Mais Saúde, Mais Vida!

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA

HOSPITAL DE AVEIRO - HOSPITAL DE ÁGUEDA - HOSPITAL DE ESTARREJA

JUNTOS, PARA O (A) SERVIR MELHOR!

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE AUTOAVALIAÇÃO CAF NO CHBV, EPE

Aveiro, Novembro 2021

COMPETE 2020 PORTUGAL 2020 UNIÃO EUROPEIA Fundos Europeus Estruturais e de Investimento

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE AUTOAVALIAÇÃO CAF NO CHBV

Novembro de 2021

O **Centro Hospitalar do Baixo Vouga** (CHBV) é uma entidade pública empresarial do Serviço Nacional de Saúde criada em 2012 e da qual fazem parte três **unidades hospitalares:**

Hospital Infante D. Pedro, E.P.E. (Aveiro): Sede Social do CHBV;
Hospital Distrital de Águeda;
Hospital Visconde de Salreu (Estarreja).

MISSÃO do CHBV: Contribuir para a saúde e bem-estar através da prestação de cuidados de qualidade a cada utente, de práticas clinicas integradas, da formação e da investigação.

A **área de influência** do CHBV abrange os concelhos de Águeda, Albergaria-a-Velha, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Sever do Vouga e Vagos, abrangendo uma população de cerca **300.000 habitantes. Dispõe atualmente d**e mais de **2000 profissionais.**

O CHBV presta cuidados nas seguintes linhas de atividade: Consulta, Internamento, Bloco Operatório, Hospital de Dia, Serviço Domiciliário, Maternidade, Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica e Serviço de Urgência/Emergência e Medicina Intensiva.

No que respeita ao Serviço de Urgência, o CHBV agrega duas tipologias: Serviço de Urgência Médico Cirúrgica em Aveiro e Serviço de Urgência Básica de Águeda.

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Porquê a Implementação do Modelo de Autoavaliação CAF no CHBV:

- Capacitação dos colaboradores do CHBV na melhoria contínua dos processos chave, ao nível do seu Serviço e de todo o Centro Hospitalar;
- Promoção da participação qualificada e organizada de todos os colaboradores nas propostas das ações de melhoria, do trabalho em equipa e reforço do *staff empowerment* e motovação;
- Integração das diversas especificidades de um Centro Hospitalar num referencial único (o Modelo de Autoavaliação CAF pode ser facilmente integrado com o programa nacional de acreditação da DGS/ACSA e já implementado no CHBV no Departamento da Mulher e Criança e no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental;
- Criação de uma cultura organizacional de melhoria contínua da qualidade.
- Oportunidade para que todos os **serviços de apoio** e não apenas os serviços de prestação direta de cuidados, se revejam num referencial de melhoria contínua da qualidade onde a participação de todos é condição de sucesso;

Objetivos:

- Reforçar liderança e estabelecer com clareza a missão, a visão e os valores, criando e mantendo um ambiente interno no qual as pessoas se possam sentir envolvidas na prossecução dos objetivos da organização;
- Promover a adoção de uma gestão por processos e factos;
- Reforçar uma cultura focalizada na otimização dos recursos e redução do desperdício;
- Estimular o desenvolvimento de parcerias que potenciem a possibilidade da criação de valor;
- Criação de gabinete de qualidade/estrutura integradora dos programas de qualidade – gestão do risco (existente) – segurança do doente – funcionando a implementação do modelo CAF no CHBV como 1.º passo para uma abordagem sistémica e organizada da gestão da qualidade e alicerce de um futuro SGQ.

Fases de implementação do projeto:

- Candidatura ao AVISO Nº 03/SAMA 2020/2016 aprovada em Outubro de 2017
- Início do projeto em Setembro de 2018 – constituição da equipa de autoavaliação (após mudança do CA)
- Apresentação pública de lançamento do projeto em Outubro de 2018
- Desenvolvimento da fase de autoavaliação de Outubro de 2018 a Dezembro de 2019
- Constituição da equipa do plano de melhorias em Janeiro de 2020 (fortemente afetado pelo COVID e retomado efetivamente em Março 2021)
- Implementação do plano de melhorias previsto até Dezembro de 2021
- Candidatura ao PEF em Outubro de 2021

Fases de implementação:

Fase 1: Arranque do projeto:

1. Planeamento e organização da autoavaliação - Atividade A1 "Gestão do subprojeto"
2. Comunicação do processo de avaliação;

Fase 2: Processo de autoavaliação:

3. Criação da equipa de autoavaliação:

a. Distribuição dos critérios CAF pelos elementos da Equipa de Autoavaliação;

4. Organização da formação:

a. Sessões de apresentação do projeto aos Dirigentes e à Equipa de Autoavaliação;

b. Sessões de formação e acompanhamento personalizado com a presença da equipa consultora, responsáveis dos critérios e elementos da Equipa de Gestão;

5. Realização da autoavaliação:

a. Através das técnicas de autoavaliação selecionadas foram identificadas e registadas na grelha de autoavaliação das evidências, pontos fortes, pontos fracos e sugestões de melhoria;

6. Elaboração do relatório da autoavaliação.

Fases de implementação:

Fase 3: Planeamento de ações de melhoria:

7. Elaboração do plano de melhorias (P);
8. Divulgação do plano de melhorias;
9. Implementação das ações de melhorias (D);
10. Avaliação do resultado (C) e planeamento da próxima autoavaliação (A).

