

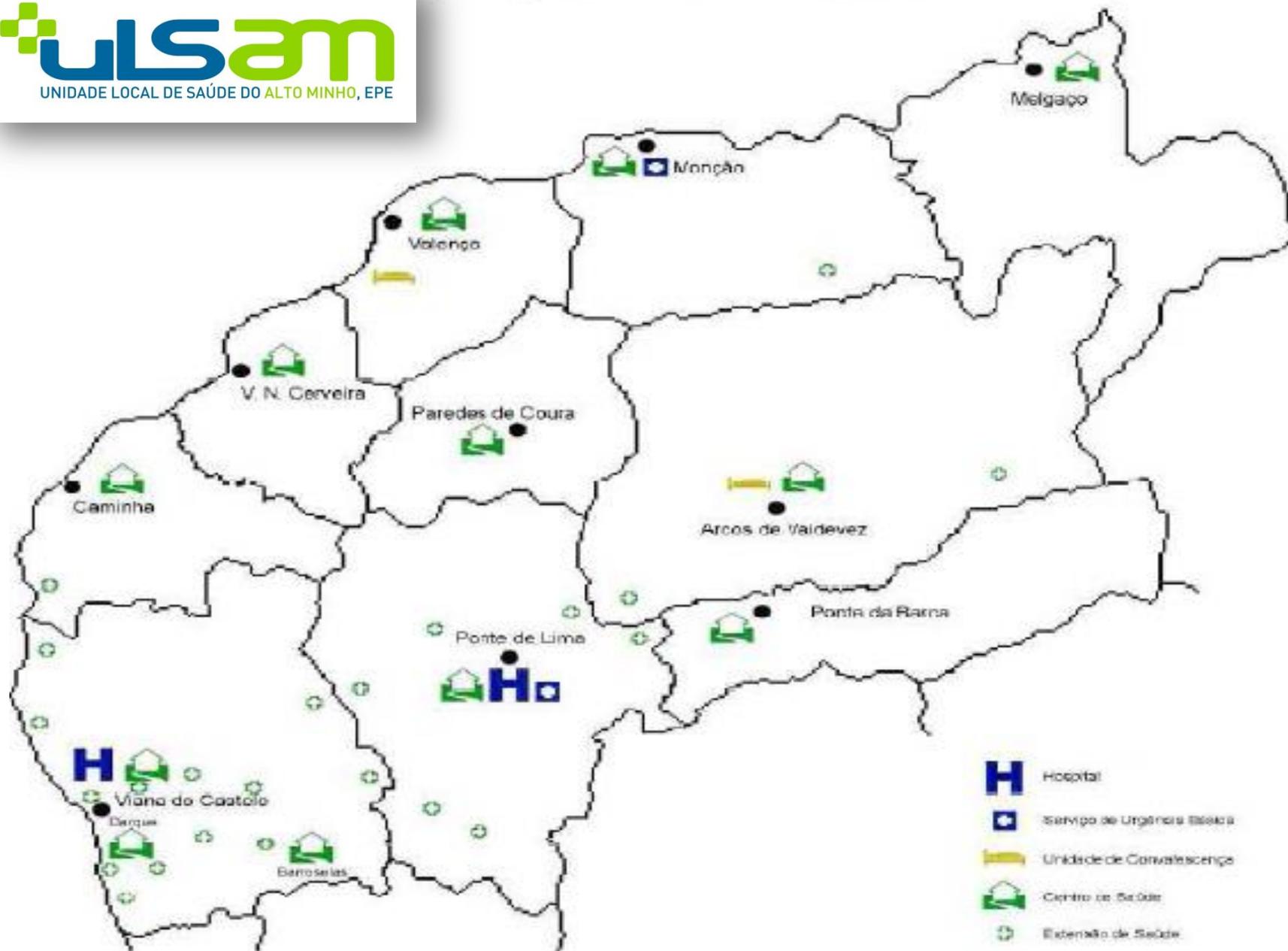
Os Sistemas de Informação e a Gestão da Qualidade na ULSAM



A Unidade Local de Saúde do Alto Minho







- Viana do Castelo
- Criada pelo DL 183/2008 de 4 de Setembro
- Uma empresa pública sem fins lucrativos integrada no SNS
- Presta cuidados aos cerca de 250 000 habitantes do Alto Minho
- 3 níveis de linhas de cuidados: primários, hospitalares e continuados
- Possui 2600 colaboradores, 426 camas,
- Possui 2 Hospitais, 12 centros de saúde e 2 unidades de convalescença.
- A ULSAM é a maior ULS em termos de contrato programa/volume de negócios

A Qualidade

- **Certificação ISO 9001**
- **Acreditação CHKS**
- **Avaliação SINAS**



Trabalhar com vários programas de Qualidade será um desperdício!?

Complementaridade

- ISO 9001 – É a estrutura do SGQ (Esqueleto)
- CHKS - Dá corpo à estrutura (Órgãos)
- SINAS - Avalia o desempenho (Funcionamento)



CHKS

ISO-9001

SINAS



SINAS

Sistema nacional de Avaliação em Saúde

- Dimensões de Qualidade Avaliadas:
 - Segurança do doente;
 - Adequação e conforto das instalações;
 - Focalização no Utente
 - Satisfação do Utente
 - **Excelência Clínica**

SINAS

Sistema nacional de Avaliação em Saúde

- Dimensões de Qualidade Avaliadas
 - **Excelência Clínica**
 - Área de Neurologia – AVC
 - Cirurgia do Ambulatório
 - Área de Cardiologia – EAM
 - Área de Ginecologia – Histerectomias
 - Área Obstetrícia – Partos e cuidados pré-natais
 - Área de Ortopedia – Artoplastias, anca e joelho
 - Área de Pediatria – Pneumonia e cuid. neonatais

CHKS

Caspe Healthcare Knowledge Systems

- O que é:
 - Manual com Normas de Boas Práticas
 - Diretrizes OMS,
 - Boas práticas internacionais e
 - Modelo dos cuidados de saúde no Reino Unido
 - Reconhecimento de boas práticas existentes,
- Propósito
 - Garantir a Qualidade
 - Melhorar a Qualidade

CHKS

Caspe Healthcare Knowledge Systems

- Estrutura das Normas:
 - Gestão e liderança da organização;
 - Funções administrativas;
 - Cuidados de saúde centrados no doente;
 - Serviços locais e de hotelaria;
 - Prestação dos serviços;
 - Serviços clínicos,
 - assim como o conteúdo dos registos clínicos

ISO

International Organization for Standardization

- O que é a ISO 9001:
 - Norma Internacional
 - Fornece orientações e/ou requisitos sobre **QUAIS** características devem ser consideradas no sistema de gestão de uma organização, mas ...
 - NÃO estabelece **COMO** estas características devem ser implementadas.

A Qualidade



CHKS

ISO-9001

SINAS



Olhar a Qualidade

Estar ao serviço

- Organização;
- Sistematização;
- Controlo dos seus processos



Olhar a Qualidade

- 
- **Arquitetura**
 - **Contexto/Estrutura**
 - **Cultura**

Olhar a Qualidade

Envolvimento das pessoas

Comprometimento da Gestão.

