

## ANEXO III

# Ação

## Formação de Suporte ao Plano Nacional para a Segurança do Doente

Despacho n.º 1400-A/2015 do Gabinete do SEAMS, de 2 de fevereiro de 2015 Publicado no Diário  
da República, 2.ª série (N.º 28), de 10 de fevereiro de 2015



## Índice

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>3</b>
<b>ACRÓNIMOS e SIGLAS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>8</b>
<b>5. AVALIAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>6. PROGRAMA .....</b>	<b>9</b>
<b>7. ESTRUTURAS CURRICULARES .....</b>	<b>19</b>
<b>8. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>37</b>

## INTRODUÇÃO

O presente documento constitui o quadro de referência a utilizar nos planos de formação contínua institucionais para os profissionais de saúde que, no ensino e prática clínica e, igualmente, na organização e gestão dos serviços de saúde, asseguram a implementação de todos os programas do Plano Nacional de Saúde estendido até 2020, e define, ao mesmo tempo, a prioridade formativa a considerar para a Saúde pelos fundos comunitários no período 2014-2020 – PORTUGAL 2020 – Programas Operacionais Temáticos do Continente.

## FICHA TÉCNICA

### Edição

#### Título

Ação - Formação de Suporte ao Plano Nacional para a Segurança do Doente – Referencial de Formação

#### Autor

Direção Geral da Saúde  
Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar

#### Editor

Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar

#### Local

Lisboa

### Coordenação Técnica Geral

#### DGS

Alexandre Diniz  
Anabela Coelho

#### APDH

Ana Escoval  
Margarida Eiras  
António Santos  
Ana Livio  
Luísa Alves Dias

#### Data

Janeiro 2016

## ACRÓNIMOS e SIGLAS

ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde

APDH - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar

DGS - Direção-Geral da Saúde

DQS - Departamento da Qualidade na Saúde

ENQS - Estratégia Nacional para a Qualidade em Saúde

PNSD – Plano Nacional para a Segurança dos Doentes

## 1. ENQUADRAMENTO

A Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar (APDH) representa uma pessoa coletiva de direito privado, dotada de personalidade jurídica e sem fins lucrativos.

Segundo os estatutos, a APDH tem por fins, entre outros: promover e desenvolver a inovação no âmbito da gestão hospitalar; promover a melhoria dos cuidados hospitalares; promover a efetividade, eficiência e humanização nos hospitais; divulgar informação técnica e em geral a que se revestir de interesse para os hospitais; promover e desenvolver programas de formação a nível nacional e internacional, participando em programas de intercâmbio para profissionais de saúde, designadamente com a Federação Europeia dos Hospitais, com a European Health Care Management Association; e com a European Association of Hospital Managers e; promover e participar em processos de acreditação e melhoria da qualidade dos hospitais.

Para o cumprimento destes fins, a APDH apoia e desenvolve iniciativas de formação-ação que contribuam para a melhoria do acesso, numa ótica da qualidade, privilegiando a equidade, a efetividade e a eficiência, bem como a segurança do doente, que progressivamente assumem maior importância na área da saúde para responder adequada e atempadamente aos atuais desafios.

Desde 2012, têm vindo a ser desenvolvidos planos de formação suportados pelo diagnóstico de necessidades de formação, formulado a partir da interação entre os serviços do Ministério da Saúde, da Direção-Geral da Saúde (DGS), da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) e das Administrações Regionais de Saúde, com a APDH, assegurando esta a qualidade de entidade formadora associativa e parceira na montagem do dispositivo de formação, na captação de financiamento junto de programas de fundos comunitários, na coordenação científica e pedagógica e na organização de formação.

A Segurança do Doente é considerada a nível mundial um grave problema de saúde pública (OMS, 2002).

Os eventos adversos associados aos cuidados de saúde causam anualmente milhares de mortes evitáveis e podem ocorrer em todo o tipo de unidades de saúde, desde as de cuidados hospitalares, primários e continuados, às clínicas ou instituições de cariz social (como lares de crianças, adultos e séniores) e na comunidade, com destaque para as infeções associadas aos cuidados de saúde (IACS), quedas e outros eventos preveníveis. Esta realidade representa para a sociedade um elevado ónus, incluindo uma maior utilização dos cuidados de saúde, nomeadamente os hospitalares, a perda de rendimento e ausência do posto de trabalho e, ainda, a diminuição da qualidade de vida (National Quality Forum, 2015; Recomendação do Conselho da União Europeia, 2009).

Em resposta a esta problemática intensificam-se as ações da Organização Mundial de Saúde, da European Union Network for Patient Safety and Quality of Care (PaSQ), da Agency for Healthcare Research and Quality e outras, que recomendam aos Estados membros a avaliação da cultura de segurança, como o primeiro passo para a implementação de ambientes seguros. Este processo de mudança não poderá acontecer sem que haja uma promoção e estruturação de processos

formativos e organizativos, como forma de sensibilizar e envolver todos os profissionais na melhoria da sua cultura de segurança.

Em alinhamento com estas recomendações, particularmente a Recomendação do Conselho da União Europeia sobre a Segurança dos Doentes (Conselho da União Europeia, 2009) que refere a importância da promoção do ensino e da formação dos profissionais de saúde para a Segurança do Doente, têm vindo a ser realizadas, em Portugal, algumas iniciativas com vista ao reconhecimento e resolução deste grave problema de saúde pública, nomeadamente pela publicação por despacho ministerial, em 2009, da Estratégia Nacional para a Qualidade em Saúde (ENQS) (Despacho ministerial n.º 14223/2009 de 24 de junho) e, em 2015, do Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020 (PNSD 2015-2020) (Despacho ministerial n.º 1400-A/2015 de 10 de fevereiro).

