

Partilha de resultados

2016 - 2018



*Ser livre é querer ir e ter um rumo
E ir sem medo, mesmo que sejam vãos os
passos.*

*É pensar e logo
Transformar o fumo
Do pensamento em braços.*

...

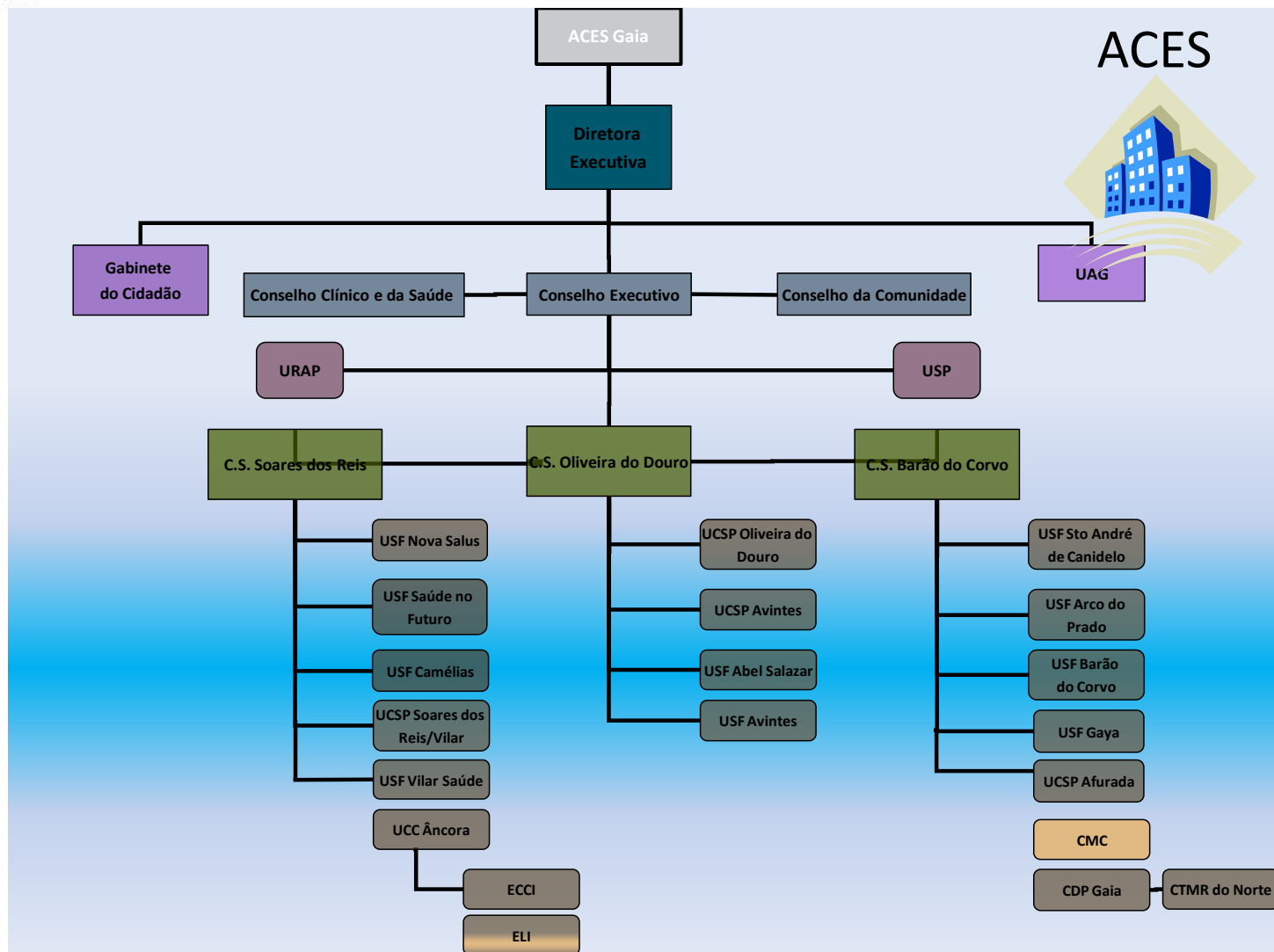
*E só de pensar ir
Ir e chegar ao fim.*

**Não sou obrigado
Ao obrigado que vos devo,
Antes o faço com enorme prazer.**

Margarida Ferreira



Quem somos



Organograma ACES Grande Porto VII - Gaia

A Equipa

- **8 Médicos**
- **8 Enfermeiros**
- **6 Secretários clínicos**
- **1 Assistente operacional**
- **Internos do Ano Comum, Internos do Internato Específico MGF**
- **Alunos de Medicina, Alunos de Enfermagem, Alunos CEMEF's, ...**