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Equipa de Autoavaliação:

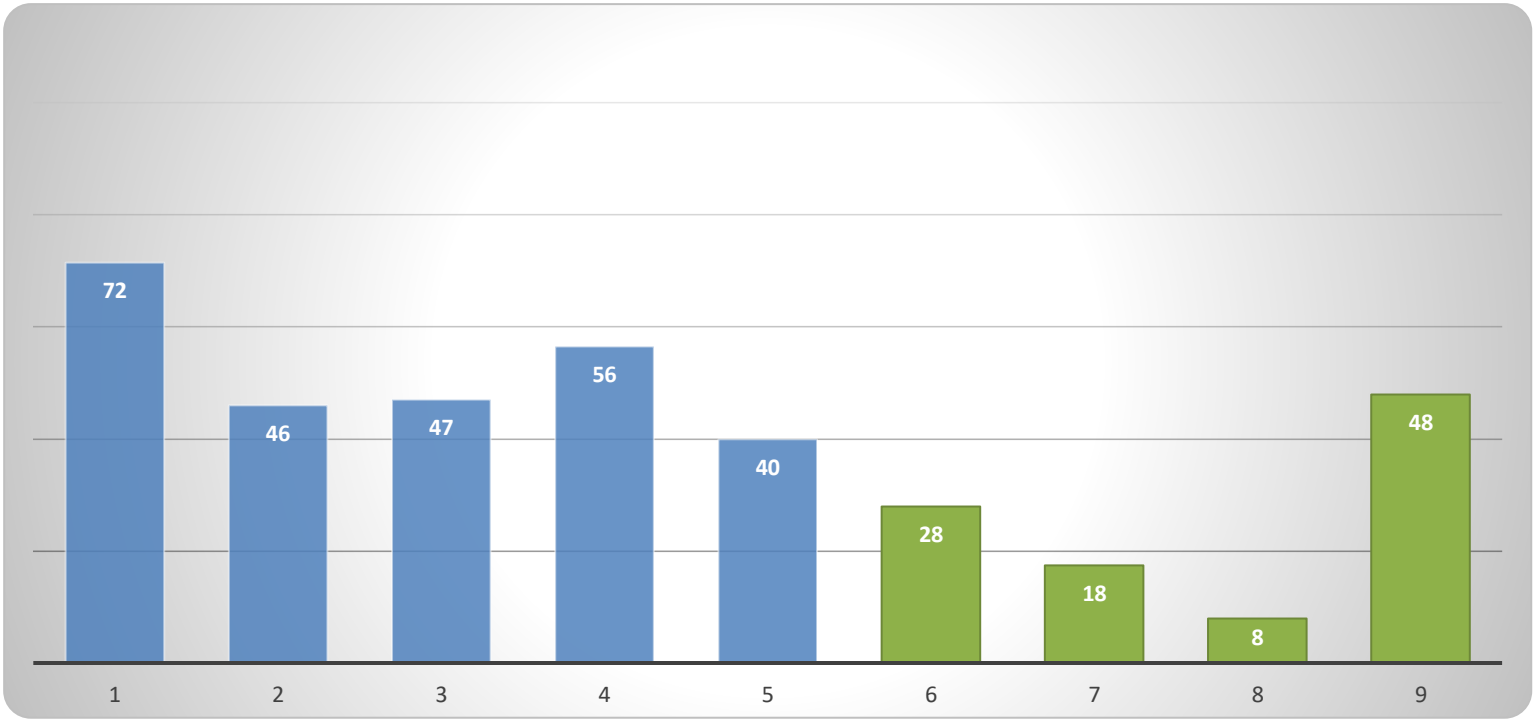
CRITÉRIOS	RESPONSÁVEIS		Nomes
Coordenador do Projeto: Dr. Luís Correia			
Critério 1 - Liderança	CA (5 elementos)		Dra. Margarida França; Dr. Frederico Cerveira; Enf. Lucinda Godinho; Dra. Ana Gago; Dr. Francisco Picado
Critério 2 – Planeamento e Estratégia	Controlo de Gestão + CA (2 elementos) 2		Dr. Ventura Martins; Dra. Margarida França
Critério 3 - Pessoas	Recursos Humanos e Gabinete Ambiente, Segurança e Gestão do Risco (2 elementos)		Dra. Isabel Neves; Engª Ana Paixão
Critério 4 – Parcerias e Recursos			
	4.1 – Parcerias Organizações	Aprovisionamento + Investigação e Formação	Dr. Mário Almeida; Dra. Joana Guimarães
	4.2 – Parcerias com clientes	Gestão de Doentes	Dra. Carla Costa
	4.3 – Recursos Financeiros	Financeiros	Dr. Paulo Diz
	4.4 – Conhecimento e informação	Comunicação+ GPCG +Informática	Dra. Catarina Resende + GPCG+ Engº Rafael Almeida
	4.5 – Recursos Tecnológicos	SIAS	Eng. Rafael Almeida
	4.6 – Recursos Materiais	SIE + Serv. Hoteleiros e GASG Risco	Eng. Paulo Costa + Engª Ana Paixão
Critério 5 – Processos	Gestores de Área		Dr. Luís Correia; Dra. Ana Lia; Dra. Carla Costa; Dra. Ana Bastos
Critério 6 – Resultados Cliente	Grupo de trabalho com UAveiro – inquéritos + Serviço Gestão Doentes		Universidade de Aveiro+ Enf. Emília Prudente+ Dra. Carla Costa
Critério 7 – Resultados Pessoas	Recursos Humanos e Gabinete Ambiente, Segurança e Gestão do Risco) (2 elementos)		Dra. Isabel Neves; Engª Ana Paixão
Critério 8 – Responsabilidade Social	Gab. Comunicação + Serv. Hoteleiros e Gab. A.S. Gestão do Risco + CA (3 elementos)		Dra. Catarina Resende+ Eng. Ana Paixão + Dr. Francisco Picado
Critério 9 – Res. Desempenho Chave	Controlo de Gestão + CA (2 elementos)		GPCG+ Dra. Ana Gago