Neste âmbito, também o Plano Nacional de Saúde 2012-2016 (MS, DGS, 2015) salienta que o acesso a cuidados de saúde de qualidade, em todos os níveis da prestação, é um direito fundamental do cidadão, bem como, que a segurança, elemento fundamental da prestação dos cuidados prestados com qualidade, é essencial para fomentar a confiança dos cidadãos no sistema de saúde e no Serviço Nacional de Saúde (SNS). A par com esta necessidade imperativa, o PNSD 2015-2020 visa contribuir para uma política pública que evite a ocorrência de incidentes de segurança associados à prestação de cuidados de saúde, nomeadamente pela aplicação de métodos e na definição de objetivos e metas que contribuam para a melhoria da gestão do risco associado à prestação de cuidados de saúde, bem como pelo reforço dos dispositivos de melhoria contínua da qualidade e da segurança dos cuidados de saúde, para benefício dos doentes utilizadores do SNS e dos seus profissionais (Despacho ministerial n.º 1400-A/2015 de 10 de fevereiro).

Importa também evidenciar as melhorias introduzidas em 2016 no modelo de contratualização (instrumento estratégico na melhoria do desempenho do SNS, que visa assegurar a equidade para os utentes, as instituições, os serviços, as equipas e os profissionais), designadamente pela inclusão de um índice relacionado com área da Gestão do Risco e da Segurança do Doente, em paralelo com o desenvolvimento de outro índice de controlo de Infecção Hospitalar (MS, ACSS, 2016).

Esta conjuntura motivou a celebração de um protocolo entre a DGS, através do seu Departamento da Qualidade na Saúde (DQS), e a APDH, cujo objetivo visou dar continuidade ao trabalho já desenvolvido no âmbito da promoção de planos de formação na área da segurança do doente, bem como contribuir para o conhecimento e avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos hospitais e ao nível dos cuidados de saúde primários em Portugal, pela aplicação de dois questionários "Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Hospitais Portugueses" e "Avaliação da Cultura de Segurança do Doente nos Cuidados de Saúde Primários", com periodicidade bianual.

Em alinhamento foi ainda celebrado um protocolo entre a ACSS e a APDH, cujo foco assenta no desenvolvimento da qualidade do desempenho do sistema de saúde, através da promoção das



capacidades técnico-científicas e aprofundamento permanente das aptidões e competências dos profissionais de saúde, nomeadamente, nas áreas temáticas da Contratualização em Serviços de Saúde, enquanto instrumento sensível de suporte ao financiamento dos cuidados de saúde que respondem efetivamente às necessidades dos cidadãos.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO

A incorporação no setor da Saúde, nas últimas décadas, de questões tais como a cultura organizacional, o sistema de comunicação, torna imperativo a integração no seu sistema organizacional, para além de outros, da melhoria da Qualidade e Segurança do Doente.

A deficiente segurança dos doentes e os importantes custos financeiros que acarreta exige hoje das instituições do sistema nacional de saúde uma redefinição de estratégias eficazes, competitivas e inovadoras, de forma a desenvolver uma cultura de segurança nos profissionais envolvidos na administração de cuidados de saúde.

Fomentar a segurança do doente e por inerência a qualidade dos cuidados prestados, implica a prevenção e controlo dos erros e a avaliação dos riscos, determinando a reengenharia dos processos e procedimentos de modo a atenuar ou eliminar a ocorrência de danos nos doentes.

A implementação a nível internacional de sistemas de notificação de incidentes e eventos adversos a par de outras iniciativas recomendadas pela Organização Mundial da Saúde e adotadas na maior parte dos países da Europa e do mundo, permite uma eficaz gestão do risco e segurança dos doentes.

## 3. OBJETIVOS

A melhoria da qualidade e da segurança na prestação de cuidados de saúde é um processo complexo, que apela para várias competências e saberes, organizados em disciplinas, que as ciências da saúde têm progressivamente vindo a integrar, no seu corpo de conhecimentos.

Estas disciplinas têm um papel fundamental na compreensão e aprendizagem dos vários domínios que contribuem para a promoção da segurança do doente nos cuidados de saúde.

Estando em causa o Ser Humano, a saúde/vida, conhecimentos altamente especializados, recursos, tecnologias, normas e valores éticos, deontológicos e jurídicos, terá que ser neste ambiente altamente complexo e diversificado que a prestação de cuidados de saúde deverá ser realizada.

Importa assim dar resposta às crescentes exigências da prestação de cuidados nas organizações de saúde, contribuindo, em alinhamento com o PNSD 2015-20, para a melhoria contínua da qualidade e da segurança dos cuidados de saúde, capacitando as unidades de saúde e os seus profissionais para a boa prossecução das ações programadas e monitorização dos resultados da

gestão dos riscos associados aos cuidados de saúde, pela abordagem de oito dos nove objetivos estratégicos que o PNSD 2015-2020 visa atingir, designadamente (Despacho ministerial n.º 1400-A/2015 de 10 de fevereiro):

1. Aumentar a cultura de segurança do ambiente interno.
2. Aumentar a segurança da comunicação.
3. Aumentar a segurança cirúrgica.
4. Aumentar a segurança na utilização da medicação.
5. Assegurar a identificação inequívoca dos doentes.
6. Prevenir a ocorrência de quedas.
7. Prevenir a ocorrência de úlceras de pressão.
8. Assegurar a prática sistemática de notificação, análise e prevenção de incidentes.
9. Prevenir e controlar as infeções e as resistências aos antimicrobianos.

