



# Gestão Baseada em Padrões

## Módulo 14: Liderança, Gestão e Administração em Enfermagem



# Gestão Baseada em Padrões (GBP)

- Conceito;
- Padrões e qualidade desejada;
- Fases de Implementação da GBP;
- Etapas da Gestão Baseada em Padrões (GBP);
- Instrumentos de Melhoria do Desempenho (IMD).



# Objectivos de aprendizagem

- Ao final desta sessão os estudantes deverão ser capazes de:
  - ✓ Conceituar Gestão Baseda em Padrões (GBP);
  - ✓ Identificar a importância de estabelecer padrões e qualidade desejada;
  - ✓ Listar as etapas de implementação da GBP.
  - ✓ Conhecer Instrumentos de Melhoria do Desempenho (IMD) usados na GBP;





# Conceito de GBP

- Consiste em um modelo de gestão baseado no uso de padrões de qualidade os quais representam os resultados que um serviço ou equipa desejam alcançar.
- É um modelo simples de ser aplicado, mas que exige uma liderança, trabalho em equipa e apoio dos gestores.



# Importância da GBP

- A GBP oferece ao serviço meios de melhorar a forma na qual opera, quer isto signifique melhorar a sua visibilidade perante a comunidade, reduzir os custos, gerenciar o risco mais eficazmente ou melhorar a satisfação dos clientes e dos trabalhadores.
- Oferece meios necessários a monitorização e melhoria do desempenho em áreas de interesse.



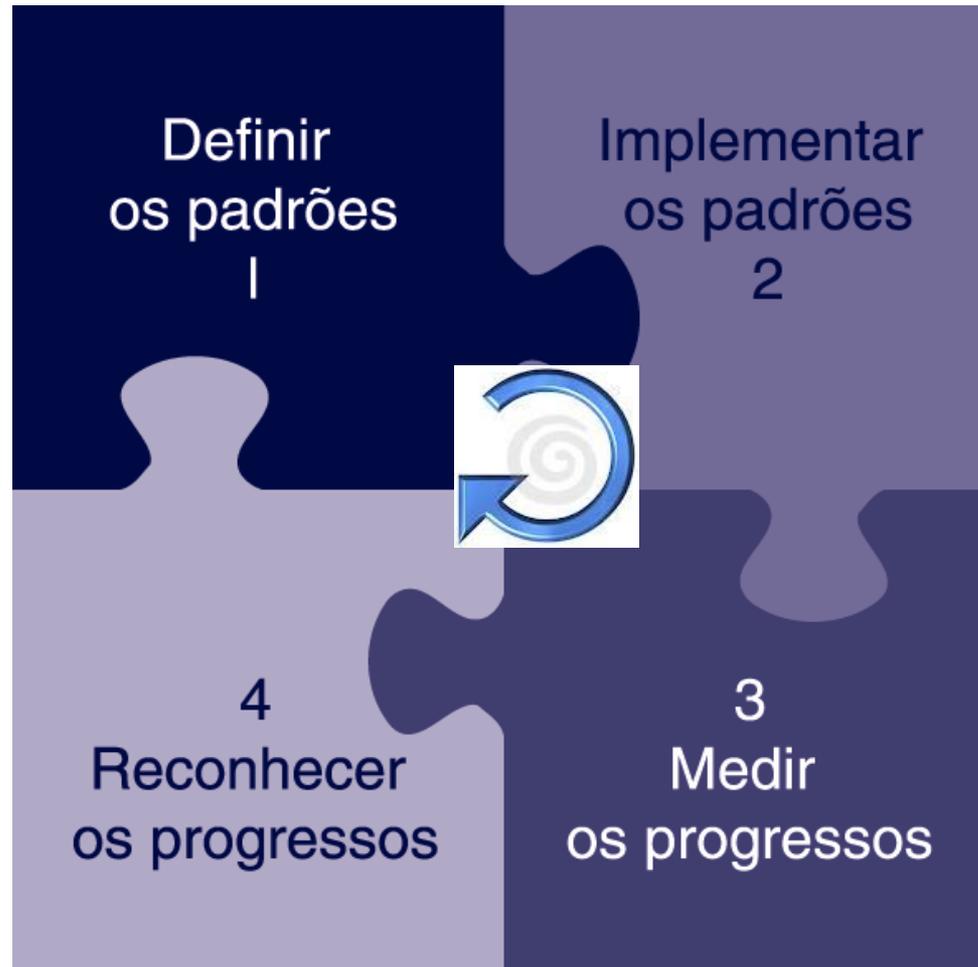
# Importância da GBP

- A importância da GBP está na melhoria da qualidade e humanização dos serviços, ressaltando-se os seguintes benefícios:
  - ✓ Suporte técnico para os profissionais de saúde e gestores por meio do uso de Padrões;
  - ✓ Possibilita uma relação de confiança e de equilíbrio entre o profissional e o supervisor, pois ambos se guiam pelos mesmos Padrões;
  - ✓ Os Padrões representam uma ferramenta para o treinamento e a educação continuada; a auto-avaliação e a auto-aprendizagem; e a avaliação do serviço e do desempenho profissional.