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA

Mais Saúde, Mais Vida!

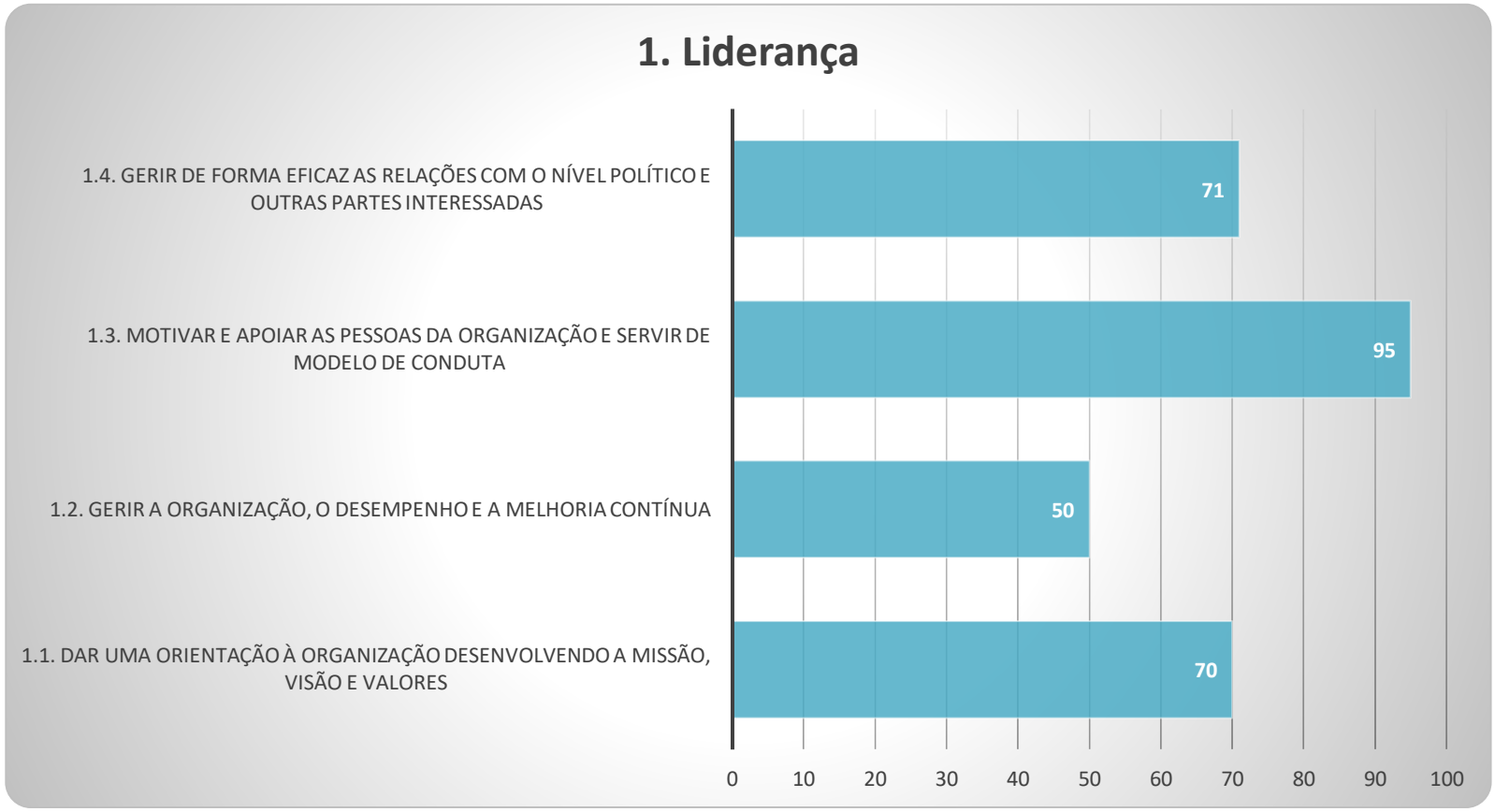
Resultados da Autoavaliação:

Resultados Globais (escala de 100 pontos)



CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:

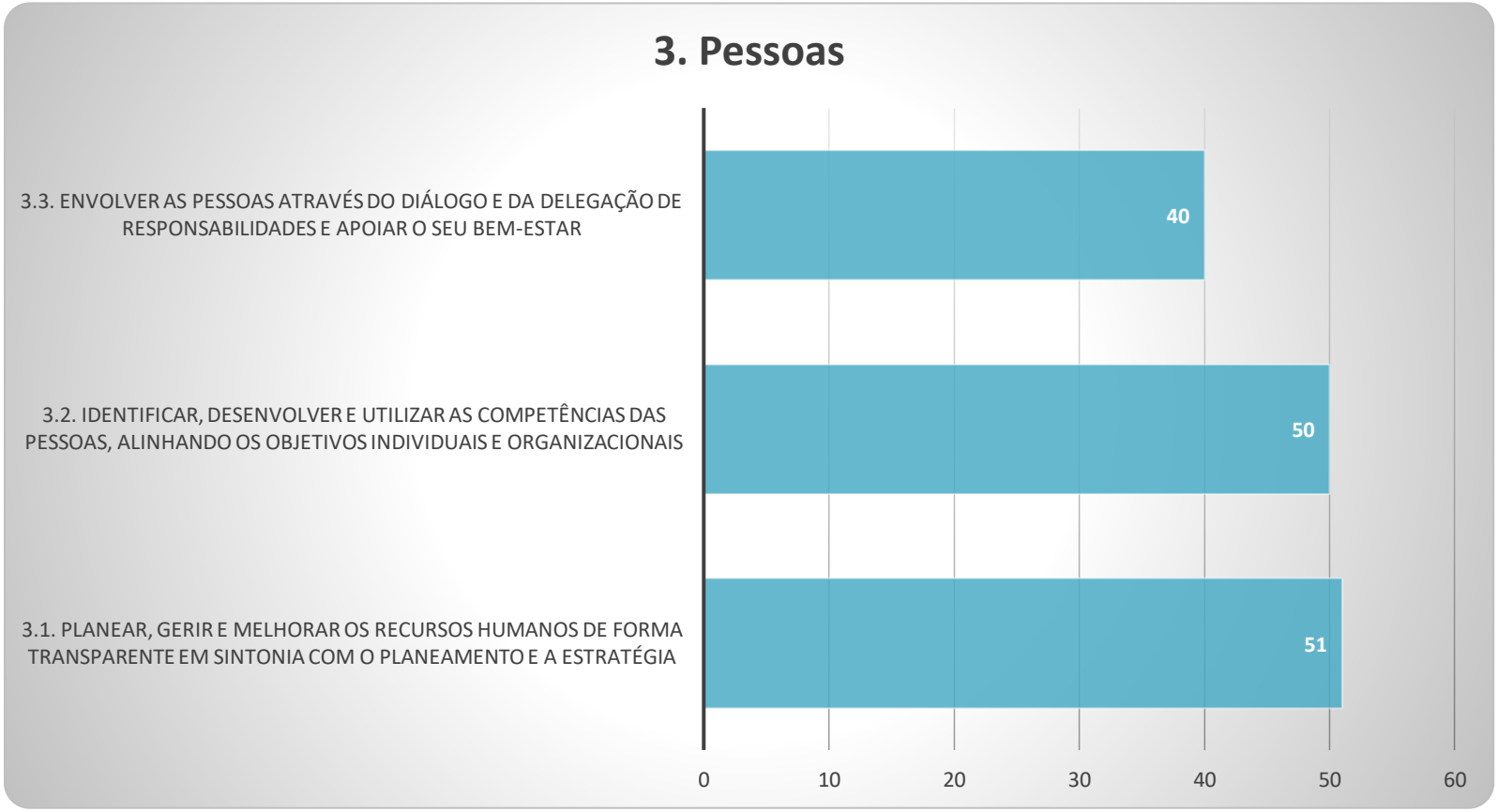


CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA

Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:

Resultados da Autoavaliação:



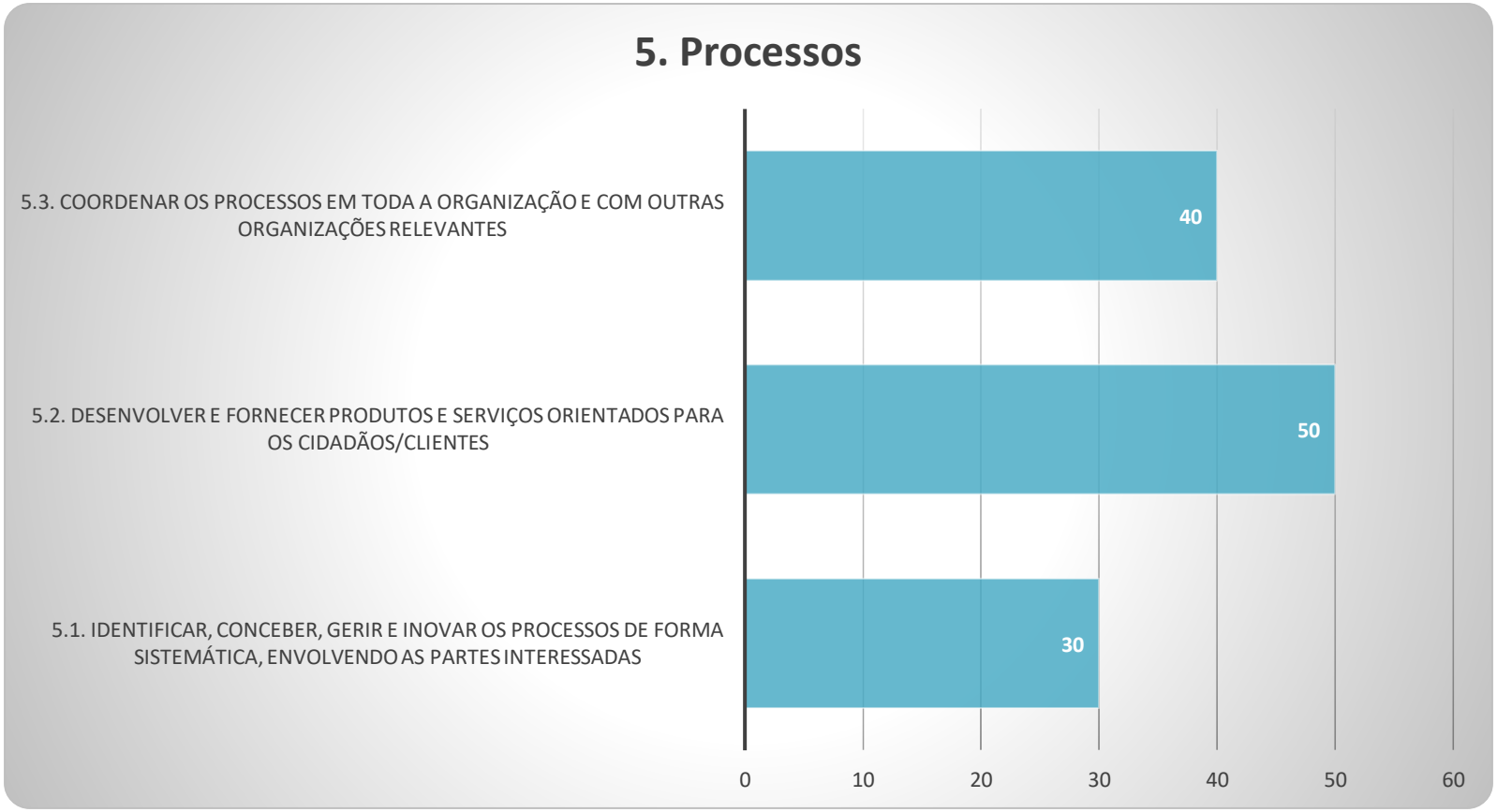
CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA

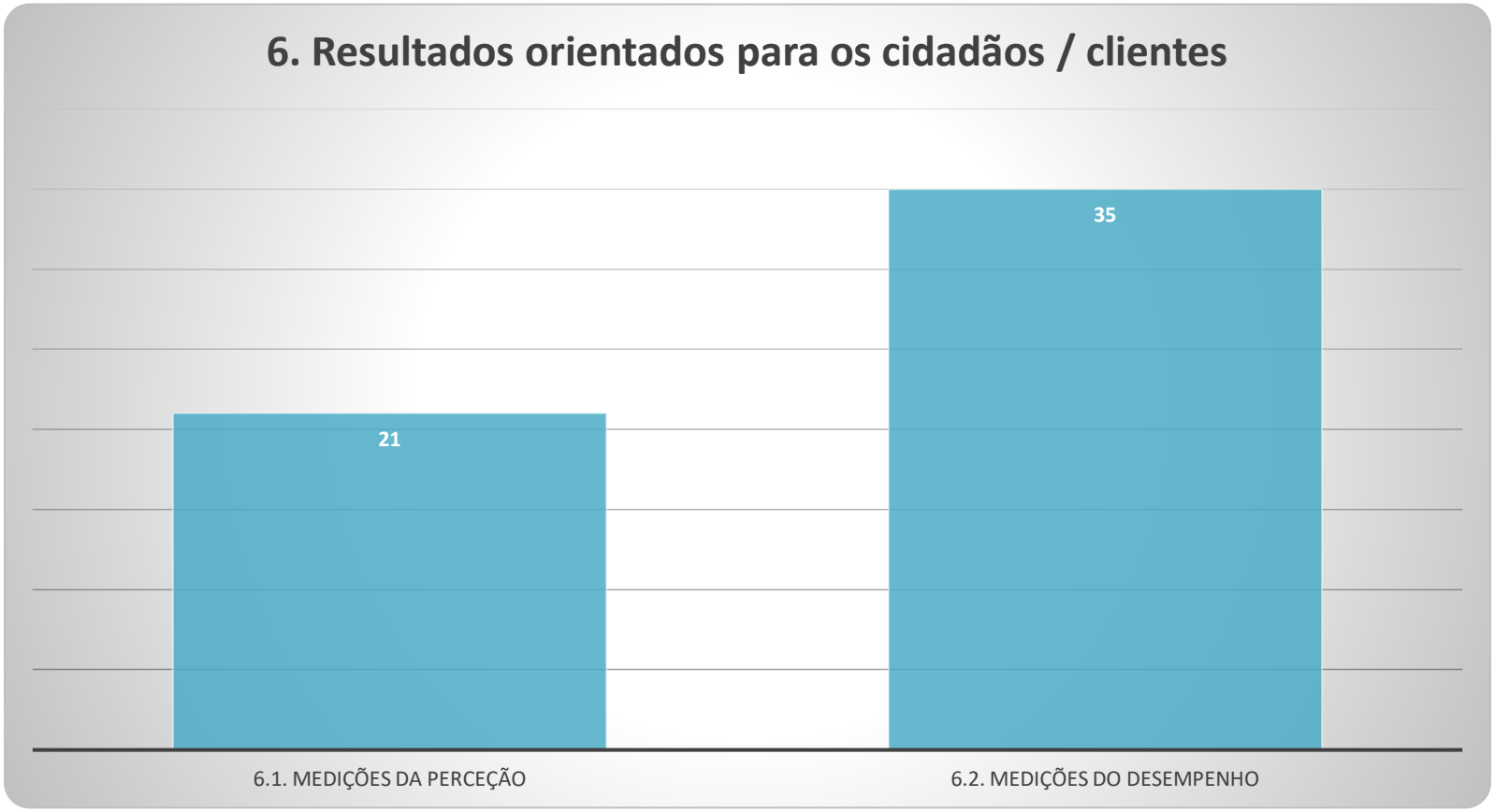
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:



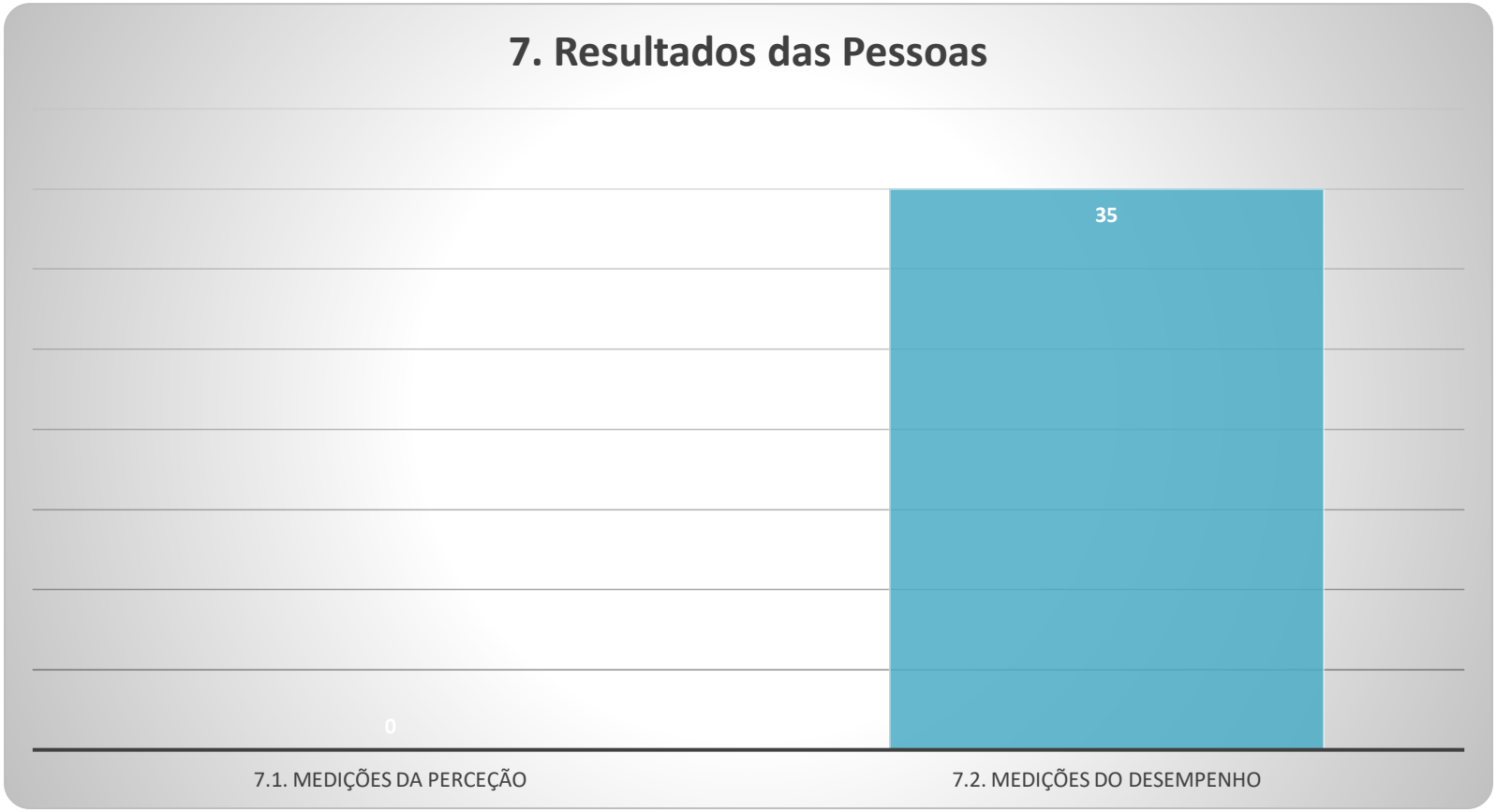
CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:



CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:

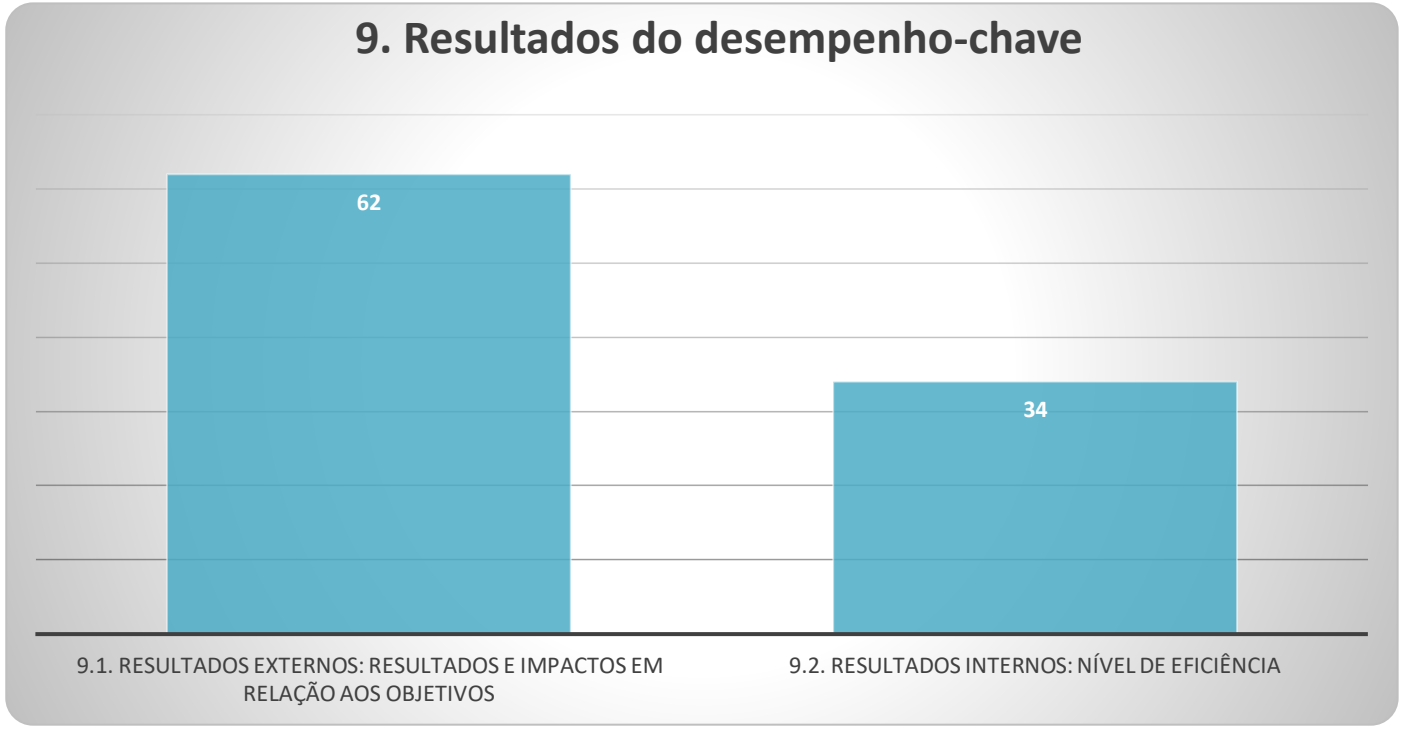


CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Resultados da Autoavaliação:



CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Ações de melhoria propostas:

Considerando os pontos fracos identificados durante o processo de autoavaliação, foram registadas, na grelha de autoavaliação, 216 sugestões de melhoria pela Equipa de autoavaliação. Foi ainda desenvolvida uma análise de conteúdo das referidas sugestões de forma a agrupá-las em grandes áreas e ações de melhoria, que se identificam no Quadro 3.