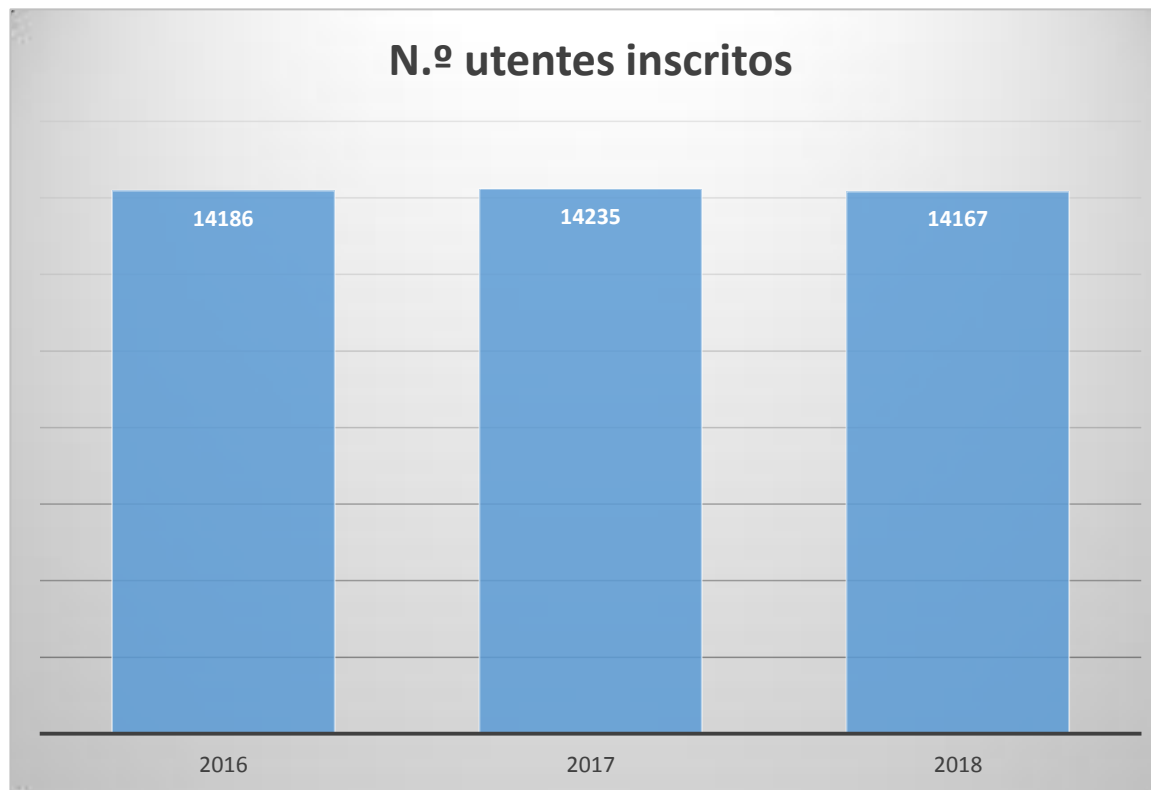


Quem servimos

Área de influência

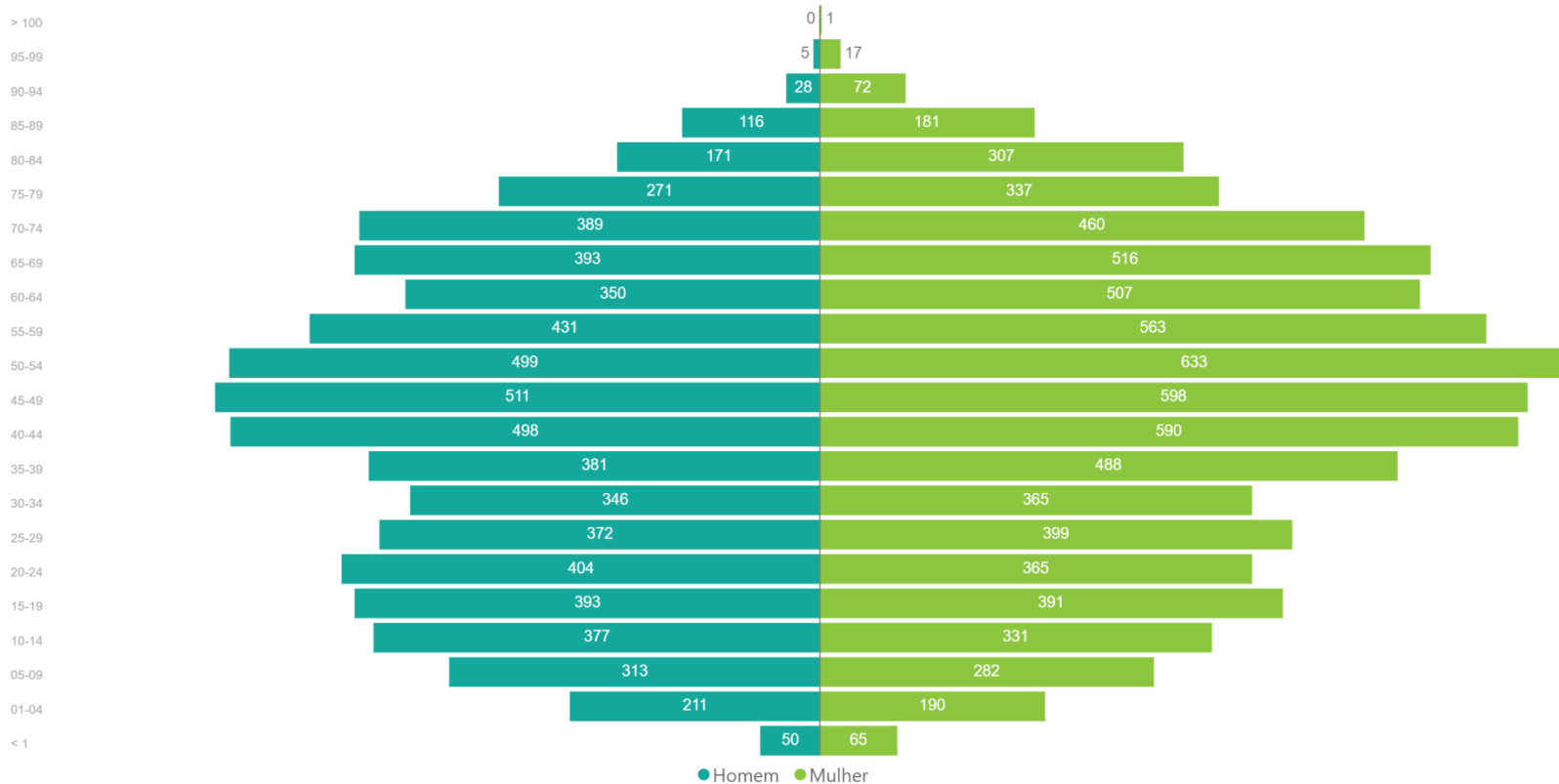


População Inscrita, 2016-2018



Média de **1775 utentes inscritos por lista** a 31/12/2018

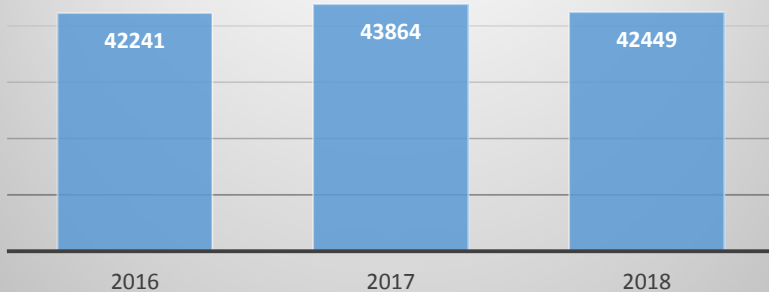
População Inscrita, 2018



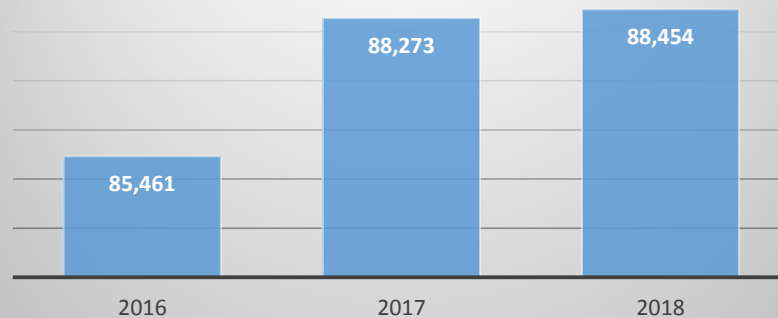
Quais os nossos resultados? (2016-2018)