# Etapas da GBP

A GBP é implementada em quatro etapas:





# Definição de Padrões

- O Padrão é a referência de qualidade para uma determinada actividade ou procedimento a ser alcançada por um profissional ou equipa de trabalho.
- Os Padrões podem estar voltados para a estrutura do serviço, o processo de trabalho e os resultados, os três elementos que formam a base da qualidade dos serviços.
- Os Padrões devem ser descritos com clareza, objetividade e detalhar **o que fazer e como fazer**.



# Definição de Padrões

- Envolve as seguintes actividades:
  - ✓ Seleção da área: em geral corresponde a uma prioridade para o investimento da melhoria da qualidade do serviço e do desempenho profissional.
    - ◆ Por exemplo: O MISAU seleccionou a área de prevenção e controlo de infecções para implementar a GBP.
  - ✓ Levantamento de referências técnicas actualizadas sobre a área seleccionada, que sejam de fontes seguras (OMS, CDC, JHPIEGO e outras), bem como pesquisas e publicações com evidências científicas.



# Definição de Padrões

- Continuação
  - ✓ Formação de uma equipa para a elaboração dos padrões, a envolver profissionais experientes na área, que actuem na gestão, ensino e serviço.
  - ✓ Devem ser ouvidas as opiniões da equipa de saúde e dos utentes.
  - ✓ Os Padrões devem ser testados em ambiente real do serviço antes de sua disseminação.
  - ✓ Devem ser submetidos a validação por especialistas.



# Definição de padrões

- Devem ser revisados periodicamente para serem actualizados e realizadas as correcções de falhas que vão surgindo com o uso.

É importante lembrar que não basta fazer as coisas corretamente, deve-se também fazer as coisas certas.



# Estrutura dos Padrões

- Na apresentação do Padrão são apresentadas:
  - ✓ A área;
  - ✓ O Padrão;
  - ✓ Critérios de verificação;
  - ✓ Coluna de avaliação;
  - ✓ Coluna para observações.

ÁREA:			
Padrão	Critérios de verificação	S, N, NA	Observação



# Estrutura dos Padrões

- Os critérios de verificação devem descrever, detalhadamente, o que fazer para o Padrão ser alcançado. Estes devem ser mensuráveis.
- O S, N e NA formam a coluna designada coluna de avaliação.
  - ✓ O NA (Não se aplica) é registado quando para aquela situação que está sendo avaliada o critério de verificação não é necessário. Por exemplo: No Padrão "O médico ou enfermeiro realiza a consulta de pré-natal adequadamente" tem o critério de verificação – "A gestante realizou o exame de Papanicolaou". Neste caso a avaliação pode ser NA se a gestante havia realizado esse exame há três meses.



# Estrutura dos Padrões

- A coluna “Observações” é destinada ao registo das causas do não alcance do Padrão, que servirão de base para as discussões e solução de necessidades.
- Também devem ser registadas idéias criativas e inovadoras para serem levadas à outras equipas.
  - ✓ Por exemplo: a equipa do hospital de Tete criou uma máscara facial a partir de transparentes.





# Estrutura dos Padrões

**ÁREA:** Consulta à mulher

<b>Padrão</b>	<b>CrITÉrios de verificação</b>	<b>S, N, NA</b>	<b>Observações</b>
O profissional estabelece uma relação cordial com a usuária durante a consulta.	Observar em pelo menos três consultas se o profissional: <ul style="list-style-type: none"><li>•Recebe a usuária cordialmente.</li><li>•Apresenta-se se necessário.</li><li>•Conversa sobre o motivo da consulta.</li><li>•Estimula a usuária a fazer perguntas.</li></ul>	— — — —	

S (Sim), N (Não), NA (Não se aplica)