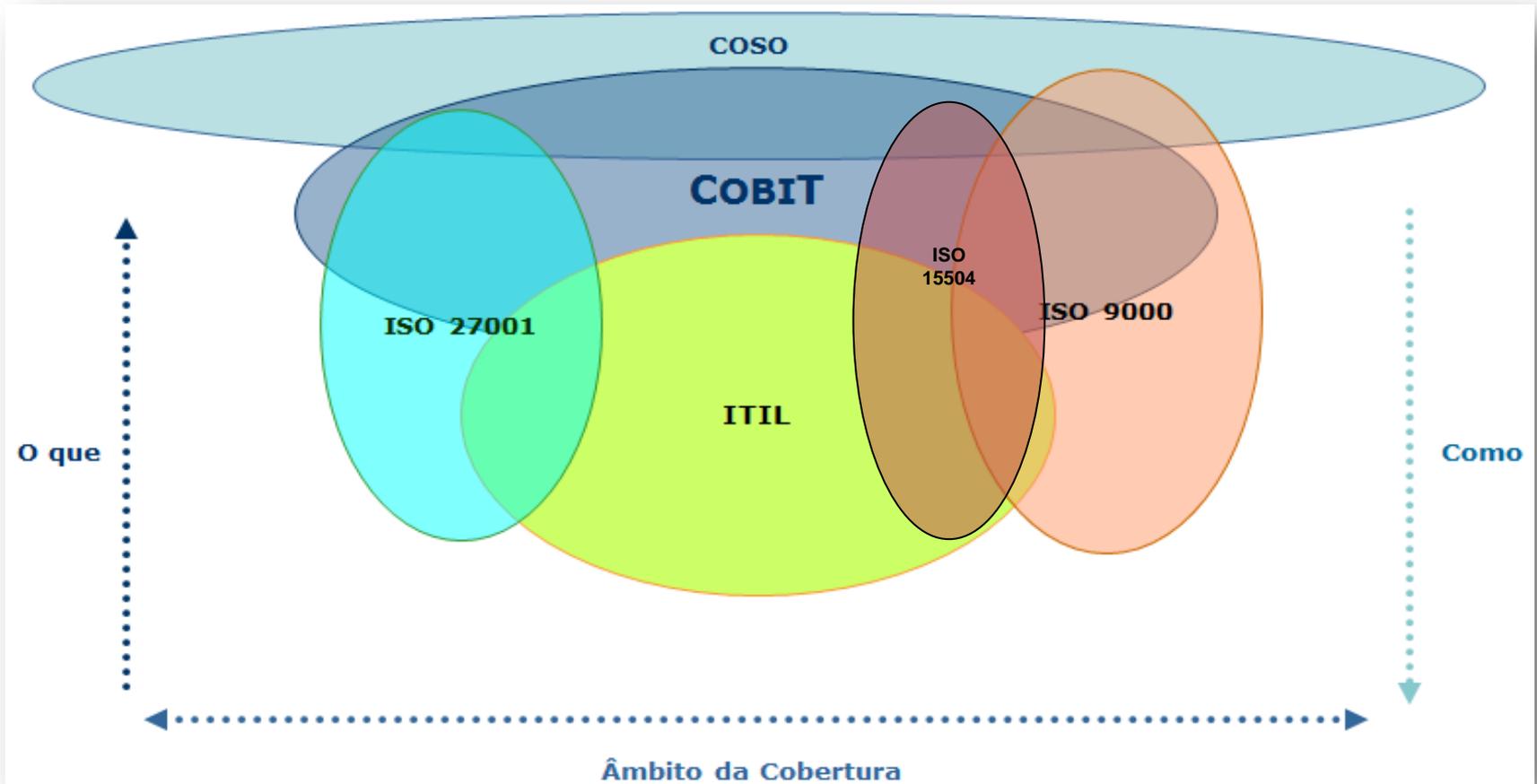
Gestão da Qualidade e os Sistemas de Informação



GQ vs SI

- Duas grandes áreas do conhecimento
- Questiona-se a influência de um e de outro nos resultados em saúde,
- Em que medida os SI, contribuem para os propósitos da Qualidade?
- Será que os podemos dissociar um do outro?

GQ vs SI



GQ vs SI

- Os Sistemas de Informação disponibilizam informação vital para gestão
- Uma Arquitetura de Informação permite
 - Aumentar o conhecimento
 - Facilita a tomada de decisão
 - Facilita a revisão de processos/procedimentos
 - (...)

GQ vs SI

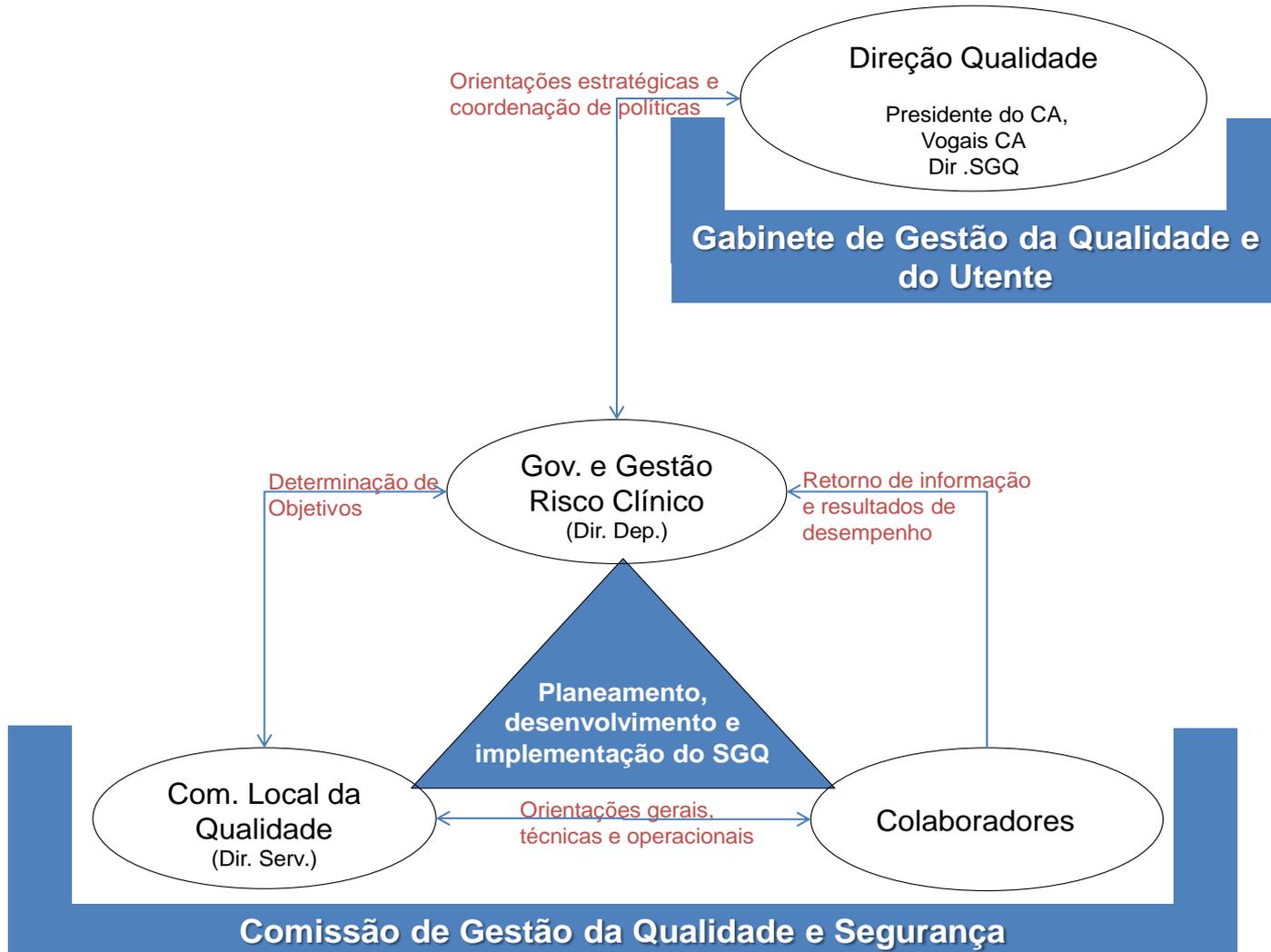
- Uma Organização precisa:
 - Estrutura documental
 - Arquitetura de Informação, alinhada com as necessidades da gestão da qualidade