Acessibilidade

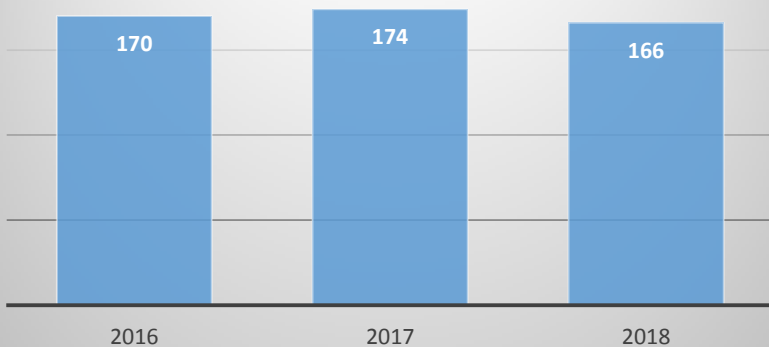
Total consultas médicas realizadas



Prop consultas realizada pelo próprio MF



Média consultas por dia



Intervalo esperado (IE) 78 – 88%
Variação aceitável (VA) 75 – 98%

Acessibilidade

- **Nº total de consultas de enfermagem (2018) – 25232**
- **Média de consultas por dia (2018) - 98**
- **Prop consultas realizadas pelo Enf de família (2018) – 70,78%**

IE 65 – 75%; VA 60 – 80%

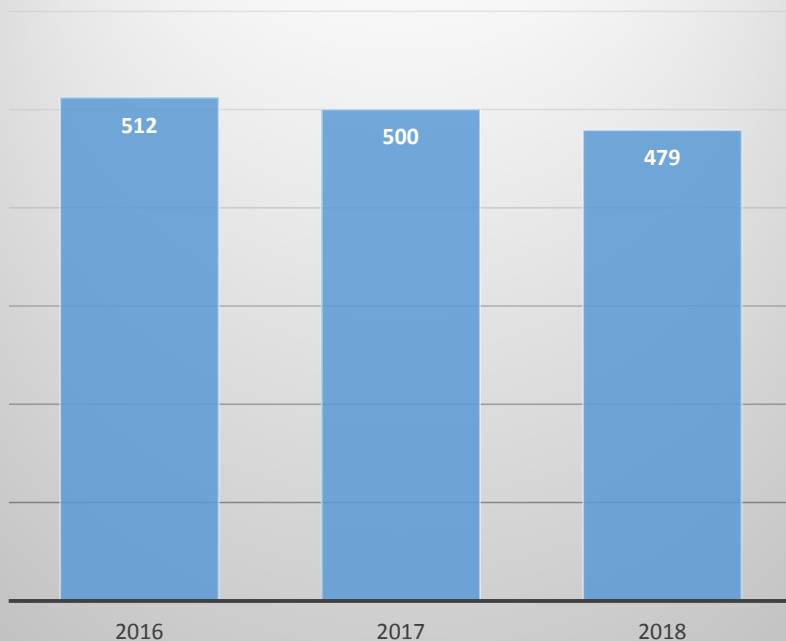
Acessibilidade

2018

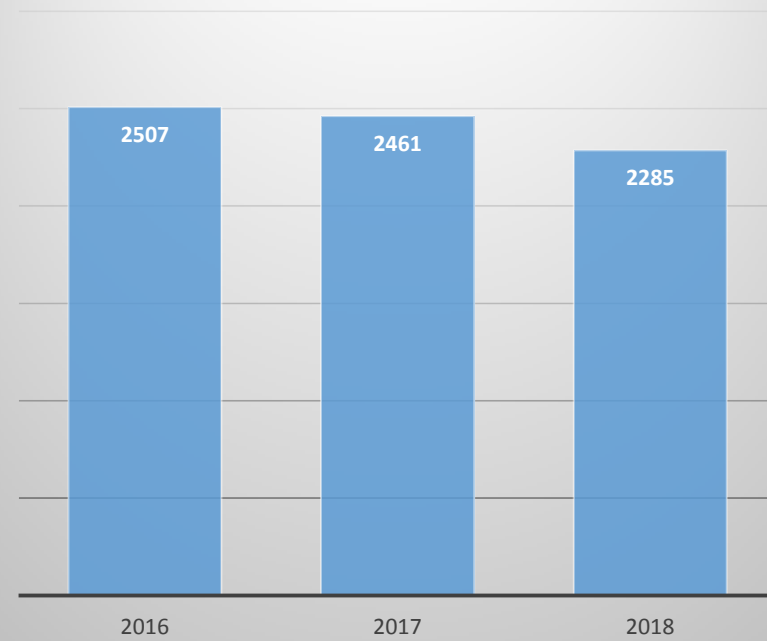
- Proporção de consultas médicas realizadas no dia do agendamento – **42,9%** (IE 20-35%; VA 15-45%)
- Proporção de consultas médicas por iniciativa do utente em ≤ 15 dias úteis – **95,6%** (IE 65-100%; VA 60-100%)
- Proporção de pedidos de receituário com resposta em 3 dias úteis – **89,3%** (IE 85-100%; VA 80-100%)

