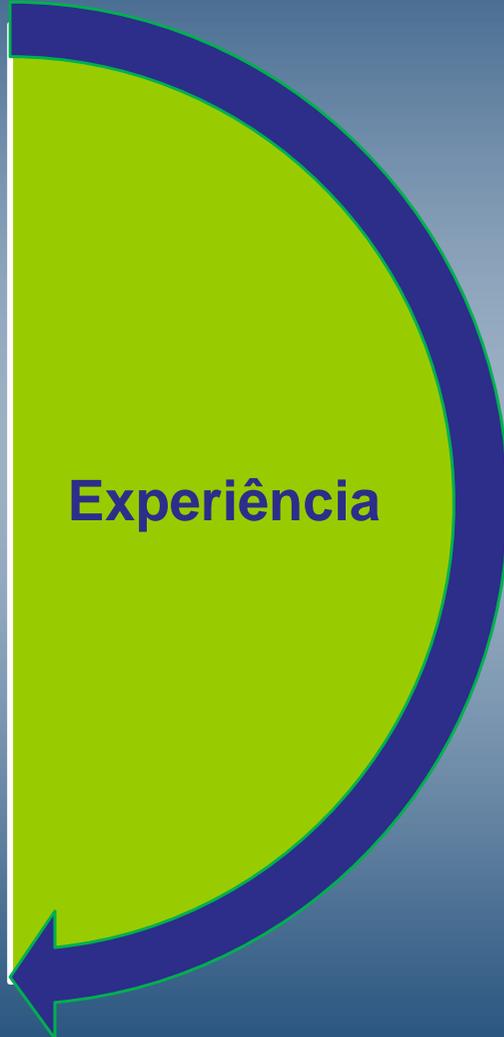
# QUALIDADE ORGANIZACIONAL

## nos

# Cuidados de Saúde Primários em Portugal

## 10 Anos a monitorizar a qualidade





**Experiência**



# MONIQUOR

Primeiro Instrumento de  
Avaliação e Monitorização  
da Qualidade Organizacional



## AMQ



# MONIQUOR





# MONIQUOR

## Vantagens

### Auto-avaliação

#### Conhecimento

- Dimensões da Qualidade
- Padrões
- Métodos de avaliação

#### Trabalho em Equipa

- Reunião de consenso
- Avaliação colectiva

#### Diagnóstico

- Onde estamos
- O que podemos melhorar
- Como nos podemos comparar

#### Oportunidade de Melhoria

- Identificação das acções
- Plano de melhoria
- Procura de Boas Práticas



# MONIQUOR

## LIMITES da Auto-avaliação

### Viciação

- Parte-se de uma realidade conhecida e com a qual se está comprometido

### Estímulo limitado

- Para além da auto-estima, nada acontece quaisquer que sejam os resultados

### Dificuldade de comparação

- Falta de subjectividade na avaliação
- Critérios de avaliação não aferidos



# MONIQUOR

## Avaliação Cruzada

### Vantagens

#### Formação

- Iniciou-se a formação de uma bolsa de avaliadores provenientes das próprias unidades