É objetivo último deste plano de formação dar enfoque à promoção da qualidade e segurança do doente, com principal destaque para conhecimentos científicos e técnicos pertinentes e atualizados, necessidade de reflexão multidimensional, interpessoal e inter e multidisciplinar, em que os problemas relacionados com a segurança do doente sejam encarados como uma oportunidade para adequar conhecimentos e competências, em prol dos valores e direitos fundamentais constitucionalmente garantidos

Os formandos deverão ficar aptos a desenvolver e produzir conhecimento em saúde, a saber analisar, interpretar e integrar no seu processo de decisão os contributos das matérias que constam dos programas das ações de formação delineadas na área da qualidade e segurança do doente.

## 4. METODOLOGIA

Propõe-se o desenvolvimento de um plano de formação, cujas ações deverão ser frequentadas por profissionais de saúde - médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, outros técnicos/profissionais de saúde - que estejam envolvidos direta ou indiretamente na prestação de cuidados. Dá-se especial ênfase aos profissionais que desempenhem funções de gestão, designadamente de direção e coordenação técnica e, ainda, e em ações de gestão da qualidade em saúde, da segurança clínica e do risco.

Deverá ser encarada preferencialmente a participação dos profissionais baseada na iniciativa institucional, sustentada no seu diagnóstico de necessidades de formação, mas poderá também haver espaço para a participação formativa por iniciativa individual.

As ações de formação compreendem os seguintes conteúdos formativos: introdução à segurança do doente, medicamento, área jurídica, comunicação em saúde, ferramentas de análise na segurança do doente, segurança do doente nos cuidados de saúde primários e a área da qualidade.

A carga horária prevista para cada um destes conteúdos pode variar em função do nível de formação dos profissionais e do tipo de formação inicial ou de atualização em cada um dos conteúdos.

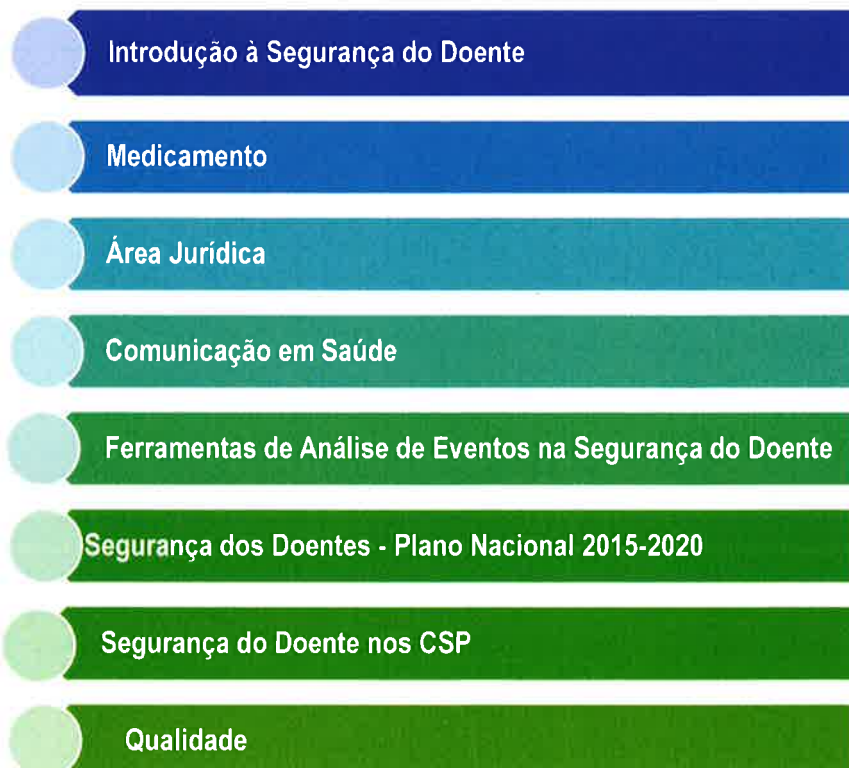
Privilegiam-se as metodologias de ensino ativas que transponham as componentes científicas para a prática, dando especial ênfase à reflexão crítica. Serão ainda praticadas dinâmicas em sala de aula que promovam a interação entre os formandos e a partilha de experiência e práticas.

## 5. AVALIAÇÃO

No primeiro dia da formação, os participantes recebem o respetivo dossier com todos os materiais de estudo – textos e casos – necessários ao acompanhamento das matérias lecionadas e de preparação para a avaliação. Estas, poderão ser definidas como um trabalho, individual ou de grupo e/ou uma apresentação oral, para aplicação dos conceitos e temáticas desenvolvidas ao longo da formação.

## 6. PROGRAMA

As ações de formação serão compostas pelos conteúdos conforme programa a seguir discriminado:



## Introdução à Segurança do Doente

### Ação - Segurança do doente na prestação dos Cuidados Hospitalares

- **Objetivos**

- Reconhecer a importância da qualidade e segurança na saúde
- Compreender os conceitos da segurança do doente
- Aplicar uma nova cultura de segurança do doente

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

### Ação - Segurança do Doente para o nível de Gestão Intermédia

- **Objetivos**

- Compreender os conceitos da segurança do doente
- Integrar os conceitos e as práticas da segurança na liderança eficaz

- **Destinatários:** Todos profissionais com cargos de chefia em organizações de saúde (Diretores de serviços, Enfermeiros chefes, técnicos coordenadores, e outras chefias intermédias)

- **Duração:** 7h

## Medicamento

### Ação - Introdução à Segurança do Medicamento

- **Objetivos**

- Capacitar os profissionais para o aumento da segurança na utilização da medicação
- Definir processos para implementação das práticas seguras

