



## Projecto *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*

### 1. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROJECTO

No âmbito dos *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*, deu-se início, em Março de 2005, a uma nova etapa. A Ordem dos Enfermeiros pretende, nesta fase, que os *Padrões de Qualidade* se constituam num instrumento que contribua para a busca das melhores respostas em cuidados de Enfermagem e para que se atinja o objectivo da excelência do serviço que as instituições prestadoras de cuidados de saúde prestam aos cidadãos.

Esta nova etapa é consubstanciada pelo presente projecto de intervenção cuja finalidade é: **contribuir para a implementação e para o desenvolvimento de sistemas de melhoria contínua da qualidade do exercício profissional dos enfermeiros e da qualidade dos cuidados, através da apropriação, pelos enfermeiros, dos padrões de qualidade e do envolvimento das organizações prestadoras de cuidados de saúde onde os enfermeiros desenvolvem a sua actividade profissional.**

Este projecto -- que deverá tornar-se num programa no sentido de poder ser um instrumento permanente de que a Ordem possa dispor para a concretização do seu desígnio fundamental na promoção contínua da qualidade dos cuidados de Enfermagem -- é, como os colegas o afirmam, um importante suporte ao desenvolvimento profissional.

### 2. DO JÁ REALIZADO...

**Aderiram ao projecto 70 Instituições:** 62 instituições prestadoras de cuidados de saúde (43 hospitais e centros hospitalares; sete Sub-regiões; nove centros de saúde, um Centro Regional de Alcoologia e um Instituto da Droga e Toxicoddependência) e oito Instituições de Ensino (Escolas Superiores de Enfermagem / Saúde – ESE / Saúde).

Observa-se, por Secção Regional da Ordem, a seguinte distribuição:

SRNorte: 14 hospitais e centros hospitalares; duas Sub-regiões; um Centro Regional de Alcoologia

SRCentro: 11 hospitais e centros hospitalares; duas Sub-regiões; duas ESE / Saúde;

SRSul: 15 hospitais e centros hospitalares; três Sub-regiões; quatro ESE / Saúde;

SRRAAçores: três hospitais; nove centros de saúde; duas ESE.

Após a **formalização das parcerias**, através da assinatura de protocolos entre a Ordem e as Instituições, deu-se início à **formação** dos enfermeiros dinamizadores para a qualidade, responsáveis pela divulgação e implementação dos padrões de qualidade nas suas próprias Instituições.

Integraram o grupo de dinamizadores um total de 178 enfermeiros, pertencendo 167 a Instituições prestadoras de cuidados de saúde (55 SRNorte; 36 SRCentro; 69 SRSul; 18 SRRAAçores) e 11 a Escolas Superiores de Enfermagem / Saúde (duas SRCentro; cinco SRSul; quatro SRRAAçores).

A formação destes enfermeiros, da responsabilidade da Ordem, decorreu de Novembro de 2005 a Junho de 2006, num total de 2646 horas.



## Projecto *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*

Estes **enfermeiros dinamizadores** estão a desenvolver o **projecto** nas respectivas Instituições, promovendo a disseminação e apropriação do enquadramento conceptual dos cuidados de Enfermagem e dos enunciados descritivos de qualidade junto dos enfermeiros, colaborando na definição de indicadores e no desenvolvimento de programas de melhoria contínua da qualidade dos cuidados de Enfermagem.

O projecto prevê **reuniões de acompanhamento** institucionais promovidas pela Ordem, tendo sido realizadas, pelos enfermeiros das Secções Regionais que integram o projecto, 57 reuniões de acompanhamento institucional.

Destaca-se o trabalho de acompanhamento desenvolvido por estes enfermeiros, membros dos Órgãos Sociais das Secções Regionais que, com esforço e dedicação, permitiram o desenvolvimento do projecto.

### 3. RESULTADOS GLOBAIS DO PROJECTO

Estabeleceu-se que as Instituições parceiras elaborariam, semestralmente, um relatório de progresso, tendo sido previamente disponibilizado um ficheiro em suporte informático que seria remetido, após preenchimento, às respectivas Secções Regionais. Elaboraram-se dois modelos de avaliação, um para as Instituições de Saúde e outro para as Instituições de Ensino.

A partir dos relatórios de progresso enviados pelas instituições sintetizámos os resultados. Os dados foram tratados considerando cada Secção Regional e o todo nacional.