- Base para o desenvolvimento da aplicação informática de apoio à gestão da qualidade, QUALITUS

Modelo Organizacional

- O conselho de administração;
- O fiscal único; O conselho consultivo
 - Comissões e Outros Serviços de Apoio Técnico
 - Comissão de ética;
 - Comissão de humanização, qualidade e segurança do utente;
 - Comissão de controlo de infeção nosocomial;
 - Comissão de farmácia e terapêutica;
 - Comissão de coordenação oncológica;
 - Comissão de normalização dos consumos;
 - Comissão de certificação da interrupção voluntária de gravidez;
 - Comissão de coordenação clínica;
 - Comissão de feridas;
 - Comissão de nutrição artificial
- Órgãos de Suporte ao CA
 - Auditor Interno; Gabinetes de Suporte**
 - Gabinete de gestão de risco clínico;
 - Gabinete jurídico;
 - Gabinete de planeamento e informação para a gestão;
 - Gabinete de planeamento para a saúde;
 - Gabinete de qualidade e do utente

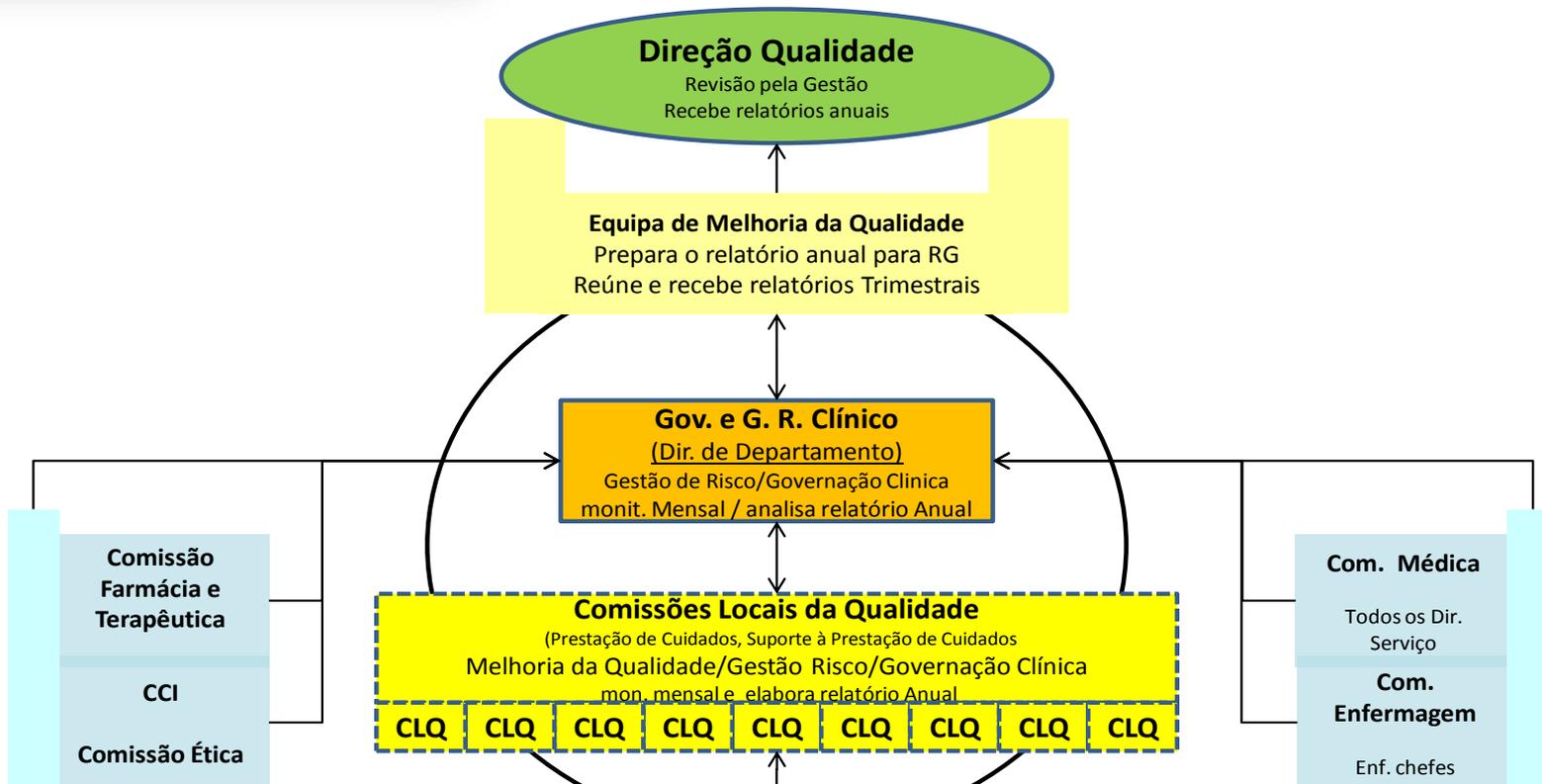
Modelo Organizacional



Modelo Organizacional

- Direção da Qualidade (DQ) com atribuições para a revisão pela gestão e tomada de decisão estratégica.
- A DQ sustenta a atividade da tomada de decisão tática da:
 - **Governança e Gestão de Risco Clínico**, - Ao Nível da Gestão e Governança Global da Organização,
 - **Comissão Local da Qualidade** - Ao Nível da Gestão operacional, em cada Serviço de Prestação de Cuidados

Modelo Organizacional Circuito de Informação



Serviços/Gabinetes/Comissões/Equipas de Apoio e Suporte

- S. Gestão Conhecimento e Comunicação; S. GRH; SIE; S. Gestão Financeira; S. Sistemas de Informação e Comunicações; S. Hoteleiro e de Apoio Geral; S. Aprovisionamento
- S. Segurança e Higiene e Risco Geral
- Gab. Gestão de Risco Clínico
- Gab. Qualidade - C. Gestão Qualidade (rel. anual e prepara RG)
- Gab. Jurídico; Gab. Secretariado do CA; Gab. Planeamento Informação Gestão; Gab. do Utente
- Com. Med. Transfusional e Sistemas de Infusão
- Equipa de Seg. no Trabalho e Saúde Ocupacional
- Equipa de Gestão do Processo do Doente e Registos Clínicos;
- Equipa da Governação da Informação
- Equipa da Qualidade e Auditoria Clínica
- Equipa da Formação
- Equipa de Reanimação
- Equipa DNI e proteção da pessoa vulnerável ;
- Equipa de Serv. Administrativos e Secret. Clínicos;
- Outras...

Modelo Organizacional Circuito de Informação

Produção de conhecimento,

- fácil de obter,
- consultar,
- reusar e
- facilitar a aprendizagem com base nas experiências registadas.