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 7h

### Ação - Reconciliação terapêutica

- **Objetivos**

- Capacitar os profissionais para o aumento da segurança na utilização da medicação
- Definir processos para implementação da reconciliação terapêutica

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

## Área jurídica

### Ação - Introdução ao Enquadramento Jurídico da Segurança do Doente

- **Objetivos**

- Adquirir conhecimentos sobre o Direito da Saúde e Sistema de Saúde Português e legislação fundamental desta área
- Dotar os profissionais do conhecimento das principais questões jurídicas mais relevantes do Direito da Saúde e da legislação específica aplicável
- Desenvolver conhecimentos e competências de comunicação e de atuação nestas áreas, interpretar e aplicar os conceitos e princípios e a regulamentação específica a casos concretos que se deparem no exercício da sua atividade profissional e das necessidades dos doentes e seus familiares, no âmbito do exercício dos seus direitos

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

### Introdução ao Direito da Saúde, Direitos e Deveres dos Doentes

- **Objetivos**

- Introduzir os conceitos básicos do direito da saúde e dos direitos e deveres dos doentes

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 7h

### Ação - Responsabilidade Jurídica Civil

- **Objetivos**

- Introduzir os conceitos de responsabilidade Jurídica Criminal, designadamente a Subjetiva (o princípio da culpa) e a Objetiva
- Analisar casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 7h

### Ação - Responsabilidade Jurídica Criminal

- **Objetivos**

- Analisar casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 7h



## Área jurídica (cont.)

### Ação - Responsabilidade Disciplinar do Profissional

- **Objetivos**
  - Analisar casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde
- **Duração:** 7h

### Ação - Consentimento informado

- **Objetivos**
  - Consentimento Informado - Analisar as diretivas antecipadas de Vontade (Testamento Vital)
  - Analisar casos práticos e jurisprudência
- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde
- **Duração:** 7h

### Ação - Proteção da Informação de Saúde

- **Objetivos**
  - Analisar casos práticos e jurisprudência
- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde
- **Duração:** 7h

### Ação - Segurança dos Doentes e Perspetivas do Direito

- **Objetivos**
  - Conhecer os Sistemas de Notificação de Incidentes e Eventos Adversos
  - Revelar os incidentes e eventos adversos aos doentes
- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde
- **Duração:** 7h

## Comunicação em Saúde

### Ação - Comunicação na Segurança do Doente

- **Objetivos**

- Desenvolver uma boa comunicação entre os profissionais
- Conhecer a importância da comunicação na minimização dos eventos adversos

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, psicólogos, nutricionistas, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Envolvimento do doente na segurança do doente

- **Objetivos**

- Compreender a relevância da participação e envolvimento do doente nas questões de saúde e doença para a segurança
- Conhecer os determinantes e limites do envolvimento para o doente, os profissionais de saúde e as organizações de saúde
- Capacitar os profissionais para o envolvimento do doente

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

### Ação - Curso Prático de Comunicação em Contextos de Resistência à Mudança

- **Objetivos**

- Treinar competências relacionais promotoras de aliança colaborativa (entre profissionais e entre profissionais e doentes)
- Treinar o reconhecimento de discurso de resistência e de discursos de mudança
- Treinar a realização da entrevista motivacional como estratégia para lidar com a resistência à mudança

- **Destinatários:** Profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, entre outros), Profissionais com cargos de chefia em organizações de saúde.

- **Duração:** 21h

### Ação - Trabalho em Equipas Multidisciplinares

- **Objetivos**

- Capacitar os profissionais para o trabalho em equipas multiprofissionais em saúde
- Sensibilizar os profissionais para focos de conflito e de negociação implícitos às diferenças de perspetiva
- Promover estratégias de desenvolvimento de equipas em saúde
- Treinar competências de liderança e de *team building*

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, psicólogos, nutricionistas, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 8h

## Ferramentas de Análise de Eventos na Segurança do Doente

### Ação - Aplicar a Root Cause Analysis (RCA) aos Eventos Notificados

- **Objetivos**

- Desenvolver capacidades de análise dos eventos
- Aplicar a RCA aos eventos notificados

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco, representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Trigger tool para Eventos Adversos: Uma Ferramenta em Equipa nos Hospitais

- **Objetivos**

- Desenvolver o conhecimento e utilização da *Trigger tool* para Eventos Adversos nos Hospitais

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Indicadores para a Segurança do Doente

- **Objetivos**

- Elaborar e aplicar indicadores para a segurança do doente

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Sistemas de Notificação: uma ferramenta para a garantia da segurança

- **Objetivos**

- Capacitar os formandos de competências de gestão da informação/notificação
- Desenvolver o conhecimento e utilização dos sistemas de notificação

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Curso prático de Instrumentos e métodos de análise, avaliação e monitorização

- **Objetivos**

- Reconhecer a importância da qualidade e segurança na saúde
- Compreender e aplicar as ferramentas usadas na gestão da segurança do doente

- **Destinatários:** Gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação e todos os profissionais interessados na temática

- **Duração:** 21h



## Segurança dos Doentes - Plano Nacional 2015-2020

### Ação - Segurança do Doente - Plano Nacional 2015-20

- **Objetivos**

- Abordar e compreender os objetivos estratégicos plasmados no Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020:

- Cultura de segurança do ambiente interno

- Direitos vs Obrigações

- Segurança da comunicação

- Segurança Cirúrgica\*

- Segurança na utilização da medicação

- Identificação inequívoca dos doentes

- Prevenção da ocorrência de quedas

- Prevenção da ocorrência de úlceras de pressão

- Prática sistemática de notificação, análise e prevenção de incidentes

- Prevenção e controlo das infeções e resistência aos antimicrobianos

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 70h/77h

- \* A realização deste módulo está dependente do número de formandos inscritos a desempenhar funções em hospital (que idealmente deverá representar a maioria), ou seja, não se realizará caso o contexto de formação seja o dos cuidados de saúde primários.

