



**PROGRAMA DE MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM
(PMCQCE)**

INSTITUIÇÃO

Nome

Morada

Código Postal

CONTEXTO PRÁTICA CLÍNICA ou UNIDADE DE SAÚDE FUNCIONAL

Nome

CONTATOS

Enfermeiro(a) Chefe ou Responsável

Telefone

Mail

Enfermeiro(a) autor(a)

Telefone

Mail

NOME DO PMCQCE

NOTA INTRODUTÓRIA

Contextualização, pertinência e justificação do PMCQCE.

REVISÃO SISTEMÁTICA

Apreciação crítica de estudos. Estes devem ser seleccionados em função da sua relevância, qualidade e atualidade.

OBJETIVOS

RECURSOS

Materiais

Humanos

Financeiros

ENUNCIADO DESCRITIVO

Satisfação do cliente

Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro persegue os mais elevados níveis de satisfação dos clientes.

São elementos importantes da satisfação dos clientes, relacionada com os processos de prestação de cuidados de enfermagem, entre outros:

- O respeito pelas capacidades, crenças, valores e desejos da natureza individual do cliente;
- A procura constante da empatia nas interações com o cliente;
- O estabelecimento de parcerias com o cliente no planeamento do processo de cuidados;
- O envolvimento dos conviventes significativos do cliente individual no processo de cuidados;
- O empenho do enfermeiro, tendo em vista minimizar o impacto negativo no cliente, provocado pelas mudanças de ambiente forçadas pelas necessidades do processo de assistência de saúde.

Promoção da saúde

Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro ajuda os clientes a alcançarem o máximo potencial de saúde.

São elementos importantes face à promoção da saúde, entre outros:

- A identificação da situação de saúde da população e dos recursos do cliente / família e comunidade;
- A criação e o aproveitamento de oportunidades para promover estilos de vida saudáveis identificados;
- A promoção do potencial de saúde do cliente através da otimização do trabalho adaptativo aos processos de vida, crescimento e desenvolvimento;
- O fornecimento de informação geradora de aprendizagem cognitiva e de novas capacidades pelo cliente.

Prevenção de complicações

Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro previne complicações para a saúde dos clientes.

São elementos importantes face à prevenção de complicações, entre outros:

- A identificação, tão rápida quanto possível, dos problemas potenciais do cliente, relativamente aos quais o enfermeiro tem competência (de acordo com o seu mandato social) para prescrever, implementar e avaliar intervenções que contribuam para evitar esses mesmos problemas ou minimizar-lhes os efeitos indesejáveis;
- A prescrição das intervenções de enfermagem face aos problemas potenciais identificados;
- O rigor técnico / científico na implementação das intervenções de enfermagem;
- A referenciação das situações problemáticas identificadas para outros profissionais, de acordo com os mandatos sociais dos diferentes profissionais envolvidos no processo de cuidados de saúde;
- A supervisão das atividades que concretizam as intervenções de enfermagem e que foram delegadas pelo enfermeiro;
- A responsabilização do enfermeiro pelas decisões que toma, pelos atos que pratica e que delega.

Bem-estar e autocuidado

Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro maximiza o bem-estar dos clientes e suplementa / complementa as atividades de vida relativamente às quais o cliente é dependente. São elementos importantes face ao bem-estar e ao autocuidado, entre outros:

- A identificação, tão rápida quanto possível, dos problemas do cliente, relativamente aos quais o enfermeiro tem conhecimento e está preparado para prescrever, implementar e avaliar intervenções que contribuam para aumentar o bem-estar e suplementar / complementar atividades de vida relativamente às quais o cliente é dependente;
- A prescrição das intervenções de enfermagem face aos problemas identificados;

- O rigor técnico / científico na implementação das intervenções de enfermagem;
- A referenciação das situações problemáticas identificadas para outros profissionais, de acordo com os mandatos sociais dos diferentes profissionais envolvidos no processo dos cuidados de saúde;
- A supervisão das atividades que concretizam as intervenções de enfermagem e que foram delegadas pelo enfermeiro;
- A responsabilização do enfermeiro pelas decisões que toma, pelos atos que pratica e pelos que delega.

Readaptação funcional

Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro conjuntamente com o cliente desenvolve processos eficazes de adaptação aos problemas de saúde.

São elementos importantes face à readaptação funcional, entre outros:

- A continuidade do processo de prestação de cuidados de enfermagem;
- O planeamento da alta dos clientes internados em instituições de saúde, de acordo com as necessidades dos clientes e os recursos da comunidade;
- O máximo aproveitamento dos diferentes recursos da comunidade;
- A otimização das capacidades do cliente e conviventes significativos para gerir o regime terapêutico prescrito;
- O ensino, a instrução e o treino do cliente sobre a adaptação individual requerida face à readaptação funcional.