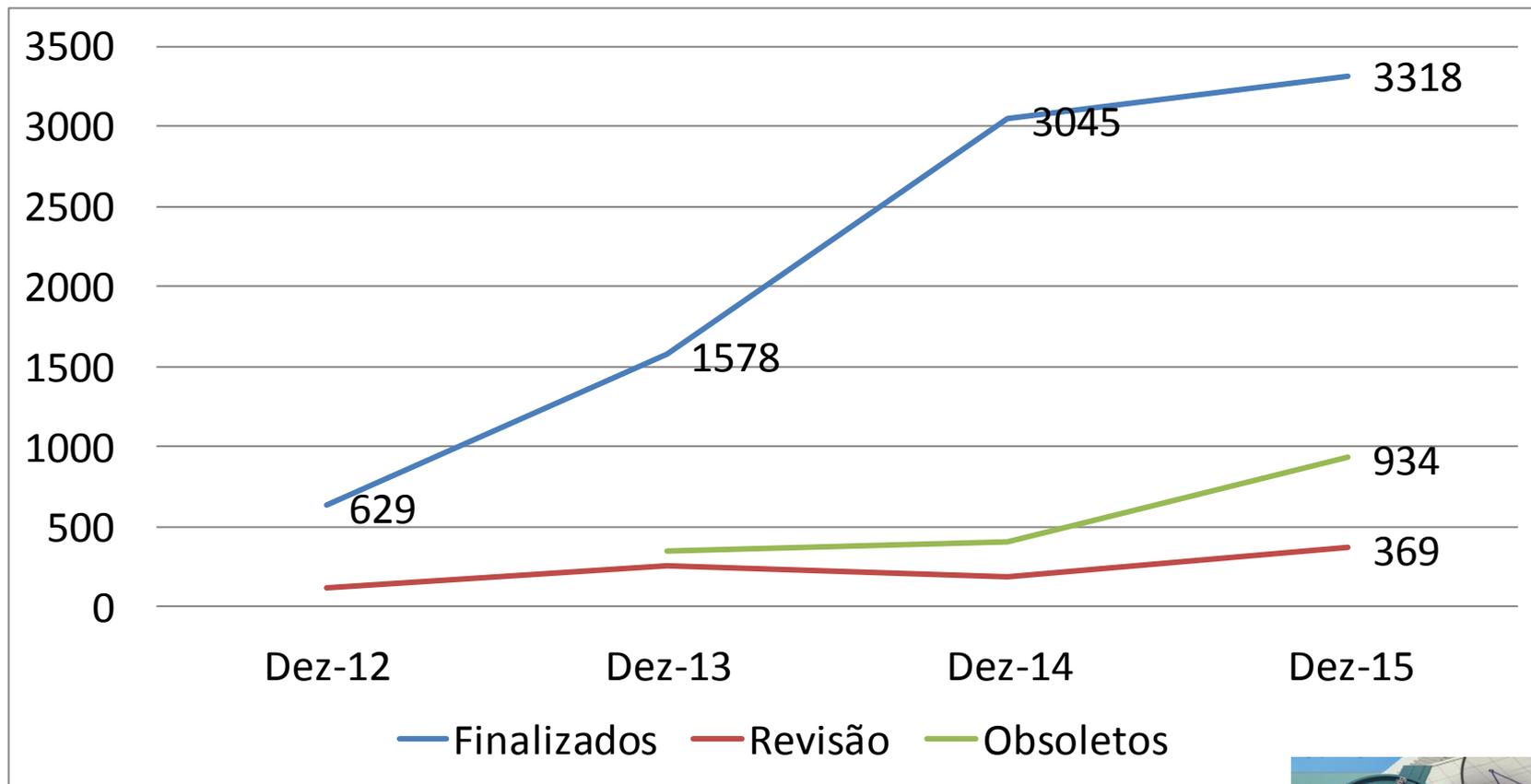
Este conhecimento é obtido com origem e na interação das diversas áreas.



- acessibilidade à Informação
- disponibilidade da informação



Resultados



Resultados

- **Não Conformidades (2015)**
 - **332 registadas no QUALITUS**

Estado	Nº
Em Criação/ em análise	4
Em tratamento	498
Em análise de Respostas	44
Em curso	22
Avaliação da Eficácia	31

Resultados

- **Não Conformidades (2015)**
 - **332 registadas no QUALITUS**

Tipologia	Nº
Documentação	87
Medicação	53
Procedimento clínico	50
Recursos / Gestão Organizacional	42
Infraestrutura/Instalações	36

Resultados

284 Comentários ativos

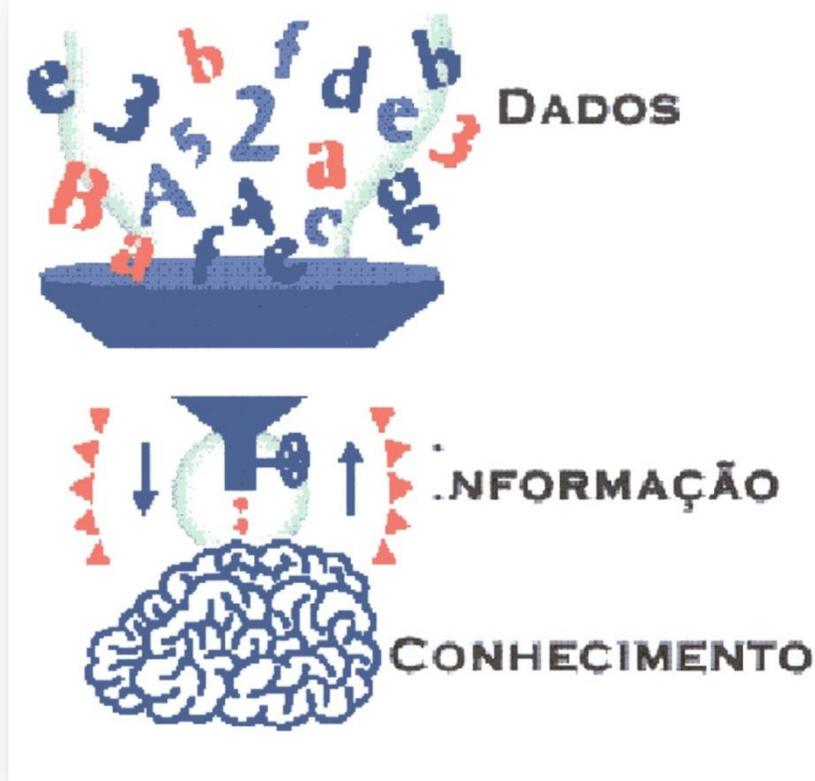
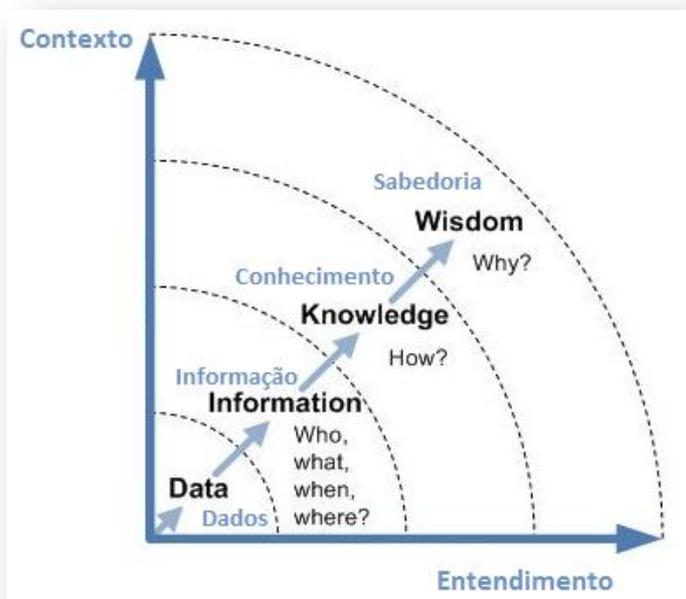
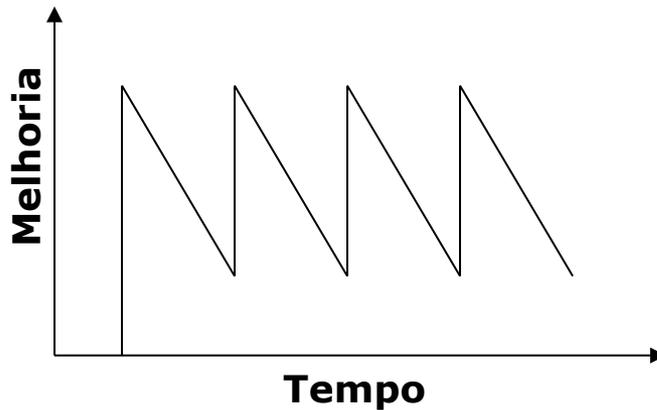
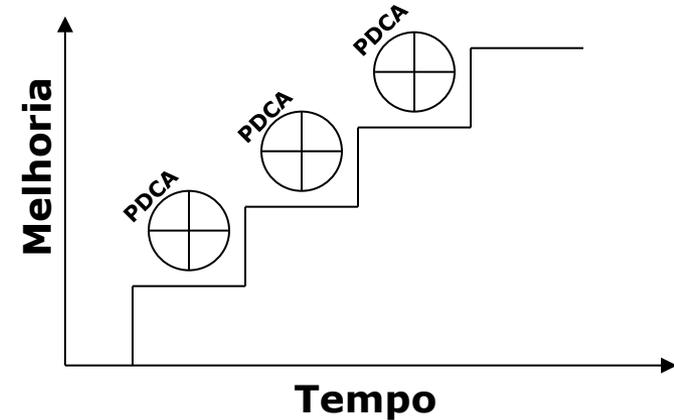