Da análise dos **resultados globais nacionais**, salientamos o seguinte:

- a) Das 62 instituições de saúde que aderiram ao projecto, recebemos 50 relatórios de progresso, o que corresponde a 80,6% das Instituições.
- b) Utilizou-se, na maioria das Instituições (36, 72,0%), a metodologia proposta pela Ordem dos Enfermeiros para a implementação do projecto. Utilizou-se em apenas 14 instituições outras formas de disseminação do Enquadramento Conceptual e Enunciados Descritivos, nomeadamente, replicação da formação à totalidade de enfermeiros, formação dos enfermeiros-chefes e responsáveis pela formação em serviço que, por sua vez, se responsabilizaram pela replicação.
- c) Em 44 instituições (88,0%) esteve envolvida a estrutura de formação da Instituição, dando apoio no planeamento, na organização, na divulgação e na certificação da formação.
- d) Realizaram-se sessões formativas em 48 instituições (96,0%), totalizando 352 sessões.
- e) Em quase todas as Instituições (96,0%) estão envolvidas no projecto unidades / serviços, tendo-se apurado o envolvimento de 569 unidades, o que corresponde a 76,4% do total de serviços das Instituições aderentes.
- f) Nestes serviços / nestas unidades realizaram-se, em média, 3,7 reuniões de discussão / reflexão, variando o número de reuniões entre uma e 16.
- g) Estão envolvidos no projecto 7058 enfermeiros, o que corresponde a 59,6% do total de enfermeiros que exercem funções nestas Instituições. Realça-se o envolvimento de 500 enfermeiros-chefes e 43 enfermeiros-supervisores, o que corresponde a, respectivamente, 76,0% e 81,1% do total de enfermeiros destas categorias profissionais. Na maioria das instituições (78,0%), estão ainda envolvidos enfermeiros responsáveis pela formação em serviço, totalizando 409, o que corresponde a 79,7% do total de enfermeiros responsáveis pela formação em serviço nestas Instituições.



## Projecto *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*

- h) O envolvimento de docentes no projecto foi referido apenas por oito instituições (16,0%), estando envolvidos 26 docentes das seguintes Instituições de Ensino: ESE Bissaya Barreto, Coimbra; ESE Dr. José Timóteo Montalvão Machado; ESE Santarém; ESS Instituto Politécnico de Setúbal; ESE Ponta Delgada; ESE Portalegre; ESE S. João, Porto.
- i) Na maioria das Instituições (66,0%) são realizadas reuniões de acompanhamento de enfermeiros dinamizadores institucionais e enfermeiros responsáveis pelo desenvolvimento do projecto nas unidades / nos serviços. Estão registadas um total de 141 reuniões de acompanhamento.
- j) Em mais de metade das Instituições (32), os enfermeiros já identificam ganhos decorrentes da reflexão sobre os *Padrões de Qualidade*, quer em relação aos conhecimentos, quer na prática, na relação interpessoal com utentes e família, na comunicação com a equipa e na tomada de decisão. Identificaram-se ainda outros ganhos em visibilidade, identidade profissional e representação social, análise de aspectos que interferem na satisfação dos profissionais, entre outros.
- k) Em 21 Instituições estão já definidos indicadores de qualidade, constatando-se uma grande ênfase na definição de indicadores da categoria de enunciados descritivos "prevenção de complicações". Referem-se alguns exemplos de áreas onde foram definidos indicadores: úlcera de pressão, dor, quedas, erros de terapêutica, infecções, referenciação / continuidade de cuidados, cobertura vacinal, adesão ao regime terapêutico, envolvimento do convivente significativo, acolhimento, alta, satisfação dos utentes, reclamações de utentes e familiares, registos.
- l) Em 19 Instituições, referiu-se a elaboração de programas de melhoria contínua, num total de 71 programas.
- m) Em nove Instituições, referiu-se a identificação de ganhos de cada programa.
- n) Em 16 das instituições aderentes, referiu-se que o projecto produziu transformações no sistema de informação em enfermagem nas unidades / serviços.
- o) Os resultados do projecto foram já divulgados em 13 instituições, através de reuniões, distribuição da documentação, publicações, entre outros.

Descreveram-se dificuldades na implementação do projecto. Entre estas, salientamos as que foram comuns à maioria das instituições: dificuldade de recursos humanos / carência de enfermeiros, conseqüente sobrecarga de trabalho, dificuldade em conciliar os horários com a realização das sessões, envolvimento noutros projectos, conhecimentos insuficientes sobre programas de melhoria contínua e indicadores de qualidade, desmotivação dos enfermeiros.