## Segurança do Doente nos Cuidados de Saúde Primários

### Ação - Segurança do Doente nos Cuidados de Saúde Primários (CSP)

- **Objetivos**

- Definir os conceitos e princípios de uma cultura de segurança do doente em CSP: breve revisão

- Apresentar uma experiência em segurança do doente em CSP

- Capacitar os profissionais para a análise e gestão de incidentes em segurança do doente nos CSP

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Trigger Tool (GTT) para Eventos Adversos: Uma Ferramenta em Equipa nos CSP

- **Objetivos**

- Capacitar os profissionais para a utilização do Trigger Tool em eventos adversos nos CSP

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

## Qualidade

### Ação - Ferramentas da Qualidade

- **Objetivos**

- Identificar a relevância das ferramentas da qualidade nos processos de melhoria
- Conhecer as principais ferramentas da qualidade
- Capacitar os profissionais para o uso das ferramentas da qualidade

- **Destinatários:** Responsáveis pela Qualidade, auditores internos e outros profissionais da saúde interessados em melhorar os seus processos de trabalho

- **Duração:** 14h

### Ação - Gestão do Risco em Saúde

- **Objetivos**

- Identificar o papel da gestão do risco numa unidade de saúde
- Conhecer processo de identificação - avaliação – análise de riscos
- Conhecer as principais ferramentas de gestão do risco
- Identificar modelos de organização e integração da gestão do risco numa unidade de saúde

- **Destinatários:** Responsáveis pela Qualidade, gestores do risco, auditores internos e outros profissionais da saúde interessados em melhorar os seus processos de trabalho

- **Duração:** 14h

### Ação - Metrologia

- **Objetivos**

- Conhecer o papel da metrologia nos equipamentos da saúde
- Conhecer os ganhos da metrologia em saúde
- Conhecer as Normas relevantes
- Saber analisar certificados de calibração

- **Destinatários:** Responsáveis pela Qualidade, Gestão do Risco e Serviços de Instalações e Equipamentos, bem como outros profissionais de saúde que trabalham com equipamentos de saúde

- **Duração:** 7h

### Ação - Aplicação das Normas de Qualidade Clínica e Organizacional

- **Objetivos**

- Promover o conhecimento das normas de qualidade clínica e organizacional como importantes instrumentos de gestão para os serviços de saúde.

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

## Qualidade (cont.)

### Ação - Elaboração e Gestão de Projetos para a Melhoria da Qualidade em Saúde

- **Objetivos**

- Promover o domínio de ferramentas de diagnóstico de problemas, conceção e gestão de projetos que permitam aos profissionais da saúde dar uma resposta adequada em termos de melhoria de processos-chave de saúde, com seleção e desenvolvimento das melhores práticas assistenciais e de saúde.

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

### Ação - Papel dos Indicadores para a Melhoria da Qualidade em Saúde

- **Objetivos**

- Promover a construção adequada de indicadores que permitam monitorizar a qualidade clínica e organizacional das unidades prestadoras de cuidados de saúde, no enquadramento do Programa Nacional de Acreditação em Saúde Português.

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Metodologias Lean - Para a melhoria Contínua em Saúde

- **Objetivos**

- Promover o uso de ferramentas de melhoria contínua nas unidades de saúde.
- Elaborar projetos para a redução do desperdício
- Contribuir para a melhoria dos resultados em saúde.

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 14h

### Ação - Programa Nacional de Acreditação em Saúde: Padrões e Processo

- **Objetivos**

- Na premissa da Melhoria Contínua, atendendo à experiência adquirida e evolução das necessidades dos utentes, famílias, profissionais e gestores da saúde pretende-se dar a conhecer a Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde (Despacho nº 14223/2009) por forma a facilitar a referida aplicação/atualização nos Serviços de Saúde.

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

## Qualidade (cont.)

### Ação Auditoria Clínica

- **Objetivos**

- Potenciar a realização sistemática e continuada de auditoria clínica.
- Facilitar a integração dos processos de auditoria nos sistemas internos de gestão da qualidade das unidades de saúde.

- **Destinatários:** Médicos e Enfermeiros

- **Duração:** 14h

### Ação - Aplicação do Balanced Scorecard (BSC) no planeamento estratégico de uma unidade de saúde

- **Objetivos**

- Compreender o papel da definição estratégica nas organizações da saúde.
- Conhecer o impacto e valor de ferramentas estratégicas na avaliação e monitorização do desempenho das unidades de saúde.

- **Destinatários:** Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

- **Duração:** 21h

### Introdução à Segurança do Doente

#### Segurança do Doente na Prestação dos Cuidados Hospitalares (21horas)

**Objetivos específicos**

1. Reconhecer a importância da qualidade e segurança na saúde;
2. Compreender os conceitos da segurança do doente;
3. Aplicar uma nova cultura de segurança do doente.