Gráfico DIKW (CIO, 2012)

Resultados

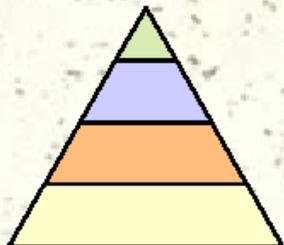


X



- (Re)Escrever aquilo que se faz/Fazer aquilo que está escrito;
- Adequar conteúdo dos documentos
- **Ser “LEAN”**

Propósito



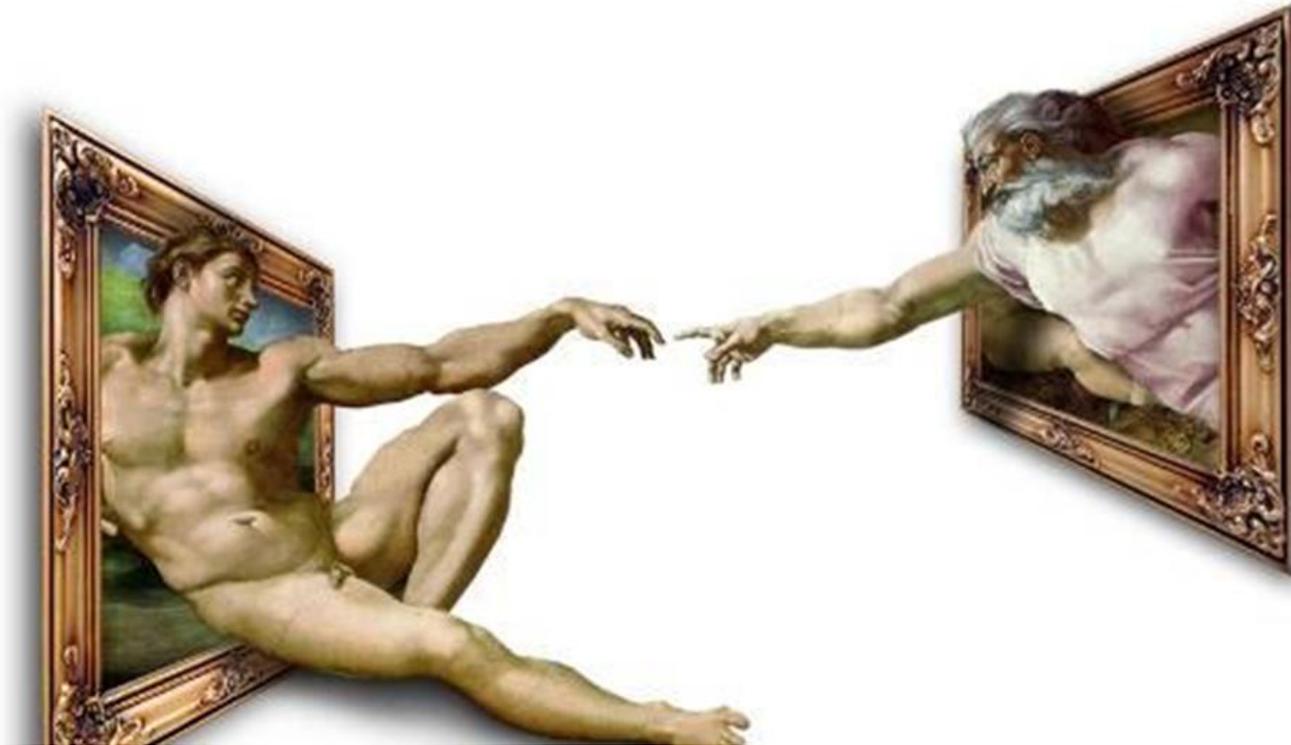
Pretende-se ter um sistema de gestão documentado e não um sistema de documentos !!!....



- **“Nem tudo o que se consegue medir é importante (...)**
- **Nem tudo o que é importante se consegue medir (...)”**