Temas de Melhoria	Correlação Subcritérios CAF
GESTÃO E MONITORIZAÇÃO	1.1/1.2/1.3/2.1/2.2/2.3/2.4/3.1/3.2/3.3/4.1/4.3/4.4/ 4.5/5.1/5.2/5.3/6.2/7.1/7.2/8.1/8.2/9.1/9.2
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO UTENTE	1.2/1.3/2.1/3.2/4.2/4.5/5.1/5.2/5.3/6.2/7.1/9.1/9.2
ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE E COMUNICAÇÃO	1.1/1.2/1.3/2.1/2.2/2.3/2.4/3.3/4.2/4.4/5.1/5.2/6.1/ 6.2/7.1/9.1/9.2
RECURSOS E INFRAESTRUTURAS	2.4/3.1/3.3/4.1/4.3/4.4/4.5/4.6/5.1/5.2/5.3/7.1/7.2/
TRABALHO EM EQUIPA, FORMAÇÃO E RECONHECIMENTO	1.1/1.2/1.3/2.1/2.2/2.3/2.4/3.1/3.2/3.3/4.6/5.3/7.2/ 9.1/9.2

Ações de melhoria propostas:

Gestão e Monitorização
Pensamento estratégico
Objetivos estratégicos
Missão, Visão,
Desdobramento de objetivos

Prestação de serviços ao Utente
Simplificação
Desmaterialização
Normalização

Envolvimento da comunidade e Comunicação
Envolvimento
Participação
Comunicação

Recursos e Infraestruturas
Tecnologia
Software
Recursos

Trabalho em equipa, formação e reconhecimento
Compromisso
Formação

Plano de melhorias:

Das áreas de melhoria apresentadas foram selecionadas pelo Conselho de Administração as três consideradas prioritárias para implementação. Após esta seleção a equipa de melhorias efetuou a priorização das sugestões de melhoria

Gestão e Monitorização
Pensamento estratégico
Objetivos estratégicos
Missão, Visão,
Desdobramento de objetivos

Prestação de serviços ao Utente
Simplificação
Desmaterialização
Normalização

Recursos e Infraestruturas
Tecnologia
Software
Recursos

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Plano de melhorias:

Gestão e Monitorização

Pensamento estratégico
Objetivos estratégicos
Missão, Visão,
Desdobramento de objetivos

Objetivo	Implementar melhorias ao nível da liderança e gestão estratégica que permitam otimizar a gestão de recursos e estruturas ao mais alto nível.

Importância para o CHBV	As melhorias em questões de liderança e gestão estratégica permitem uma maior organização e estruturação das políticas, o que permitirá uma maior orientação de toda a organização no cumprimento da missão, visão, valores e orientações estratégicas.

Problema em resolução	Ausência de indicadores de medida em muitas das áreas relevantes que dificultam o acompanhamento da atividade e desalinhamento com os objetivos (estratégicos e/ou operacionais) do CHBV. Dificuldades na comunicação e disseminação das ferramentas de gestão da organização e de promoção da transparência.

Plano de melhorias:

Prestação de serviços ao Utente
Simplificação
Desmaterialização
Normalização

Qual é o objetivo?	Mapeamentos de processos críticos no CHBV e implementação de melhorias para a prestação de serviços ao utente/doente e sua monitorização

Importância para o CHBV	Permite melhorar a eficácia e a eficiência dos processos e, em consequência a efetividade dos cuidados prestados e a segurança do doente

Problema em resolução	Indefinição dos processos do CHBV com consequente variação das práticas e impacto nos resultados ao nível do doente - necessidade de implementação de medidas de reengenharia que permitam maior eficácia e eficiência, o que se traduzirá numa melhoria da qualidade do serviço prestado ao utente.

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

Plano de melhorias:

Recursos e Infraestruturas
Tecnologia
Software
Recursos

Objetivo	Atualização e melhoria dos recursos e infraestruturas de apoio à atividade do CHBV, otimização do desempenho dos processos e redução de redundâncias.

Importância para o CHBV	Otimizar as atividades e tarefas desenvolvidas e aumentar a eficácia e eficiência aos pedidos que são efetuados, bem como antecipar problemas

Problema em resolução	Obsolescência de alguns sistemas de informação, de alguns recursos e infraestruturas que resultam em processos mais morosos e menor capacidade de resposta, o que também se interliga com questões relacionadas com a qualidade e segurança do profissional e do utente e com a imagem do CHBV.

Dificuldades/limitações:

- Estrutura de Recursos Humanos pressionada pela atividade diária.
- Pressão exercida na organização pelo contexto pandémico.
- Serviços com muitas limitações no número de efetivos disponíveis.
- Estrutura de gestão da qualidade débil e muito focada em questões formais.
- Cultura organizacional da qualidade pouco disseminada.
- Forte focalização dos profissionais na resposta ao doente.
- …..

Impactos positivos:

- Envolvimento abrangente da organização com especial destaque para os serviços de apoio à prestação de cuidados na implementação de metodologias da qualidade.
- Reestruturação da equipa de gestão da qualidade.
- Identificação de pontos fracos e ações de melhoria
- Sugestão espontânea de projetos e iniciativas de melhoria e segurança do doente.
- Criação de momentos de reflexão e *brainstorming*.
- …

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE AUTOAVALIAÇÃO CAF NO CHBV

Novembro de 2021

Margarida França

Presidente do Conselho de Administração

CENTRO HOSPITALAR BAIXO VOUGA
Mais Saúde, Mais Vida!

COMPETE 2020 | PORTUGAL 2020 | UNIÃO EUROPEIA
Fundos Europeus Estruturais e de Investimento