Acessibilidade

N.º Domicílios Médicos

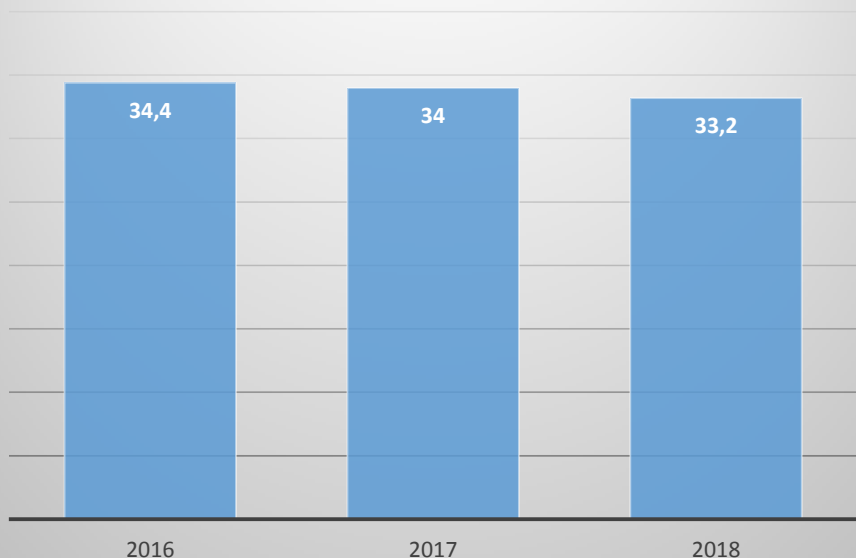


N.º Domicílios Enfermagem



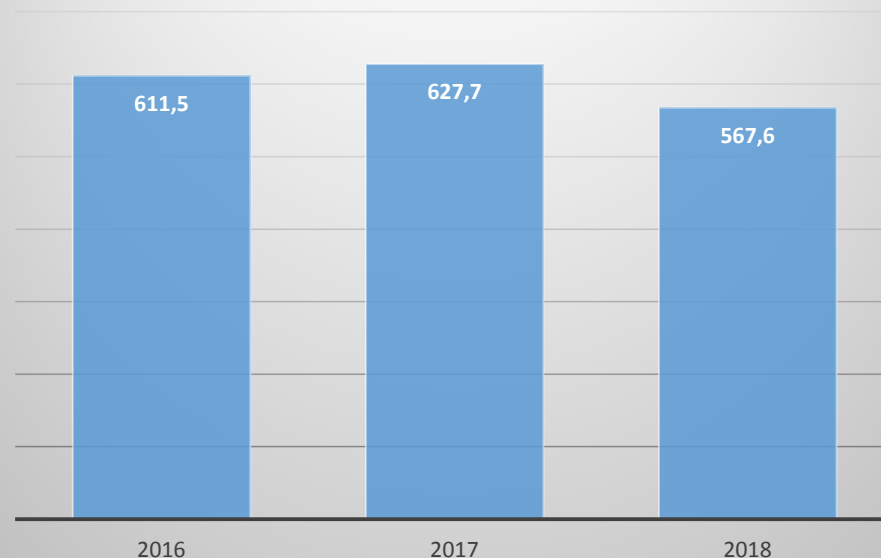
Acessibilidade

Taxa dom. médicos por 1000
inscritos



IE 18 – 35; VA 12 – 40

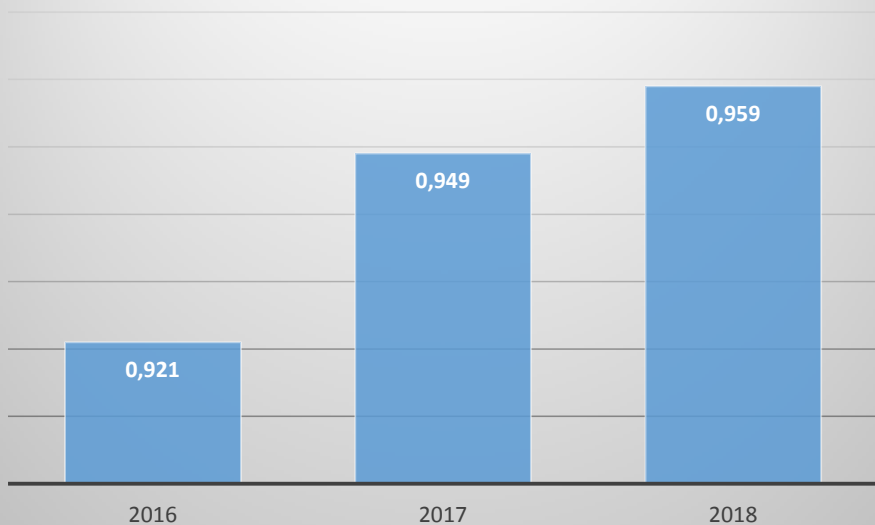
Taxa domicílios de enfermagem por
1000 inscritos



IE 650 – 1650; VA 500 – 1650

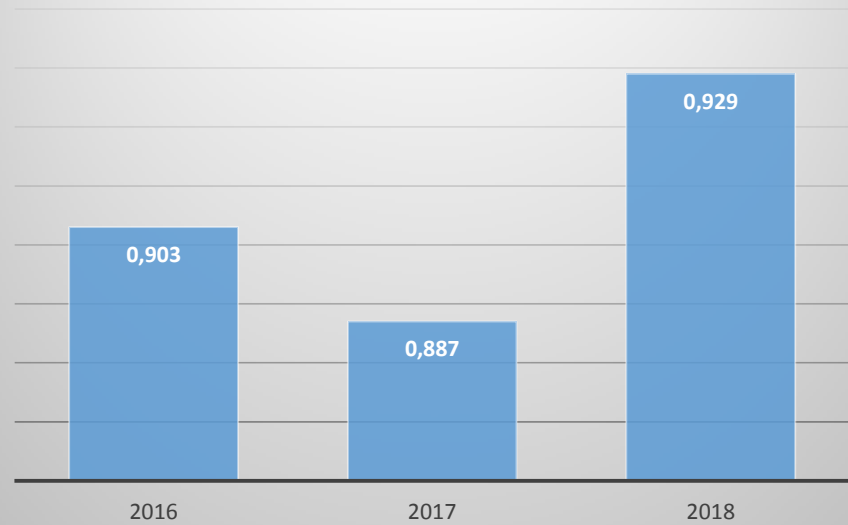
Vigilância de grupos vulneráveis

Índice acompanhamento adequado
SI 1.º ano



(IE 0,6-1; VA 0,55-1)

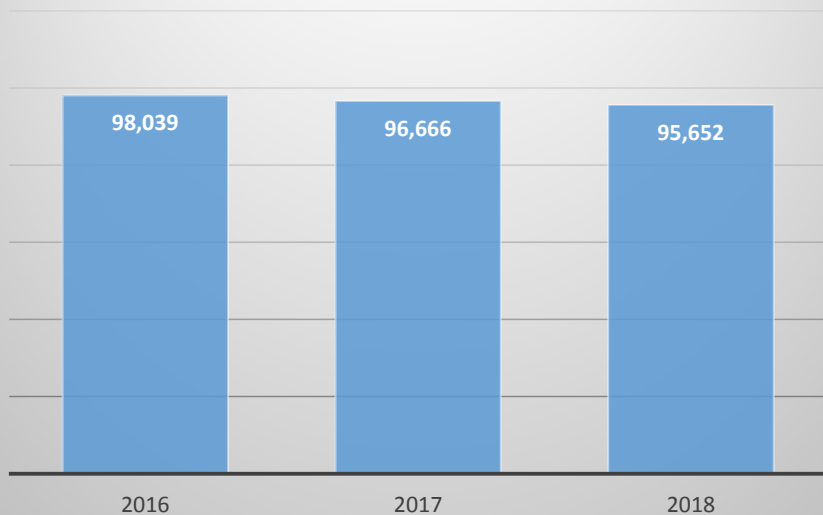
Índice acompanhamento
adequado SI 2.º ano



(IE 0,6-1; VA 0,55-1)