# Implementação dos Padrões

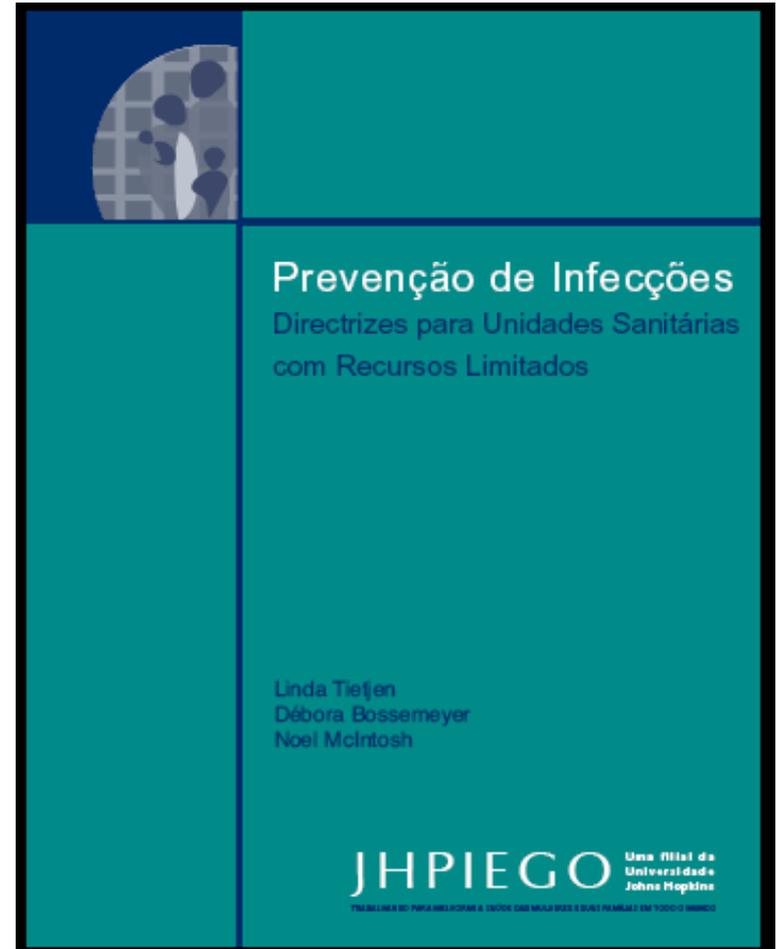
- Os Padrões podem ser implementados em diversas abordagens:
  - ✓ Auto-aprendizagem;
  - ✓ Auto-avaliação;
  - ✓ Aprendizagem aos pares;
  - ✓ Ensino teórico e prático;
  - ✓ Laboratório humanístico;
  - ✓ Avaliação interna;
  - ✓ Avaliação externa.
- Devem ser usados pelos gestores, supervisores, equipa de educação continuada, equipa de saúde, docentes e estudantes.





# Implementação dos padrões

- Os padrões devem ser implementados com o apoio de um manual de referência técnica.
  - ✓ Por exemplo: os padrões de PCI são implementados com o apoio do Manual de PCI.
  - ✓ Os padrões da Enfermaria Modelo com o apoio do Guião de Enfermagem.





# Implementação dos Padrões

- Na auto-aprendizagem: consiste no aprendizado individual pelo profissional ou estudante que tem interesse em melhorar seu desempenho, sem apoio externo.
- Na auto-avaliação: tendo praticado os padrões repetidas vezes, o profissional procura realizar a tarefa ou procedimento sem os padrões e, assim, avalia seu desempenho.



Profissional treinando repetidas vezes a técnica de lavagem de material contaminado.



# Implementação dos Padrões

- Na aprendizagem aos pares: duplas de profissionais podem colaborar entre si (enquanto um pratica, o outro observa, orienta, avalia e vice-versa).
- Essa estratégia é muito importante para transferir áreas de domínio. Por exemplo: se eu sei que uma colega é muito experiente em pensos, eu posso agendar uma experiência de uso dos padrões nessa área com ela.





# Implementação dos Padrões



- No ensino teórico e prático: o docente poderá utilizar os padrões como corpo de uma aula ou como resumo da aula. Por exemplo: após exposição sobre preparação de medicamentos, o docente coordena a leitura dos padrões para resumir a aula. Em seguida, os alunos praticarão aos pares, seguindo os padrões.



# Implementação dos Padrões



Participante de uma formação em PCI pratica a antissepsia cirúrgica.

- No Laboratório Humanístico (LH): os padrões podem ser seguidos no LH em regime de auto-aprendizagem, aprendizagem aos pares, auto-avaliação, avaliação aos pares e demonstração ou avaliação pelo docente.



# Implementação dos Padrões

- Na avaliação interna: é comum ocorrer após um certo período de uso dos padrões por uma determinada equipa que deseja saber o quanto melhorou.
- Também é comum ocorrer prévia a uma avaliação externa, com a finalidade de corrigir lacunas que estão alheias à equipa.



É realizada internamente por membros da própria equipa.



# Implementação dos Padrões

- Na avaliação externa: há três modalidades.
  - ✓ **Acreditação:** são usados padrões definidos por uma organização de saúde (governamental ou não); é solicitada pela organização a ser acreditada, periodicamente.
  - ✓ **Certificação:** uma instância governamental ou não avalia e reconhece uma organização que cumpre com padrões pré-estabelecidos.
  - ✓ **Licenciamento:** uma autoridade governamental outorga permissão para a prestação de serviço. Tem um período de vigência que requer renovação periódica.