Jorge Freixo



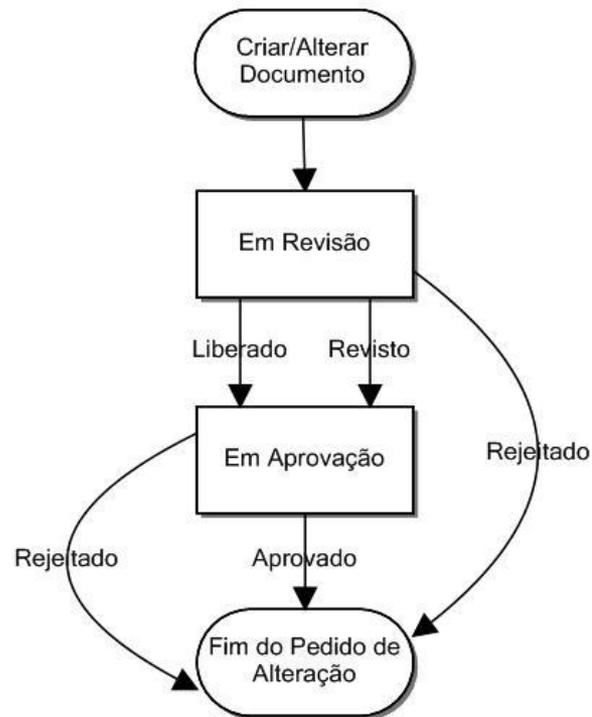


Os Sistemas de Informação e a Gestão da Qualidade na ULSAM



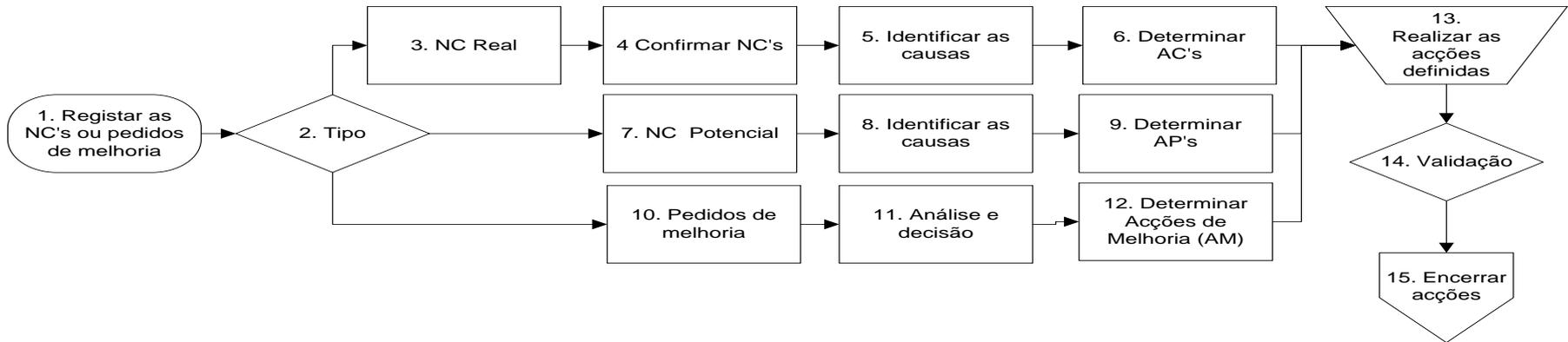
7. AI de Suporte ao SGQ

Controlo de Documentos e Registos



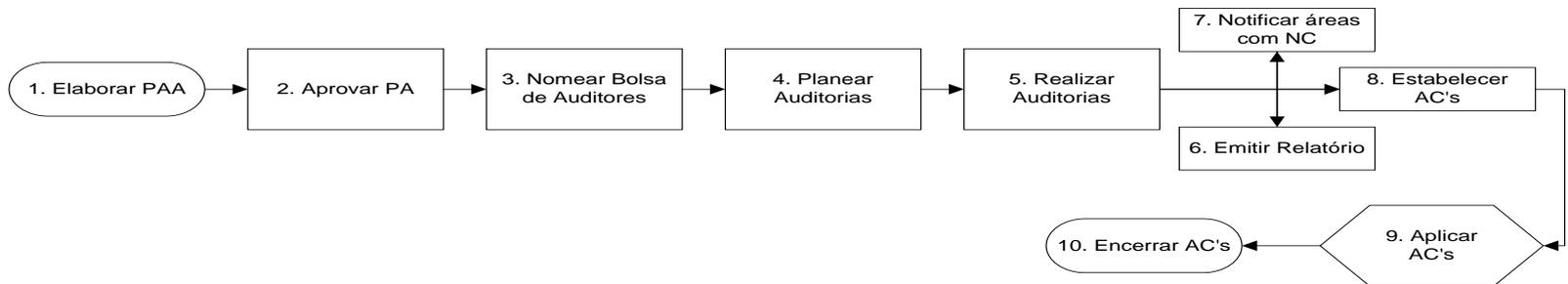
7. AI de Suporte ao SGQ

Gestão de Produto Não Conforme



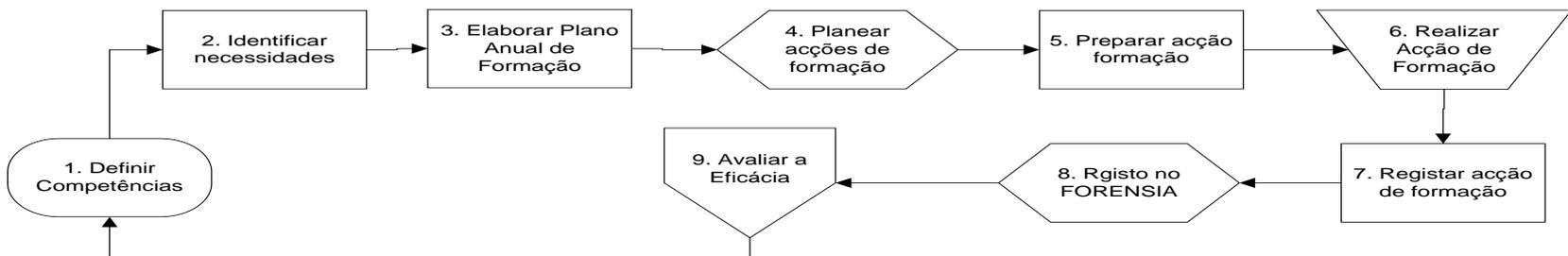
7. AI de Suporte ao SGQ

Auditorias Internas



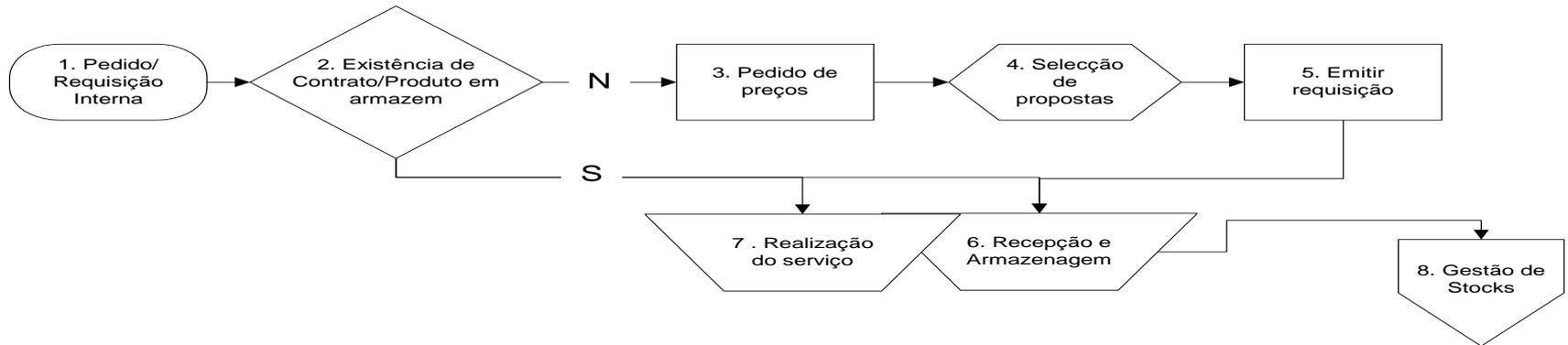
7. AI de Suporte ao SGQ

Gestão de Recursos Humanos/formação



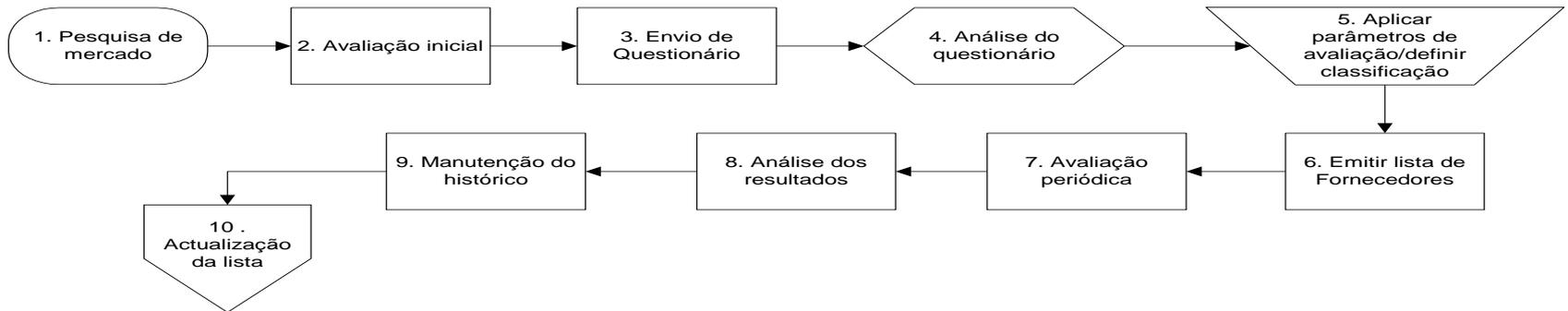
7. AI de Suporte ao SGQ

Gestão de Compras



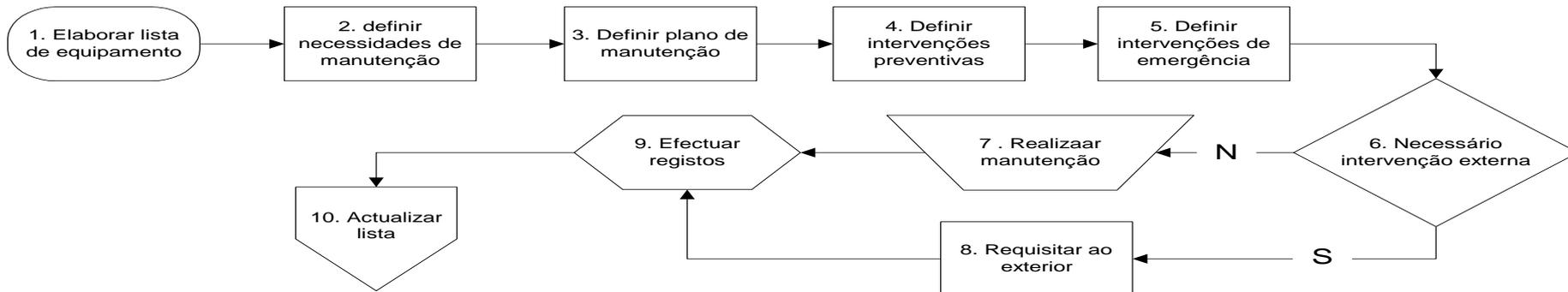
7. AI de Suporte ao SGQ

Gestão de Compras / A seleção e avaliação de fornecedores



7. AI de Suporte ao SGQ

Gestão da Infraestrutura



Arquitetura de Informação

Definição dos Processos e Classes de Dados

Sistema de Gestão Integrado - [Manutenção da Tabela de Tipos de Documentos]

Ficheiro Editar Janela Impressão Língua Q01 - Gestão Documental

Visualizar Imprimir Excel Texto Html Pdf Email Expandir Esconder Customizar Guardar

Módulos

- Q01 - Gestão Documental
 - Campos
 - Estados
 - Funções
 - Papeis
 - Pastas
 - Sistemas
 - Tipos de Documentos
 - Utilizadores dos Sistema
 - Templates
 - Informação Global
 - Mapas
- Processos/Documentos
- Recursos Humanos
- Q10 - Fornecedores
- Q03 - Não Conformidade
- Q20 - Ações
- Organigramas
- Workflow
- Configurador

Código	Descrição
ATA	Atas
CI	Comunicação Interna
DOC_EXT	Documento Externo (DR; NOC; Circulares da DGS...)
ETR	Estratégia
IT	Instrução de Trabalho
MAN	Manuais
MARC	Mapa de Avaliação de Risco Clínico
MOD.	Impresso/Folheto Aproveionável
MOD.Q	Impresso/Folheto Não Aproveionável
MPG	Mapa de Processo de Gestão
MPR	Mapa de Processo de Realização
MPS	Mapa de Processos de Suporte
NOC	Norma de Orientação Clínica
ORG	Organigramas
PA	Plano
PG	Procedimento Geral
POL	Políticas
PRT	Protocolo
PT	Procedimento Técnico
RA	Relatório
REG	Registos
REGQ	Registos Qualidade
REGU	Regulamento

7. AI de Suporte ao SGQ

Arquitetura de Informação

Definição dos Processos e Classes de Dados

- Três tipos de envolvimento entre processos e entidades:
 - Decisor (D),
 - Fortemente envolvido (F) e
 - algum envolvimento (A),

Arquitetura de Informação

Definição dos Processos e Classes de Dados

Processos	Categoria	Gestão						Realização										Suporte							
	Macro Processo	MPG Planejamento e Gestão	MPG Revisão pela Gestão	PG SGQ	PG PNC	PG Auditorias	PG RH	MPR CSP	MPR Urgência Hospitalar	MPR Ambulatório (Hospitalar)	MPR Internamento	MPR Apoio à prestação de Cuidados	MPS Financeiro	MPS Sistemas de Informação	PG Compras	PG Infraestruturas	MPS Farmácia	MPS Hoteleiros	MPS Risco/Segurança						