**Conteúdos****Dia 1**

Qualidade em Segurança do doente: Programa Nacional de Acreditação em Saúde; Plano Nacional para a Segurança do Doente

**Dia 2**

Segurança do Doente: Evolução Histórica, Conceitos; Processos de gestão de risco clínico; Iniciativas internacionais e locais

**Dia 3**

- Cultura de Segurança do Doente : Conceitos de cultura organizacional e de segurança; Dimensão da cultura de segurança; Gestão da mudança de cultura; Desenvolvimento de uma cultura de segurança.
- Avaliação da cultura de segurança

**Destinatários**

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

#### Segurança do doente para o nível de gestão intermédia (7horas)

**Objetivos específicos**

1. Compreender os conceitos da segurança do doente
2. Integrar os conceitos e as práticas da segurança na liderança eficaz

**Conteúdos**

- Conceitos da Segurança do Doente
- Iniciativas internacionais e nacionais
- Cultura de Segurança do Doente: dimensões
- Implementação de mecanismos de melhoria da cultura de Segurança do Doente

**Destinatários**

Todos profissionais com cargos de chefia em organizações de saúde (Diretores de serviços, Enfermeiros chefes, técnicos coordenadores, e outras chefias intermédias)



## Medicamento

### Introdução à Segurança do Medicamento (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitar os profissionais para o aumento da segurança na utilização da medicação</li><li>2. Definir processos para implementação das práticas seguras</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p>Práticas seguras no âmbito do:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Processo de gestão da medicação: Medicamentos com nome ortográfico, fonético ou aspeto semelhantes (medicamentos LASA); Medicamentos de alerta máximo</li><li>- Caso prático: Elaboração e aplicação do processo de gestão dos medicamentos de alerta máximo</li></ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

### Reconciliação Terapêutica (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitar os profissionais para o aumento da segurança na utilização da medicação</li><li>2. Definir processos para implementação da reconciliação terapêutica</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <p>Reconciliação terapêutica: o que é, porque é importante, onde, quando, como e por quem é implementada?</p> <p><b>Dia 2</b></p> <p>Caso prático: Elaboração e aplicação de processo de reconciliação terapêutica</p>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde



**Introdução ao Enquadramento Jurídico da Segurança do Doente (21horas)****Objetivos  
específicos**

1. Adquirir conhecimentos sobre o Direito da Saúde e Sistema de Saúde Português e legislação fundamental desta área
2. Dotar os profissionais do conhecimento das principais questões jurídicas mais relevantes do Direito da Saúde e da legislação específica aplicável no âmbito dos conteúdos programáticos desta unidade de formação
3. Desenvolver conhecimentos e competências de comunicação e de atuação nestas áreas, interpretar e aplicar os conceitos e princípios e a regulamentação específica a casos concretos que se deparem no exercício da sua atividade profissional e das necessidades dos doentes e seus familiares, no âmbito do exercício dos seus direitos

**Conteúdos****Dia 1**

- Introdução ao Direito da Saúde
- Caracterização do Sistema de Saúde Português e legislação relevante
- Direitos e Deveres dos Doentes
- Responsabilidade Jurídica
- Responsabilidade Civil

**Dia 2**

- Subjetiva (o princípio da culpa)
- Objetiva
- Responsabilidade Criminal do Profissional
- Responsabilidade Disciplinar do Profissional
- Direito ao consentimento informado
- Proteção da Informação de Saúde

**Dia 3**

- Segurança dos Doente
- Sistemas de Notificação de Incidentes e Eventos Adversos
- Revelação dos incidentes e eventos adversos aos doentes
- Análise de casos práticos, reclamações, queixas dos doentes e jurisprudência.

**Destinatários**

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Introdução ao Direito da Saúde, Direitos e Deveres dos Doentes (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	1. Introduzir os conceitos básicos do direito da saúde e dos direitos e deveres dos doentes
<b>Conteúdos</b>	Conceitos básicos do direito da saúde e dos direitos e deveres dos doentes
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Responsabilidade Jurídica Civil (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	1. Introduzir os conceitos de responsabilidade Jurídica Criminal, designadamente a Subjetiva (o princípio da culpa) e a Objetiva 2. Analisar casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
<b>Conteúdos</b>	- Responsabilidade Jurídica Criminal: Subjetiva (o princípio da culpa); Objetiva - Análise de casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Responsabilidade Jurídica Criminal (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	1. Analisar casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
<b>Conteúdos</b>	Análise de casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde



### Responsabilidade Disciplinar do Profissional (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	1. Analisar casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
<b>Conteúdos</b>	Análise de casos práticos, queixas dos doentes e jurisprudência
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

### Consentimento Informado (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consentimento Informado</li> <li>2. Analisar as diretivas antecipadas de Vontade</li> <li>3. Analisar casos práticos e jurisprudência</li> </ol>
<b>Conteúdos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consentimento Informado</li> <li>- Diretivas antecipadas de Vontade (Testamento Vital)</li> <li>- Análise de casos práticos e jurisprudência</li> </ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Proteção da Informação de Saúde (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	1. Analisar casos práticos e jurisprudência
<b>Conteúdos</b>	Análise de casos práticos e jurisprudência
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Segurança dos Doentes e Perspetivas do Direito (7horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conhecer os Sistemas de Notificação de Incidentes e Eventos Adversos</li> <li>2. Revelar os Incidentes e Eventos Adversos aos Doentes</li> </ol>
<b>Conteúdos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de Notificação de Incidentes e Evento Adversos</li> <li>- Revelação dos Incidentes e Eventos Adversos aos Doentes</li> </ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