Organização dos cuidados de saúde

Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro contribui para a máxima eficácia na organização dos cuidados de enfermagem.

São elementos importantes face à organização dos cuidados de enfermagem, entre outros:

- A existência de um quadro de referências para o exercício profissional de enfermagem;
- A existência de um sistema de melhoria contínua da qualidade do exercício profissional dos enfermeiros;
- A existência de um sistema de registos de enfermagem que incorpore sistematicamente, entre outros dados, as necessidades de cuidados de enfermagem do cliente, as intervenções de enfermagem e os resultados sensíveis às intervenções de enfermagem obtidos pelo cliente;
- A satisfação dos enfermeiros relativamente à qualidade do exercício profissional;
- O número de enfermeiros face à necessidade de cuidados de enfermagem;
- A existência de uma política de formação contínua dos enfermeiros, promotora do desenvolvimento profissional e da qualidade;
- A utilização de metodologias de organização dos cuidados de enfermagem promotoras da qualidade.

Outros

Consultar os Regulamentos dos Padrões de Qualidade dos Cuidados Especializados em Enfermagem.

DIMENSÃO ESTUDADA (*item 1 da Checklist de Heather Palmer*)

Eficácia

Mede a relação entre os resultados obtidos e os objetivos pretendidos, ou seja, ser eficaz é conseguir atingir o(s) objetivo(s).

Eficiência

Mede a relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados. Indica a capacidade de realizar algo da melhor maneira possível, ou seja, com menos desperdício, em menor tempo, ou com características de maior qualidade.

Efetividade

Indica a capacidade de atingir o(s) objetivo(s) (eficácia) da melhor forma possível (eficiência).

Acessibilidade

A obtenção de cuidados de saúde de qualidade necessários e oportunos, no local apropriado e no momento adequado. Relaciona-se com o grau de acesso aos cuidados de saúde face às barreiras de ordem financeira, organizacional, cultural e emocional.

Adequação técnico científica

Capacidade de recorrer a conhecimentos com características técnicas capazes de favorecerem/otimizarem os cuidados prestados. Relaciona-se com a Investigação/estudo com vista à produção e divulgação de saberes técnico-científicos.

Satisfação/aceitabilidade

A satisfação do cliente é entendida como o resultado diferença entre as expectativas do cliente em relação aos cuidados e a sua perceção dos cuidados realmente recebidos.

A satisfação do profissional é entendida como o resultado da diferença entre as expectativas do profissional em relação à qualidade do seu exercício profissional e a sua perceção sobre os resultados obtidos tendo em consideração os recursos envolvidos.

Equidade

Ausência de diferenças evitáveis, injustas e passíveis de modificação do estado de saúde de grupos populacionais de contextos sociais, geográficos ou demográficos diversos. Expressa-se como a igual oportunidade de cada cidadão atingir o seu potencial de saúde.

UNIDADE DE ESTUDO (item 2 da Checklist de Heather Palmer)

Clientes alvo dos cuidados de enfermagem.

Profissionais prestadores de cuidados de saúde (enfermeiros ou outros elementos da equipa de saúde). De salientar a necessidade de referenciar o período de tempo em que a unidade de estudo é avaliada.

TIPO DE DADOS (item 3 da Checklist de Heather Palmer)

Estrutura

Englobam as características dos prestadores de cuidados, os instrumentos que têm à sua disposição e ainda o ambiente físico/organizacional no qual trabalham.

Processo

Referem-se à relação prestador/cliente, ao modo como os cuidados são prestados.

Resultado

Referem-se aos próprios objetivos dos cuidados enfermagem, ilustrando as mudanças no estado de saúde, corrente ou futuro dos clientes.

Outros

FONTE DE DADOS (item 4 da *Checklist* de Heather Palmer)

Registos institucionais

Entrevista

Questionário

Observação direta

Outras

TIPO DE AVALIAÇÃO (item 5 da *Checklist* de Heather Palmer)

Auditoria interna: interpares ou autoavaliação

É executada por profissionais, geralmente funcionários(as) da própria instituição auditada, com o objetivo principal de auxiliar a atingir as suas metas.

Auditoria externa

Configura-se como aquela executada por profissionais ou empresas que não possuem vínculo ou subordinação à empresa auditada.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO (item 6 da *Checklist* de Heather Palmer)

Toda a intervenção de enfermagem autónoma e interdependente para atingir um objetivo comum, decorrente de um plano de ação previamente definido.
Para cada critério a avaliar devem constar as exceções para a não execução do mesmo (no caso de existirem) e os esclarecimentos adicionais (no caso de serem necessários).