		Processo																		MPR Saúde Familiar	MPR Saúde Comunidade	MPR Saúde Pública	MPR Consulta Externa	MPR Hospital de Dia	MPR Cirurgia do Ambulatório
Entidades	Conselho de Administração	D	D	F	D	D	D												D	D	D	D	D	D	F
	Direção da Qualidade	F	F	D	F	F																			F
	C. Governação e Gestão de Risco Clínico	F	F	F	A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A							D
	Gabinete da Qualidade	F	F	F	F	F	A														A	A			
	Diretor da Qualidade	F	F	F	F	F	A																		
	Gestor da Qualidade	F	F	F	F	F															A	A			A
	C. Gestão da qualidade e Segurança	F	F	F	F	F															A	A			A
	Comissões Técnicas	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Serviços/equipas de apoio e suporte	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	Diretores de Serviço	A	A		F	F	A	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D			A	A			F
	Comissão Local da Qualidade	A	A		F	F		F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F			A	A			F
	"Dono" do Processo	A	A		F	F		F	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F			A	A			F
	Colaboradores				A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A							A

Arquitetura de Informação

Definição dos Processos e Classes de Dados

Tipo de Processo	Processo	Sub processo	Classe de dados (algumas)																						
			PQ	ETR	MQ	RA	Atas	MPG	MPR	MPS	PG	MARC	PA	CI	PAA	Av. Eficácia da Formação	ORG	PT	IT	PRT	Indicadores	Impressos	Av. Expectadores - Manutenção - Calibração e	Ensaio	
Gestão	MPG Planeamento e Gestão		C	C	C	U	U	U																	
	MPG Revisão pela gestão		U	U	U	C	C	C													U				
	PG SGQ					U	U		C	C	C										U				
	PG PNC										U	C	C	C	U	U					U				
	PG Auditorias								U		U		U		C	U					U		U	U	
	PG 04 RH										U					C	C							U	
Realização	MPR CSP	MPR Saúde Familiar																							
		MPR Saúde Comunidade																							
		MPR Saúde Pública																							
	MPR Urgência Hospitalar																								
	MPR Ambulatório (Hospitalar)	MPR Consulta Externa																							
		MPR Hospital de Dia					U		U				U								U				
		MPR Cirurgia do Ambulatório																			U				
		MPR Fisiatria e Reabilitação																			U				
	MPR Internamento																								
	MPR Apoio	MPR MCDT																							
MPR Bloco Operatório/Partos																									
MPR Esterilização																									
Suporte	MPS Gestão Informação									U											C		U	U	
	MPS Compras									U												C	C	U	
	MPS Infraestruturas									U													U	C	