Várias foram as estratégias encontradas para ultrapassar as dificuldades de que são exemplo: elaboração de cronograma com exigência de prazos; reuniões de reflexão; discussão em grupo; colaboração do gabinete de qualidade; envolvimento das chefias na programação de actividades; divisão da equipa para a realização das sessões / sessões em pequenos grupos; estabelecimento de prioridades; utilização de reuniões informais e de passagem de turno; reuniões mensais de acompanhamento; contratualização da formação sobre CIPE; progressiva informatização; motivação dos enfermeiros para a mudança.

Apraz-nos registar algumas descrições constantes nos relatórios que muito nos gratificam pela forma e pelo conteúdo e que importa partilhar: "os enfermeiros estão a assumir o projecto com responsabilidade e abertura à mudança", "projecto oportuno, dá visibilidade à enfermagem", "a parceria entre a Ordem e a Instituição tem sido de extrema importância pela partilha de experiências entre organizações".

No que se refere às **Instituições de Ensino**, da análise dos resultados salientamos o de seguida apresentado.

- a) Foram recebidos relatórios de progresso das oito instituições de ensino que aderiram ao projecto.



## Projecto *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem*

- b) Na maioria das Instituições (seis) foi efectuada a divulgação dos *Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem* junto dos docentes, tendo sido envolvidos um total de 82 docentes e realizadas 12 sessões de divulgação. Em todas as Instituições foi efectuada divulgação junto dos estudantes, tendo sido envolvidos 1779 estudantes, o que corresponde a 83,2% do total destas instituições.
- c) Em todas as instituições os Padrões de Qualidade estão integrados no plano de estudos do Curso de Licenciatura em Enfermagem e apenas em quatro nos planos dos CPLEE, por não leccionarem estes cursos nessas Instituições.
- d) Foi referido por três Instituições que estão envolvidas nos projectos de implementação dos *Padrões de Qualidade* em Instituições de Saúde, registando-se a participação de 11 docentes em 36 unidades de cuidados, tendo estes participado em 26 reuniões de trabalho.
- e) Seis das Instituições identificam ganhos decorrentes da reflexão sobre os Padrões de Qualidade e cinco referem ter produzido transformações no sistema de informação de enfermagem.
- f) Foram divulgados os resultados do projecto em cinco Instituições e é elaborado relatório de progresso em três.

A dificuldade mais relevante na implementação do projecto está relacionada com a linguagem. Foram referidas, entre outras, as seguintes estratégias utilizadas para ultrapassar dificuldades: discussões individuais e de grupo, trabalho em equipa com pessoas que já tinham trabalhado a CIPE "no terreno", partilha de informação e pesquisa bibliográfica.

Nas observações consideradas pertinentes no âmbito do projecto realçam-se duas referências: a falta de clarificação do papel da Escola e o facto de esta ter contribuído para a discussão da excelência de cuidados.

### 4 . DA CONTINUIDADE - EXPANSÃO/NOVAS CANDIDATURAS

Na sequência da manifestação do interesse em aderir ao projecto, por vários responsáveis Institucionais, decidiu-se pela reabertura das candidaturas em 2007, de forma a promover a apropriação, pelo maior número possível de enfermeiros, dos padrões de qualidade e possibilitar o envolvimento das organizações interessadas.

Candidataram-se, até 15 de Março último, mais 44 Instituições (14 SRNorte; 11 SRCentro; 18 SRSul; uma SRRAAçores), tendo sido formalizadas em Maio as parcerias / assinaturas dos protocolos. Actualmente estão em curso as acções de formação dos novos enfermeiros dinamizadores, num total de 105.

Perspectiva-se que esta área da qualidade se constitua, no futuro, num programa da Ordem, de forma a ter um contributo efectivo na melhoria da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Terminamos aproveitando esta oportunidade para felicitar todos os responsáveis Institucionais pela adesão a este projecto, na primeira e segunda candidaturas, os enfermeiros dinamizadores que se dispuseram a participar e todos os enfermeiros intervenientes, porque, estamos convictos, o trabalho em parceria que todos desenvolvermos contribuirá, certamente, para a excelência do exercício profissional dos enfermeiros e para a qualidade dos cuidados a que os cidadãos têm direito.