Por exemplo:

Critérios	Exceções	Esclarecimentos
<p>Na admissão de clientes no serviço x o enfermeiro deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar o regulamento do serviço/hospital relativamente a horários das refeições, visitas, uso do telefone e espólio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes com alteração da consciência. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fornecer a informação ao acompanhante.
<p>O Enfermeiro deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar a avaliação dos conhecimentos das crianças sobre o tema X uma semana antes da sessão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crianças com necessidades especiais; - Não-aceitação dos pais/tutores legais das crianças; - Absentismo. 	

COLHEITA DE DADOS (iten 7 da Checklist de Heather Palmer)

Enfermeiros

Outros

RELAÇÃO TEMPORAL (iten 8 da Checklist de Heather Palmer)

Retrospectiva

Realiza-se o estudo a partir de registos do passado, e é seguido a partir daquele momento até o presente.

Prospectiva

Monta-se o estudo no presente e o mesmo é seguido para o futuro.

SELEÇÃO DA AMOSTRA (iten 9 da Checklist de Heather Palmer)

Base Institucional ou Populacional

Institucional - amostra composta por elementos presentes na instituição, quer sejam profissionais ou clientes.

Populacional - amostra composta por elementos externos à instituição.

Amostra Aleatória ou Seletiva

Aleatória - todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de pertencerem à amostra. O processo consiste em selecionar a amostra "n" a partir de uma população "N". As duas maneiras mais utilizadas de obter a amostra "n" são o método de sorteio, no qual são escolhidos um a um até que esteja completa a amostragem e a tabela de números aleatórios, na qual serão sorteados até que seja atingido o nº necessário para amostra.

Seletiva - a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende em parte do julgamento do pesquisador; quando o pesquisador seleciona os elementos mais representativos da amostra de acordo com seu julgamento ou utiliza dos elementos mais disponíveis da população.

INDICADORES

Estrutura

Englobam características (relativamente estáveis) da prestação de cuidados, de recursos materiais/humanos e das instalações/organização.

Processo

Referem-se à relação prestador/cliente, ao modo como os cuidados são executados. Mede os Processos decorrentes da própria prestação de cuidados, como sejam a qualidade técnica, a adequação e validade da informação produzida, a integração e continuidade dos cuidados.

Resultado

Referem-se aos próprios objetivos dos cuidados, ilustrando as mudanças no estado de saúde, corrente ou futuro dos clientes, atribuíveis a cuidados de saúde prestados anteriormente. Incluem a reabilitação / recuperação do cliente, o controlo da doença crónica, a capacitação, educação em saúde, a mudança de comportamentos e a satisfação com os cuidados prestados. Medem os ganhos em saúde e evolução no *status* diagnóstico.

Epidemiológicos

Instrumentos que permitem avaliar quantitativamente a frequência da ocorrência de doenças, mortes ou situações de risco à saúde de uma determinada população e num determinado período de tempo. Por exemplo: taxa de mortalidade, morbidade, incidência, prevalência, entre outros.

PLANO DE ATIVIDADES

Cronograma das atividades

Deve incluir o planeamento de todas as atividades, com referência ao responsável pela atividade e período de tempo para a sua realização: reuniões/formação, normas, folhetos informativos, *checklist*, grelhas de avaliação, estudo-piloto, recolha dos dados, tratamento e análise dos dados, apresentação dos resultados, entre outras atividades.

INTERVENÇÃO PREVISTA (*item*10 da *Checklist* de Heather Palmer)

Medida Educacionais

Capacitação do cliente/profissional de conhecimentos/competências.

Medidas Estruturais

Adquisição/otimização de recursos.

Outra

DIVULGAÇÃO do PMCQCE

Intra - institucional

Divulgação no âmbito da formação em serviço e/ou eventos formativos na instituição.

Extra-institucional

Divulgação no âmbito de eventos formativos fora da instituição, publicação em revista científica ou outros meios de comunicação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Documento elaborado com base nas seguintes Referências Bibliográficas:

DIREÇÃO GERAL DA SAÚDE (2012) - Plano Nacional de Saúde 2012-2016. Eixo estratégico: Qualidade em Saúde. Lisboa. [Consult. 09 nov. 2014]. Disponível na Internet: http://pns.dgs.pt/files/2012/02/0024_-_Qualidade_em_Sa%C3%BAde_2013-01-17_.pdf

ORDEM DOS ENFERMEIROS (2001) - Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem: Enquadramento conceptual e Enunciados descritivos. Divulgar. Lisboa. Conselho de Enfermagem. Ordem dos Enfermeiros. [Consult. 09 nov. 2014]. Disponível na Internet: <http://www.ordemenfermeiros.pt/publicacoes/Documents/divulgar%20-%20padroes%20de%20qualidade%20dos%20cuidados.pdf>

ORDEM DOS ENFERMEIROS (s/d) - Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem. Apresentação em PowerPoint. Conselho de Enfermagem Nacional.

Conselho de Enfermagem Regional

Ponta Delgada, 17 de novembro de 2014