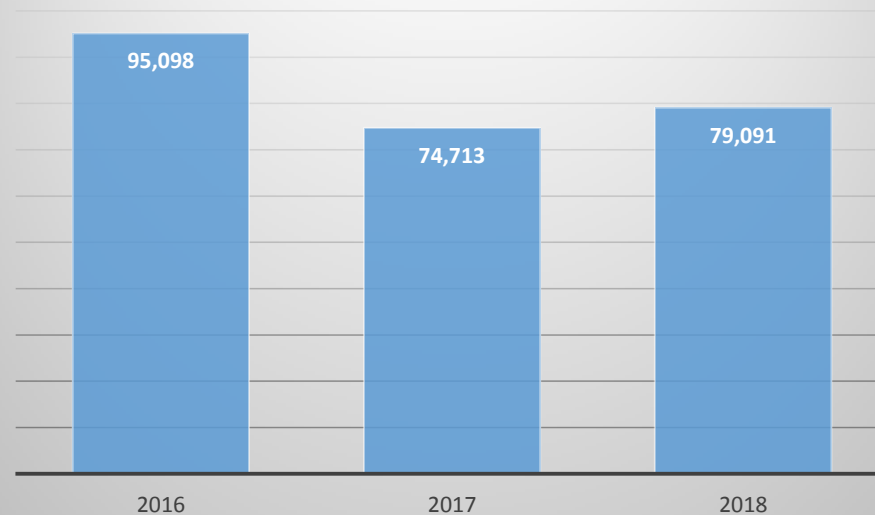
Vigilância de grupos vulneráveis

Prop RN com consulta até aos 28 dias



IE 95 – 100%; VA 85 – 100%

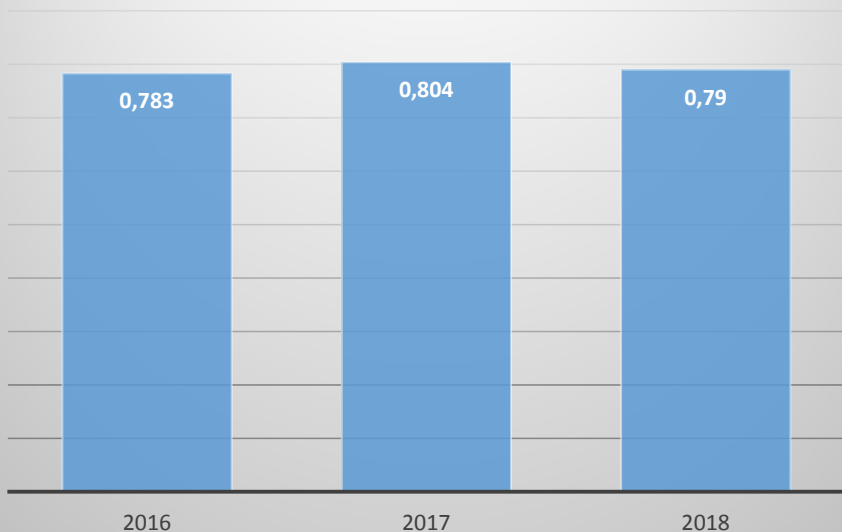
Prop RN com domicílio de Enfermagem até aos 15 dias