# Medição do progresso

- Pode ser uma avaliação interna ou externa, conforme acabamos de apresentar.
- A medição do progresso serve para identificar:
  - ✓ O que melhorou;
  - ✓ O que se manteve como estava;
  - ✓ E o que piorou....procurando sempre identificar as causas desses resultados.
- Essa é uma etapa de avaliação e, portanto, de ajustes: intervenções são mantidas, outras são modificadas, outras acrescentadas e novas prioridades poderão surgir.



# Reconhecimento do progresso

- Pode ocorrer por meio de retroalimentação dada pela equipa de avaliação:
  - ✓ Ao apresentar os avanços para toda a equipa por meio de uma reunião, exposição de cartazes e gráficos, dentre outros.



Equipa do Hospital de Namathanda recebendo retroalimentação da equipa de avaliação.



# Reconhecimento do progresso

- Pode ser o reconhecimento social, profissional e material;
  - ✓ O reconhecimento social pode ser manifestado pelos usuários, pela comunidade, pela imprensa e outros meios de comunicação;
  - ✓ O reconhecimento profissional vem pela satisfação de pertencer a uma equipa ou serviço de saúde de qualidade, respeitado pela comunidade e pelo meio profissional;
  - ✓ O reconhecimento material pode ser concretizado em diferença de salário, incentivo dado pela oferta de mais equipamentos e recursos materiais e humanos para o serviço.



# Reconhecimento do progresso

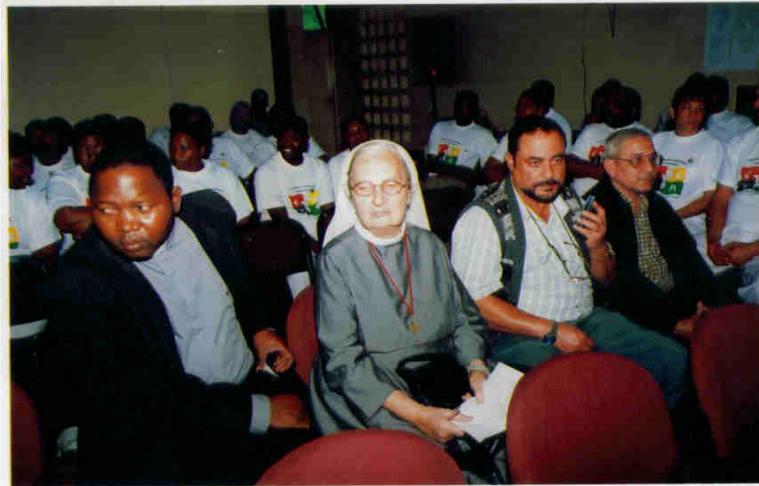
- Poderá ser oficial: entrega de um selo de qualidade, de uma placa de reconhecimento.
- Esse reconhecimento oficial ocorre nas unidades de saúde que alcançaram um percentual de padrões pré-determinados, que signifique qualidade. Em geral corresponde a 80% ou mais dos padrões alcançados.



Entrega de placa de reconhecimento à equipa do Hospital de Gaza pela melhoria do desempenho em PCI.



# Reconhecimento do progresso



Participação comunitária no reconhecimento à equipa do Hospital de Gaza pela melhoria do desempenho em PCI.



# Reconhecimento do progresso

- O reconhecimento segue com a promoção do serviço e da equipa de saúde perante a comunidade, o que geralmente se faz por meio de uma campanha de comunicação, com os objectivos de:
  - ✓ Dar conhecimento à população dos serviços já melhorados, criar uma demanda contínua por serviços de qualidade e aumentar a participação dos usuários nos serviços.
  - ✓ A maior expectativa da população por serviços de qualidade motiva a equipe a manter os padrões de qualidade alcançados.



# Reconhecimento do progresso



Materiais de campanha



Selo de qualidade em PCI



# Instrumentos da GBP

- Consiste na síntese de todos os padrões de qualidade de acordo com as respectivas áreas de aplicação: directas ao utente e serviços de apoio.
- Denominam-se Instrumentos de Melhoria do Desempenho (IMD).
- Em Moçambique, pelo menos três grandes segmentos tem avançado com a GBP, disponibilizando os padrões a serem alcançados em IMD:
  - ✓ PCI: 176 padrões/13 áreas.
  - ✓ Enfermaria Modelo: 61 padrões/9 áreas
  - ✓ Maternidade Modelo: 77 padrões/9 áreas



# Instrumentos de Melhoria do Desempenho (IMD)

- Actividade de grupo com o objectivo de conhecer um IMD – Sugestão IMD da Enfermaria Modelo.