### Comunicação na Segurança do Doente (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desenvolver uma boa comunicação entre os profissionais</li> <li>2. Conhecer a importância da comunicação na minimização dos eventos adversos</li> </ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>- Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamentos de comunicação eficaz em contextos de saúde</li> <li>- Competências interpessoais na comunicação entre profissionais de saúde</li> <li>- Comunicação estruturada em contextos de segurança do doente: SBAR, (de)briefing, checklists, registos eletrónicos</li> <li>- Comunicação do erro ao doente</li> </ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinantes de ambiente colaborativo em equipas de saúde (entre profissionais e com o doente)</li> <li>- Liderança como ferramenta motivacional para uma cultura de segurança</li> <li>- Estudos de caso</li> </ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, psicólogos, nutricionistas, outros técnicos/profissionais de saúde

### Envolvimento do Doente na Segurança do Doente (21horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compreender a relevância da participação e envolvimento do doente nas questões de saúde e doença para a segurança</li> <li>2. Conhecer os determinantes e limites do envolvimento para o doente, os profissionais de saúde e as organizações de saúde</li> <li>3. Capacitar os profissionais para o envolvimento do doente</li> </ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introdução: Envolvimento do doente nas questões de segurança relacionadas com a saúde e a doença</li> <li>- A perspetiva do doente: Áreas e tarefas de envolvimento; Determinantes e limites do envolvimento</li> </ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perspetiva do profissional de saúde: Necessidades de envolvimento do doente; Tarefas do envolvimento para o profissional; Limites do envolvimento para o profissional</li> <li>- Perspetiva das instituições/serviços</li> </ul> <p><b>Dia 3</b></p> <p>Estratégias para a promoção do envolvimento do doente: casos práticos com situações específicas</p>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Curso Prático de Comunicação em Contextos de Resistência à Mudança (21horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Treinar competências relacionais promotoras de aliança colaborativa (entre profissionais e entre profissionais e doentes)</li><li>2. Treinar o reconhecimento de discurso de resistência e de discursos de mudança</li><li>3. Treinar a realização da entrevista motivacional como estratégia para lidar com a resistência à mudança</li></ol>
------------------------------	---

### Conteúdos

#### Dia 1

- Entrevista motivacional
- Princípios da mudança comportamental

#### Dia 2

- A entrevista motivacional como estratégia para lidar com mudança
- Treino do reconhecimento do discurso de resistência e de mudança

#### Dia 3

Treino de competências de comunicação, com especial foco em contextos de: Mudança organizacional promotora de qualidade e segurança do doente; Mudança de hábitos nos doentes promotora de adesão aos tratamentos e/ou comportamentos salutogénicos

### Destinatários

Profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, entre outros). Profissionais com cargos de chefia em organizações de saúde

## Trabalho em Equipas Multidisciplinares (8horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitar os profissionais para o trabalho em equipas multiprofissionais em saúde</li><li>2. Sensibilizar os profissionais para focos de conflito e de negociação implícitos às diferenças de perspectiva</li><li>3. Promover estratégias de desenvolvimento de equipas em saúde</li><li>4. Treinar competências de liderança e de <i>team building</i></li></ol>
------------------------------	--

### Conteúdos

- Modelos de desenvolvimento de equipas multiprofissionais em saúde
- Comunicação eficaz entre profissionais com abordagens e perspectivas distintas
- Construção de objectivos comuns e promoção de autonomia
- Liderança por objectivos SMART e *team building*
- Treino de competência de negociação estratégica e de mediação de conflito

### Destinatários

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, psicólogos, nutricionistas, outros técnicos/profissionais de saúde

## Ferramentas de Análise de Eventos na Segurança do Doente

### Aplicar a Root Cause Analysis aos Eventos Notificados (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conhecer os fundamentos da RCA</li> <li>2. Compreender as principais causas raiz</li> <li>3. Caracterizar a RCA como ferramenta fundamental na gestão de ocorrências para a segurança do doente</li> </ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introdução: como começar?</li> <li>. Mapa do processo de investigação da RCA;</li> <li>. Fatores desencadeadores da investigação;</li> <li>. Glossário de termos da RCA.</li> <li>- Recolher informação e mapear</li> <li>- Identificar os problemas da prestação de cuidados/serviços</li> </ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar fatores contributivos e causas raiz</li> <li>- Gerar soluções e recomendações</li> <li>- Implementar soluções</li> <li>- Redigir relatórios</li> </ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde.

### Trigger tool para Eventos Adversos: Uma Ferramenta em Equipa nos Hospitais (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar os formandos para a utilização da ferramenta Trigger Tool de forma eficaz</li> </ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminologia</li> <li>- Introdução à ferramenta</li> <li>- Como planear e preparar</li> <li>- Como rever processos</li> <li>- Como refletir e atuar</li> </ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exemplos de casos de estudo: cirurgia, medicação, transfusão</li> <li>- Aplicação prática da metodologia</li> </ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

## Indicadores para a Segurança do Doente (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitar os profissionais para a construção adequada de indicadores para a segurança do doente</li><li>2. Definir o processo de medição e avaliação dos indicadores</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Introdução: Conceito de indicador; Características de um bom indicador</li><li>- Papel dos indicadores na Segurança do Doente: o que medir; como medir</li><li>- Construção de um indicador para a Segurança do Doente</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Processo de medição e avaliação (auditoria)</li><li>- Implicação da utilização dos indicadores na prática</li><li>- Caso prático: Elaboração e aplicação de indicadores para a segurança do doente</li></ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