IE 50 – 100%; VA 30 – 100%

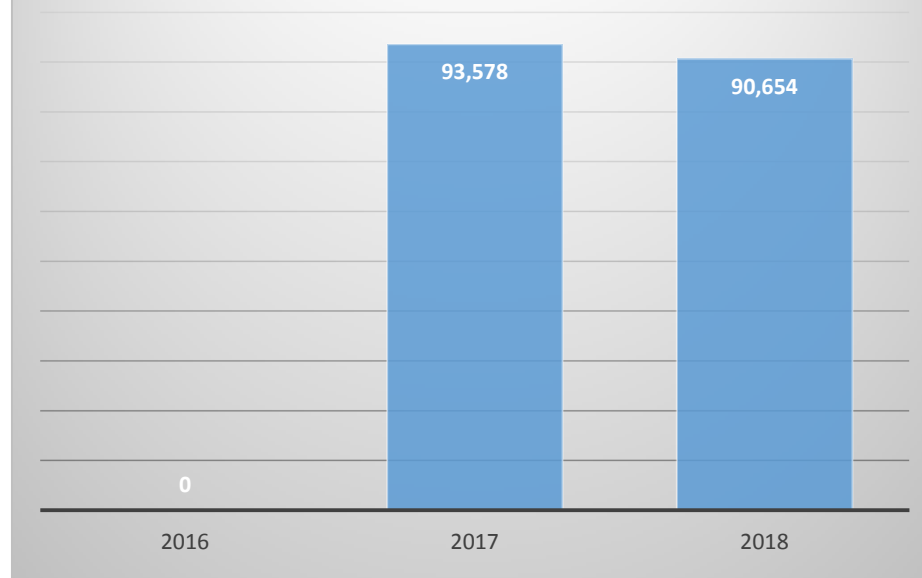
Vigilância de grupos vulneráveis

Índice acompanhamento
adequado MIF



IE 0,6 – 1; VA 0,55 – 1

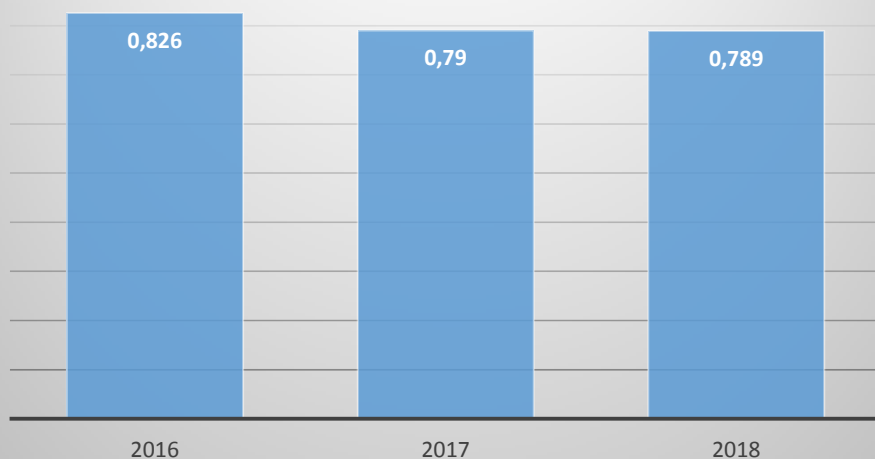
Prop Grávidas com consulta 1.ºT



IE 75 – 100%; VA 75 – 100%

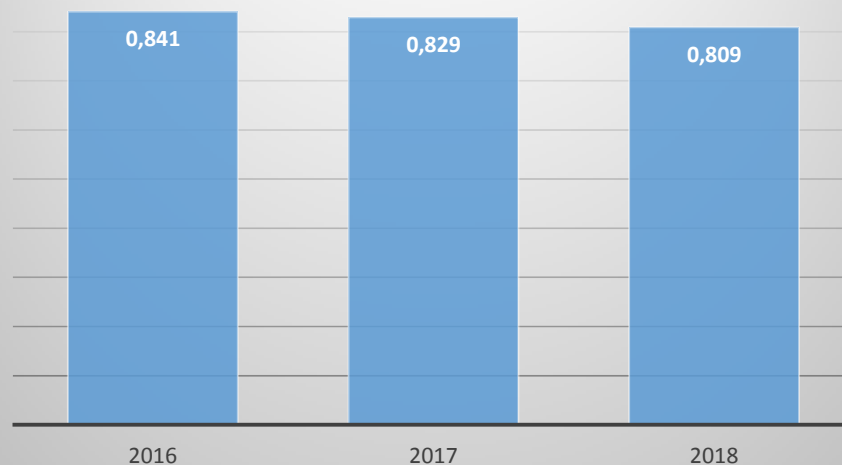
Vigilância de doenças crónicas

Índice acompanhamento adequado utentes DM



IE 0,6 – 1; VA 0,55 – 1

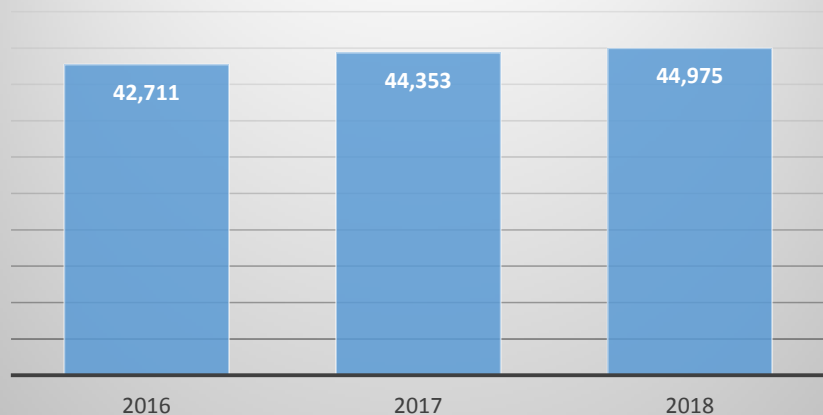
Índice acompanhamento adequado HTA



IE 0,6 – 1; VA 0,55 – 1

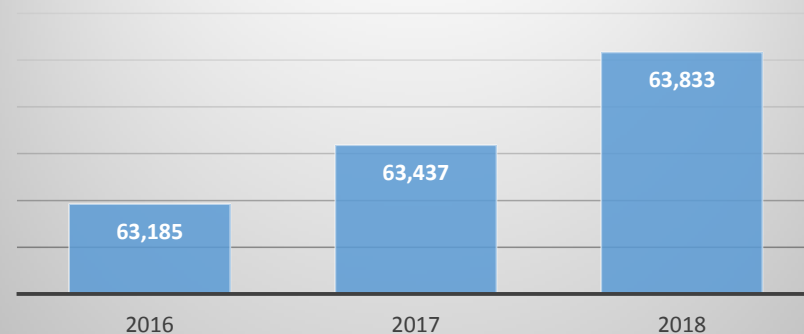
Prevenção primária

% mulheres [50;70[anos com mamografia nos últimos 2 anos



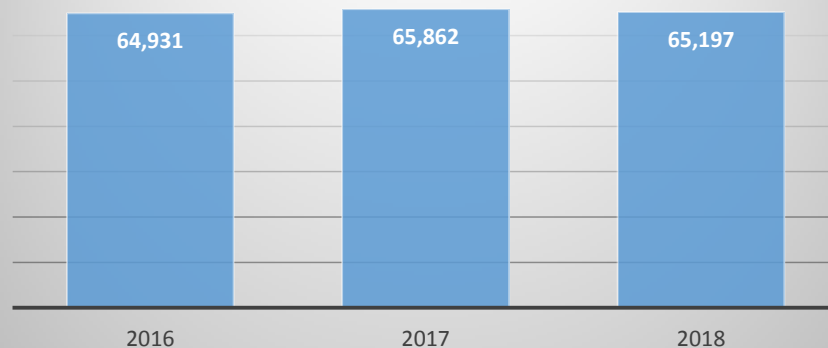
IE 57 – 80%; VA 50 – 85%

% mulheres [25;70[anos com CCV (3 anos)



IE 52 – 100%; VA 47 – 100%

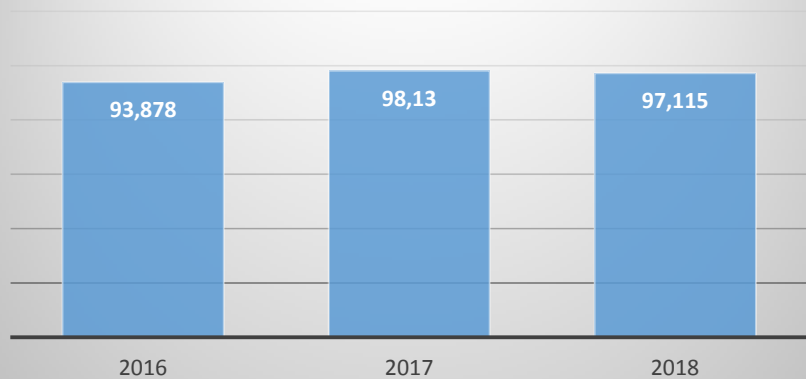
% utentes [50;75[anos com rastreio CR cumprido