#### Independência

- Já não se avalia o próprio trabalho
- Maior rigor na avaliação
- Isenção

#### Nível mais elevado

- Os avaliadores externos disseminavam boas práticas



# MONIQUOR

## Avaliação Cruzada

### Desvantagens

#### Resistência

- dificuldade de aceitação em ser avaliado por outros

#### Isolamento

- avaliadores cruzados não se articulavam entre si

#### Livre arbítrio

- pontuação dos avaliadores externos não era validada

#### Ausência de incentivos

- Para além de oportunidades de melhoria, não acontecia nada



# Evolução



# MONIQUOR



Avaliação  
Externa  
US Familiar



# MONIQUOR

Avaliação  
Externa  
USFamiliar

**Mais rigor**

- Equipa independente

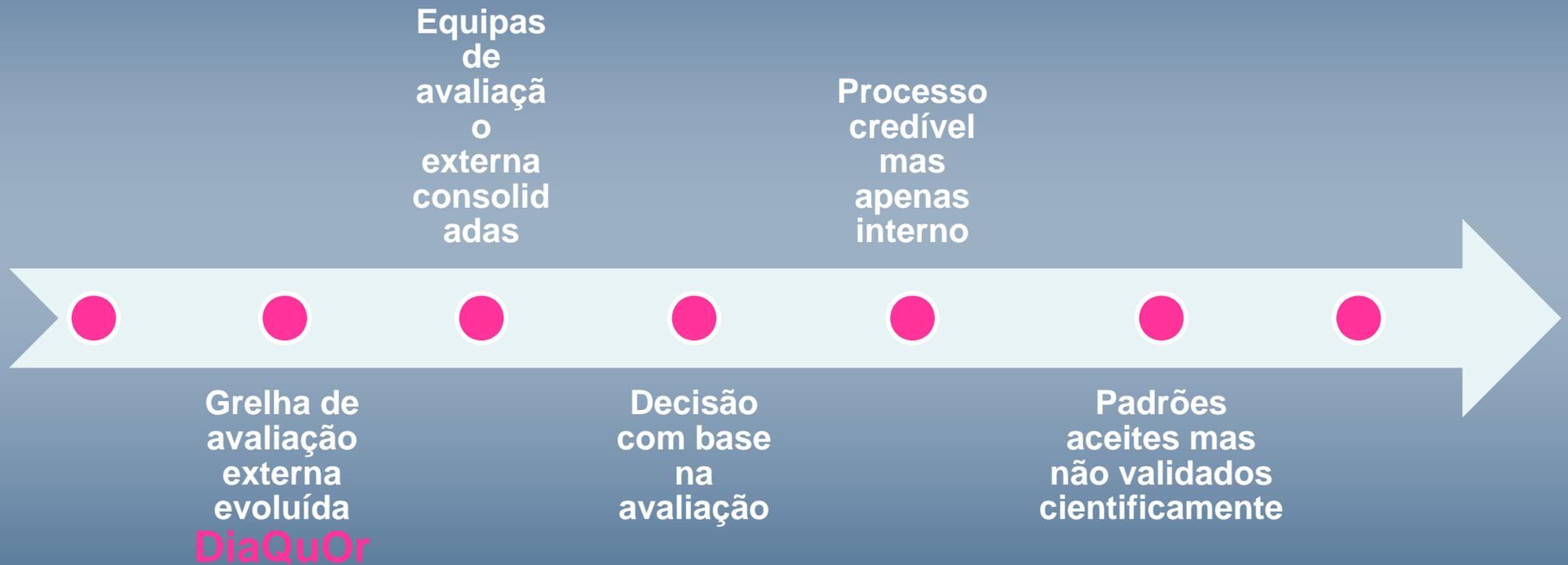
**Afirmação**

- Garantia externa

**Sustentação**

- Pode ser repetido com o mesmo método

# Onde chegamos ?

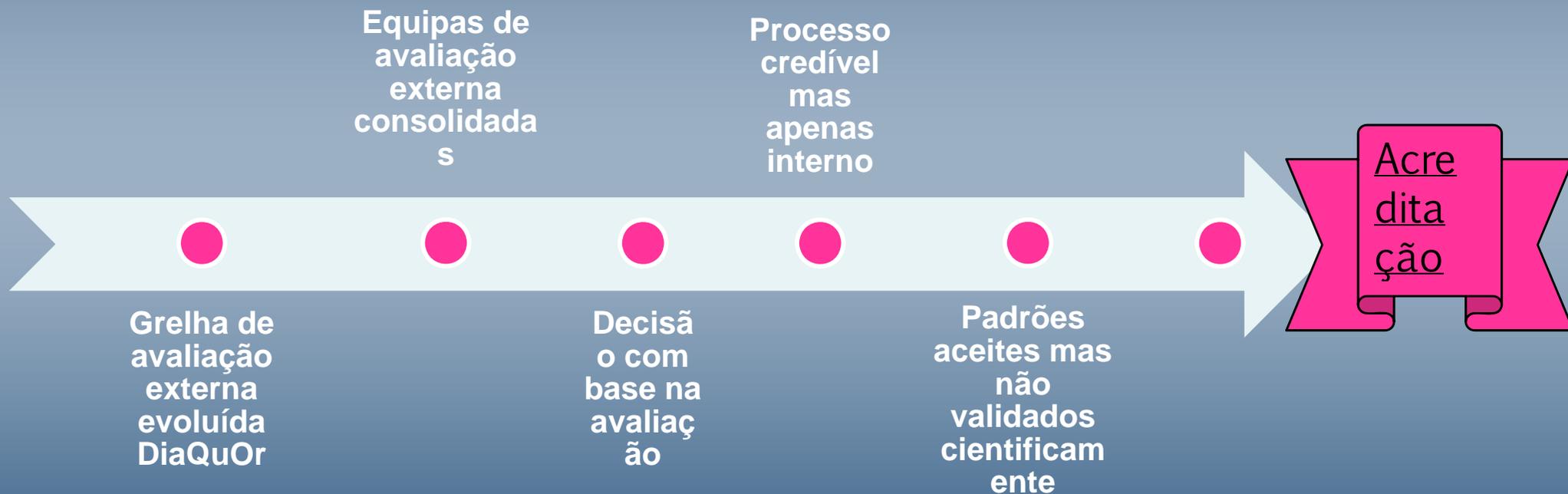




# Que Evolução?



# Onde tínhamos que chegar ?





Acre  
dita  
ção

**Perspectiva**



# Desenvolver um plano estratégico da Qualidade

Garantir que os direitos anunciados são os que o cidadão reconhece

Garantir decisões com base em resultados de saúde e financeiros

Assumir o compromisso público de encontrar recursos apropriados

Garantir que o nível de qualidade alcançado é o desejado

Alcançar a confiança das partes interessadas



Departamento da  
Qualidade na Saúde



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

## **ACREDITAÇÃO** pelo Modelo ACSA

Foi desenvolvido por profissionais de saúde com profundo conhecimento da gestão da qualidade em saúde, com sólida experiência da prática clínica

Destina-se a profissionais de saúde e às suas organizações

Está completamente alinhado com as políticas de saúde e as estratégias da qualidade.



Departamento da  
Qualidade na Saúde



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

# Modelo de Acreditação

## Três grandes eixos

**Gestão por  
processos**

**Gestão  
clínica**

**Gestão de  
competências**

## Modelo de Acreditação ACSA

Grupo I	Os Cidadãos
Grupo II	Os processos
Grupo III	Os profissionais
Grupo IV	As áreas de suporte
Grupo V	Os resultados

Áreas de Acreditação

## Modelo de Acreditação ACSA

I - O Cidadão, centro do Sistema de Saúde	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utentes: satisfação, participação e direitos</li><li>2. Acessibilidade e continuidade na prestação de cuidados</li><li>3. Documentação clínica</li></ol>
II – Organização da actividade centrada no utente	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Gestão dos processos assistenciais</li><li>5. Actividades de promoção saúde e programas de saúde</li><li>6. Direcção e gestão</li></ol>
III – Profissionais	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Profissionais, formação e desenvolvimento</li></ol>
IV - Áreas de suporte	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Estrutura, equipamentos</li><li>9. Sistemas e tecnologias de informação e comunicação</li><li>10. Sistemas de qualidade</li></ol>
V – Resultados	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Resultados-chave da organização</li></ol>

Áreas de Acreditação