7. AI de Suporte ao SGQ

Arquitetura de Informação

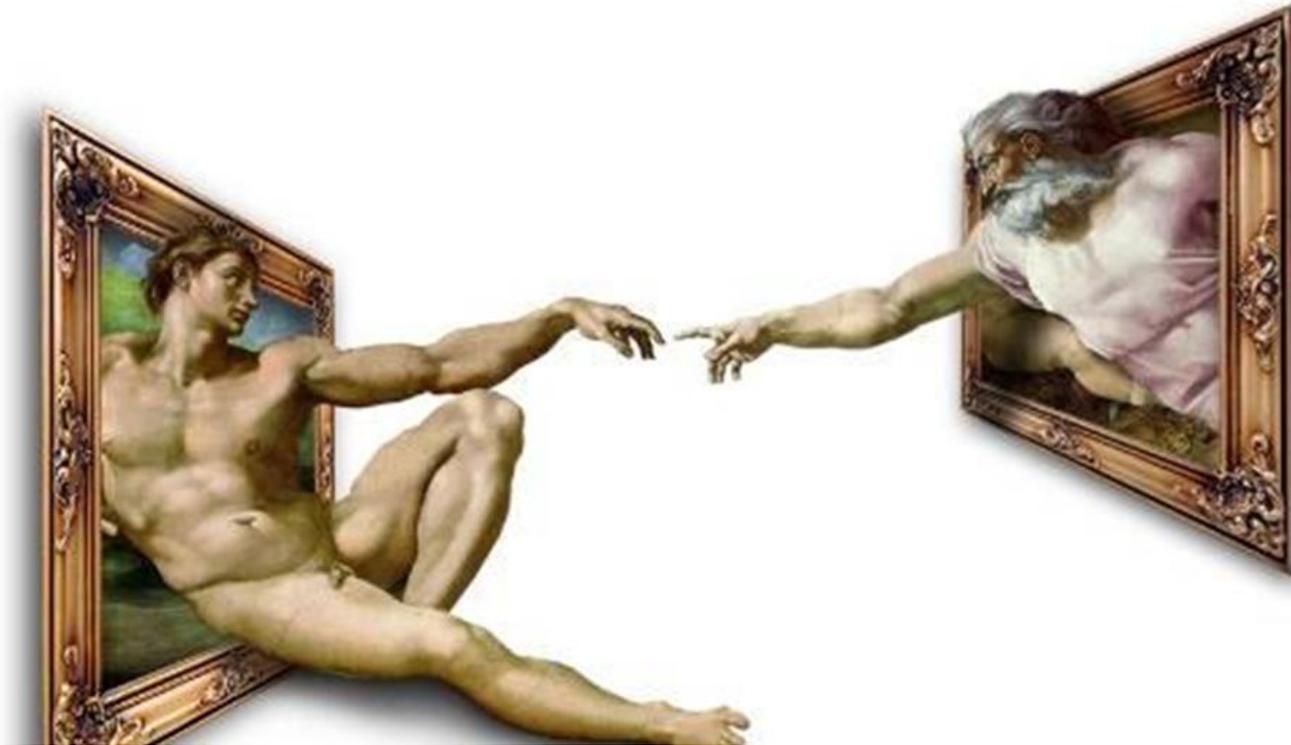
Definição dos Processos e Classes de Dados

The screenshot displays the 'Sistema de Gestão Integrado' interface. The title bar reads 'Sistema de Gestão Integrado - [Lista de Documentos Aprovados]'. The menu bar includes 'Ficheiro', 'Editar', 'Janela', 'Impressão', and 'Lingua'. Below the menu bar, there are icons for 'Finalizados', 'Workflow', 'Áreas/Departamentos', 'Funções', 'Tipos de Documentos', and 'Utilizadores dos Sistemas'. The main interface is divided into several sections:

- Módulos:** A sidebar on the left lists various modules such as 'Q01 - Gestão Documenta', 'Processos/Documentos', 'Recursos Humanos', 'Q10 - Fornecedores', 'Q03 - Não Conformidade', 'Q20 - Ações', 'Organigramas', 'Workflow', and 'Configurador'.
- Visualização:** A section at the top right of the main area with a 'Árvore' dropdown menu.
- Pastas:** A tree view on the left side of the main area showing a hierarchy of folders under 'Doc's Qualidade', including 'Estratégias', 'Políticas', 'Protocolos', 'NOC'S', 'Mapa Processos', 'Proc. Geral', 'Proc. Técnico', 'Inst. Trabalho', 'Manuais', 'MARC', 'Planos', 'Relatórios', 'Organigramas', 'Regulamentos', 'Comunicação Int.', 'Doc. Ext', 'Registos Q', 'Registos', 'Imp/Folhetos e Pub', 'Direção Médica', 'Direção Enfermagem', 'Medicina', 'Cirurgia', 'Mulher e Criança', and 'Psiq. e S. Mental'.
- Table:** A table with columns 'T. Doc.', 'Código', 'Identificador', 'Aprovado', and 'Dep.'. The table contains 21 rows of document records. The 5th, 6th, 7th, 8th, 9th, 10th, 11th, 12th, 13th, 14th, 15th, 16th, 17th, 18th, 19th, 20th, and 21st rows are highlighted in red.

The table data is as follows:

T. Doc.	Código	Identificador	Aprovado	Dep.
MPG	MPG.002/I.GQ	Mapa de Processo de Revisão do SGQ	23-11-2012	GQ
MPG	MPG.001/I.GQ	Planeamento e Gestão	16-01-2014	GQ
MPR	MPR.001/I.GQ	MPR01-Recepção	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.002/I.GQ	MPR02-Histológico	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.003/I.GQ	MPR03-Citológico	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.004/I.GQ	MPR04-Exames complementares	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.005/I.GQ	Processo Pré-Analítico	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.006/I.GQ	MPR06-Analítico-Bioquímica	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.007/I.GQ	MPR07-Analítico-Hematologia	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.008/I.GQ	MPR08-Analítico-Microbiologia	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.009/I.GQ	Processo Pós-Analítico	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.010/I.GQ	MPR10-Dádiva de Sangue	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.011/I.GQ	MPR11-Diagnóstico e terapêutica	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.012/I.GQ	MPR12-Análises Laboratoriais.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.013/I.GQ	MPR13-Fornecimento de componentes.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.015/I.GQ	MPR15-Admissão.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.016/I.GQ	MPR16-Consulta.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.017/I.GQ	MPR17-Domicílio.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.018/I.GQ	MPR18-Intenamento Convalescença.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.019/I.GQ	MPR19-Recepção e Armazenamento.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.020/I.GQ	MPR20-Preparação e Controlo.doc	27-10-2012	GQ
MPR	MPR.021/I.GQ	MPR21-Distribuição.doc	27-10-2012	GQ



**Mais do que uma estratégia de visibilidade,
a Qualidade é uma questão de visão estratégica.**