IE 52 – 100%; VA 47 – 100%

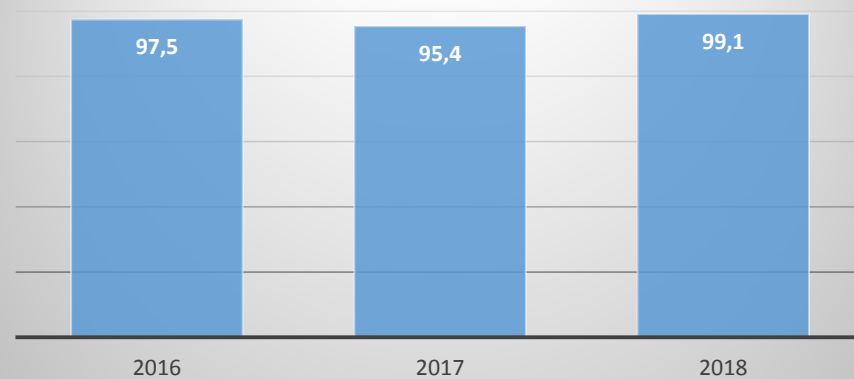
Prevenção primária

% crianças PNV 2 anos



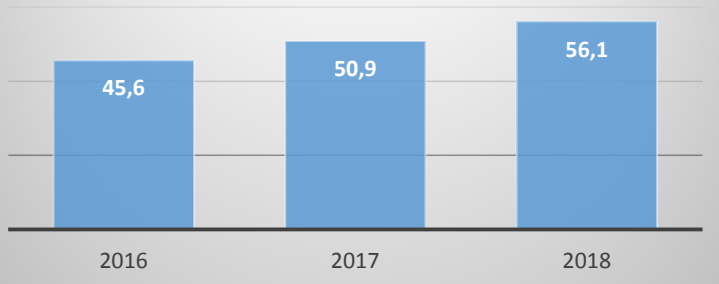
IE 98 – 100%; VA 95 – 100%

% crianças PNV 7 anos



IE 98 – 100%; VA 95 – 100%

proporção de idosos ou
doentes com vacina da gripe

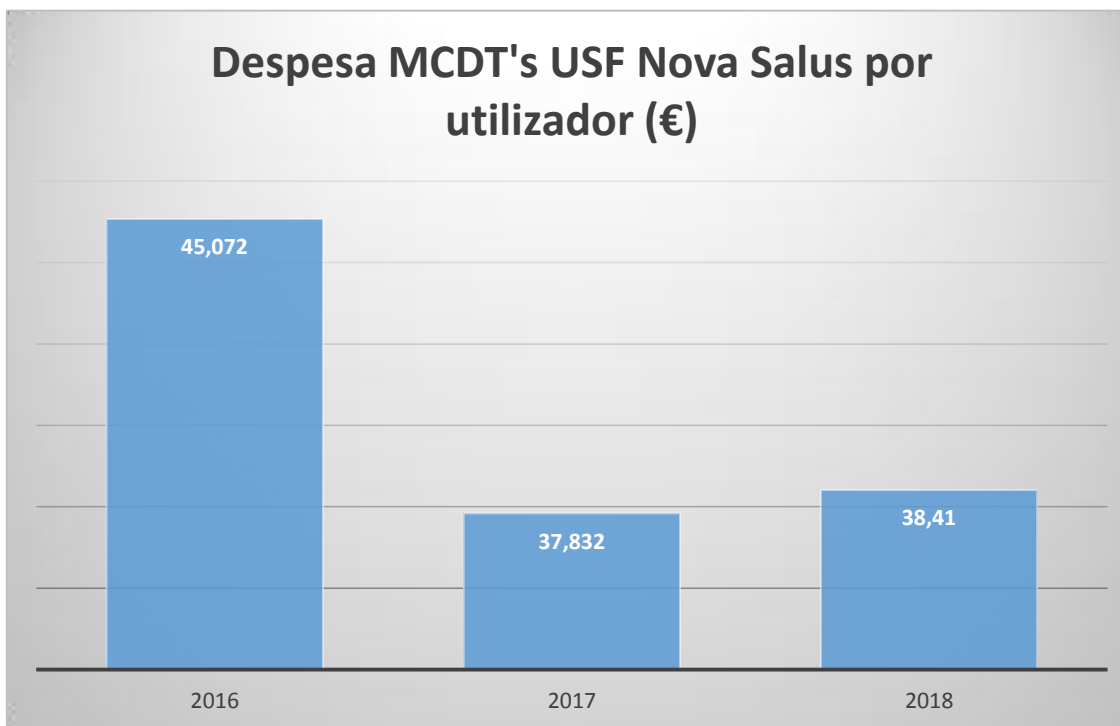


IE 55 – 100%; VA 50 – 100%

Satisfação

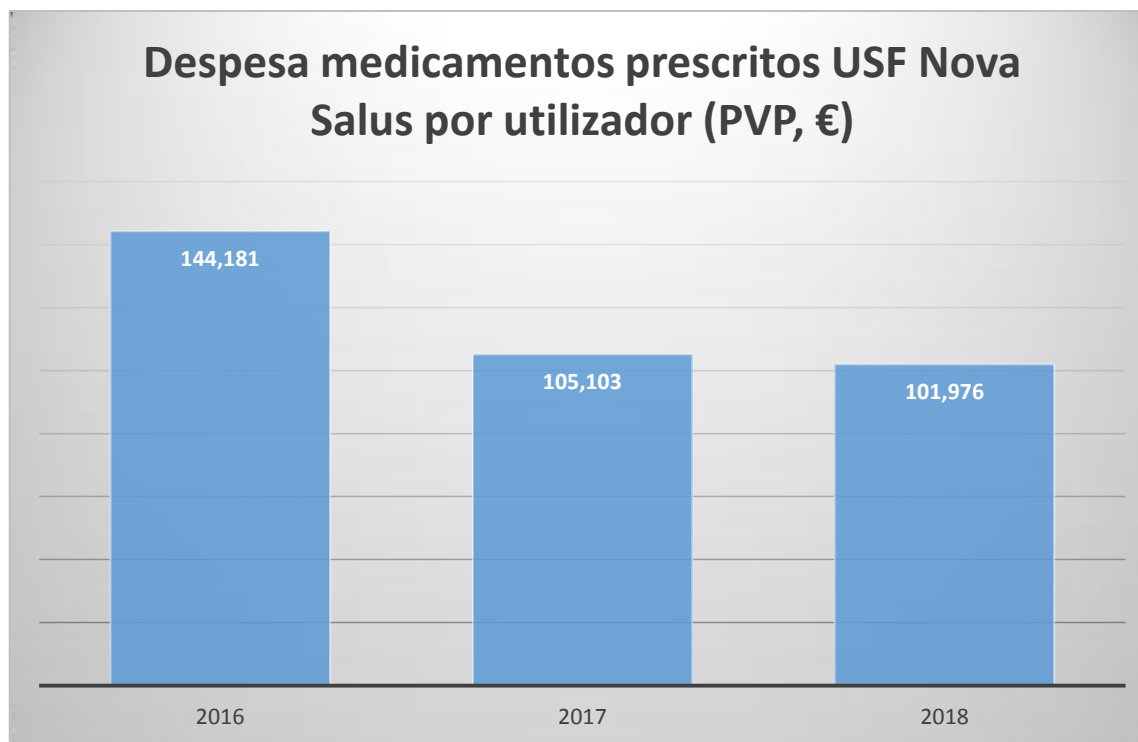
- Satisfação global dos utentes – 92% (últimos dados disponíveis 2017)
- Caixa de Sugestões (nos 3 anos)
 - Louvores – 2
 - Sugestões – 3
 - Reclamações – 5
- Livro amarelo (nos 3 anos)
 - Reclamações – 94
 - Louvores – 1

Eficiência



IE 25 – 45€; VA 25 – 55€

Eficiência



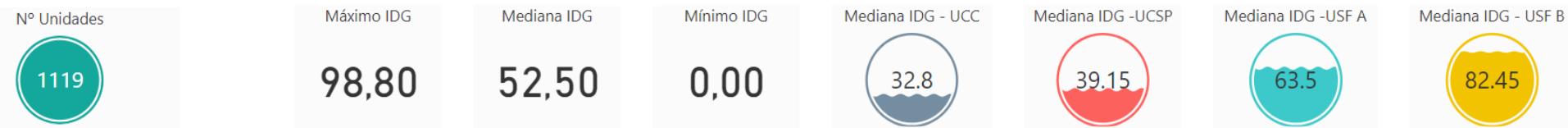
IE 115 – 155€; VA 115 – 160€

Índice de Desempenho Global (IDG)

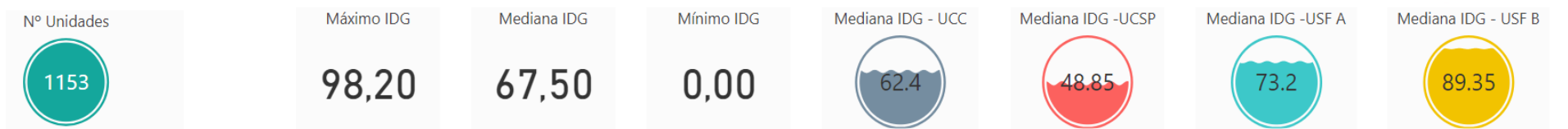
A - Desempenho Assistencial	
S – Acesso	
D - Cobertura ou Utilização	
D – Personalização	
D - Atendimento Telefónico	
D - Tempos Máximos de Resposta Garantidos	
D - Consulta no Próprio Dia	
D - Trajeto do Utente na Unidade Funcional	
D - Distribuição das Consultas Presenciais no Dia	
S - Gestão da Saúde	
D - Saúde Infantil e Juvenil	
D - Saúde da Mulher	
D - Saúde do Adulto	
D - Saúde do Idoso	
S - Gestão da Doença	
D - Diabetes Mellitus	
D - Hipertensão Arterial	
D - Doenças Aparelho Respiratório	
D - Multimorbilidade e Outros Tipos de Doenças	
S - Qualificação da Prescrição	
D - Prescrição Farmacoterapêutica	
D - Prescrição MCDT's	
D - Prescrição de Cuidados	
S - Satisfação de Utentes	
D - Satisfação de Utentes	
A – Serviços	
S - Serviços de Carácter Assistencial	
D - Serviços de Carácter Assistencial	
S - Serviços de Carácter não Assistencial	
D - Atividades de Governação Clínica no ACES	
D - Outras Atividades não Assistenciais	
A - Qualidade Organizacional	
S - Melhoria Contínua da Qualidade	
D - Acesso	
D - Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	
S - Segurança	
D - Segurança de Utentes	
D - Segurança de Profissionais	
D - Gestão do Risco	
S - Centralidade no Cidadão	
D - Centralidade no Cidadão	
A - Formação Profissional	
S - Formação Interna	
D - Formação da Equipa Multiprofissional	
D - Formação de Internos e Alunos	
S - Formação Externa	
D - Serviços de Formação Externa	

Índice de Desempenho Global (IDG)

2017 – 89,80



2018 – 93,60



O que mais fazemos? (2016-2018)

... formamos profissionais

- 6 artigos publicados no triénio
- 32 trabalhos apresentados em eventos de caracter formativo /científico
- 130 Temas de caracter científico/formativo apresentados em reuniões gerais e por grupo profissional
- participação na organização de eventos científicos



... formamos profissionais

- 8 Internos de Formação Específica de MGF
- 8 Internos do Ano Comum
- 9 alunos de Medicina
- 6 alunos nos “Curtos Estágios Médicos em Férias”
- 10 alunos de Enfermagem



... educamos utentes

- 32 Dias Comemorativos assinalados na USF
- 6 Sessões de Educação para a Saúde na Comunidade
- 16 Sessões de Capacitação Parental (Psicóloga externa)
- elaboração e atualização constante de folhetos educativos



... colaboramos com outras entidades/unidades

- **Atendimento Complementar de Vila Nova de Gaia**
- **Grupo de Consenso do ACES de Gaia**
- **Coordenação do Internato de MGF da Zona Norte**
- **2 Projetos de investigação externos**
- **12 Eventos científicos (moderadores/preletores)**

... somos empreendedores

- Adesão à Campanha das Precauções

Básicas de Controlo de Infeção

(DGS)

- Dinamização do Site da USF
- Criação do Jornal da USF “Nova(s)

da Salus”

- Acreditação



... divertimo-nos!!



... divertimo-nos!!



Processo de Acreditação



Sedimentar uma cultura de:

- Melhoria contínua da Qualidade
- Segurança na prestação de cuidados
- Reconhecimento externo – aumenta a confiança do utente



Cronograma

1. Candidatura em 2014
2. Início do processo em 2017



Padrões de qualidade nacionais e internacionais

- Departamento de Qualidade na Saúde da DGS
 - Função de certificar Serviços de Saúde desde 2012
 - Verificar e analisar o ajuste dos cuidados aos padrões

Manual de Standards baseado no:

- Modelo de Acreditação de Unidades de Saúde da *Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucia* - **Modelo ACSA INTERNACIONAL**
 - Coloca a pessoa no centro do Sistema de Saúde
 - Aborda todas as dimensões da Qualidade em Saúde
 - Progressivo / Dinâmico / Contínuo/ Evolutivo

Standards no Manual - Dimensões da Qualidade em Saúde

- O cidadão como centro do sistema de saúde
- Organização da atividade centrada na pessoa
- Os profissionais
- Processos de suporte
- Resultados

Grupo I

- Direitos dos cidadãos, qualidade de vida, princípios éticos, segurança dos utentes e dos profissionais

Grupo II

- Associados a maior desenvolvimento da qualidade organizacional – sistemas de informação, novas tecnologias, redesenho de processos e de espaços organizativos

Grupo III

- Elementos que demonstram inovação e desenvolvimento orientado para a Sociedade em Geral

Grupo I

- Inclui standards obrigatórios
- Implementados na sua totalidade para qualquer nível de certificação

	Bom	Ótimo	Excelente
GRUPO I	≥ 70% Incluindo obrigatórios	100%	100%
GRUPO II		≥ 40%	100%
GRUPO III			≥ 40%

Revolução



Empenho:

- Profissionais da USF Nova Salus
- ACES Gaia
- ARS Norte

Disponibilidade

- USF já acreditadas



Avaliação interna

Avaliação externa

- Validação contínua
- Visita de avaliação



Exemplo:

- Standard S 05 01.02_02
 - **A Unidade de Gestão Clínica garante a intimidade e privacidade do utente ao longo de todo o processo de prestação de cuidados de saúde.**

- Propósito:

Garantir o direito à intimidade e privacidade do utente durante o atendimento assistencial, através de normas e procedimentos (regulamentação das visitas, circuitos dos doentes, etc.), atividades de formação e sensibilização para os profissionais, bem como através do uso de meios físicos que permitam estabelecer uma adaptação das estruturas e espaços (em termos visuais e auditivos) durante o atendimento aos doentes

- Elementos avaliáveis:

1. A Unidade dispõe de normas e procedimentos, difundidos aos profissionais, para preservar a intimidade do utente.
2. Os profissionais da Unidade conhecem e aplicam essas normas e procedimentos.
3. Durante o processo assistencial utilizam-se os meios (estruturais e/ou físicos) necessários para respeitar a intimidade do utente.
4. A Unidade dispõe de informação sobre o grau de satisfação dos utentes no que respeita à sua intimidade (ex.: inquéritos de satisfação, reclamações, grupos específicos, etc.) e esta é utilizada como um elemento de melhoria.

Medidas implementadas:

- Melhoria do procedimento para identificação de pessoas estranhas
- Melhoria do procedimento de privacidade
- Auditorias no âmbito da privacidade
- Análise dos resultados do inquérito de satisfação dos utentes
- Análise da informação afixada
- Adaptação dos gabinetes
- Bloqueio sistemático dos ecrãs na ausência dos profissionais
- Colocação de fechaduras em todos os armários que contenham informação clínica
- Formação externa e interna nesta área



06 junho 2018: Visita de Avaliação Externa

23 janeiro 2019: certificação **Nível BOM**





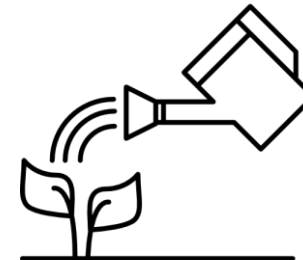
Visão para o futuro

- Constituição da comissão de utentes



Visão para o futuro

- Colaboração mais estreita com as instituições da comunidade
- Continuação do projeto de reestruturação de infraestruturas



PARABÉNS **USF NOVA SALUS**



“Unidade de Saúde Familiar Nova Salus (Soares dos Reis)

Não é somente um posto médico

Onde encontramos alívio para a dor,

Também recebemos dos funcionários, enfermeiros e médicos

Muito carinho e amor.

Por tudo isto que está no nosso coração

Este posto médico merece uma grande condecoração”

Palmira Martins Alves , 79 anos,
Utente da USF