## Sistemas de Notificação: uma Ferramenta para a Garantia da Segurança (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conhecer a constituição e o funcionamento dos sistemas de notificação</li><li>2. Caracterizar as componentes dos sistemas de notificação</li><li>3. Compreender a função e o impacto da implementação dos sistemas de notificação</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Introdução: Objetivos dos sistemas de notificação; Definições dos sistemas de notificação; O papel dos sistemas de notificação; Características dos sistemas de notificação.</li><li>- Tipologia dos sistemas de notificação: Sistemas de notificação de eventos; Sistemas de notificação de casos; Registo de casos; Sistemas agregados; Vantagens e limitações de cada sistema de notificação</li><li>- Fases do desenvolvimento dos sistemas de notificação: Planeamento inicial; Desenho; Teste; Implementação; Considerações especiais dos vários tipos de sistemas de notificação.</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Problemas mais comuns: problemas éticos e legais, problemas administrativos, problemas técnicos</li><li>- O papel dos sistemas de notificação internacionais</li><li>- Direções futuras ao nível internacional e nacional</li><li>- Barreiras e incentivos à notificação</li><li>- Caso prático: exemplos de sistemas de notificação específicos (medicamento, radiações, quedas, úlceras, cuidados primários); o que notificar; como notificar</li></ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação, outros técnicos/profissionais de saúde

## Curso Prático de Instrumentos e Métodos de Análise, Avaliação e Monitorização (21horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reconhecer a importância da qualidade e segurança na saúde</li><li>2. Compreender e aplicar as ferramentas usadas na gestão da segurança do doente</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sistemas de notificação: um instrumento para a mudança</li><li>- Importância do tratamento da informação</li><li>- RCA</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <p>Ferramentas de gestão do risco: FMEA</p> <p><b>Dia 3</b></p> <p>Ferramentas de identificação das causas dos erros: Diagrama de causa efeito</p>
<b>Destinatários</b>	Gestores de risco; representantes da qualidade nos serviços/elos de ligação e todos os profissionais interessados na temática

## Segurança dos Doentes - Plano Nacional 2015-2020

### Segurança dos Doentes - Plano Nacional 2015-20 (70/77horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Abordar e compreender os objetivos estratégicos plasmados no Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2015-2020: Cultura de segurança do ambiente interno; Direitos vs Obrigações, Segurança da comunicação; Segurança cirúrgica; Segurança na utilização da medicação; Identificação inequívoca dos doentes; Prevenção da ocorrência de quedas; Prevenção da ocorrência de úlceras de pressão; Prática sistemática de notificação, análise e prevenção de incidentes; Prevenção e controlo das infeções e resistência aos antimicrobianos.</li><li>2. Planear ações de modo a contribuir ativamente para o cumprimento do PNSD</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cultura de segurança do ambiente interno: Conceitos da Segurança do Doente; A Segurança do Doente em Portugal e no mundo; Fatores individuais do erro; Cultura de Segurança; Avaliar a segurança do doente – resultados nacionais e internacionais; Cultura de segurança e propostas de melhoria- RCA</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Direitos vs Obrigações: Direito à proteção da saúde; Direito a cuidados seguros e de qualidade; Direito à informação a prestar pelas Instituições de Saúde; Direito à informação de saúde; Direito ao Consentimento Informado; Direito ao exercício da queixa e da reclamação; Direito à responsabilização e à indemnização.</li></ul>

**Conteúdos**

**Dia 3**

- Segurança da comunicação:

A. Na perspetiva do profissional de saúde dos Cuidados de Saúde Primários: Algumas particularidades do trabalho em ULS na articulação de cuidados entre diferentes níveis; Funcionalidades dos sistemas de informação que permitem melhorar a segurança da comunicação; Auditorias internas à transferência de informação na prestação de cuidados entre profissionais de saúde.

B. Na perspetiva das tecnologias de informação e comunicação disponíveis: Breve referência aos sistemas de informação disponibilizados aos profissionais de saúde; Estado da arte dos sistemas de informação ao nível da interoperabilidade; Particularidades da interoperabilidade (partilha de informação) num contexto de ULS. Expansível a outros contextos?; Segurança da informação de saúde.

**Dia 4**

- Segurança cirúrgica

- O segundo desafio de segurança da OMS – "Cirurgia segura, salva vidas": Epidemiologia dos eventos adversos nos cuidados de saúde cirúrgicos; A aplicação de medidas de segurança e gestão do risco, no contexto dos cuidados de saúde; Implementação do projeto em Portugal; 10 objetivos da OMS para a segurança cirúrgica; A "maldita" lista de verificação de segurança cirúrgica – racionalidade e operacionalidade; Desafios futuros.

**Dia 5**

- Segurança na utilização da medicação: Processo de gestão da medicação: orientação n.º 014/2015 da Direção-Geral da Saúde; Medicamentos com nome ortográfico, fonético ou aspeto; semelhantes: norma n.º 020/2014 da Direção-Geral da Saúde – análise e preparação de auditoria; Medicamentos de alerta máximo: norma n.º 014/2015 – análise e preparação de auditoria; Reconciliação terapêutica: o que é, porque é importante, onde, quando, como e por quem é implementada?; Processo para implementação da reconciliação terapêutica.

**Dia 6**

- Identificação inequívoca dos doentes: Conceito de ID; Objetivos da ID  
Importância da ID na segurança do doente; Como identificar (Pulseiras de identificação, Identificadores, inequívocos, Identificação positiva)

- Apresentação de um estudo português:

1ª parte: utilização de pulseiras de identificação

2ª parte: Como é que a enfermagem confirma/afirma confirmar a ID

- Análise de casos práticos (trabalho em grupos).

**Dia 7**

- Prevenção da ocorrência de quedas: Plano Nacional de Segurança dos Doentes: Objetivo estratégico 6; Quedas dos doentes nos diferentes contextos: estatísticas, fatores de risco e estratégias de prevenção; As Quedas como indicador de qualidade; Instrumentos de avaliação do risco de queda; Notificação da ocorrência de quedas e análise dos eventos; Auditorias clínicas e classificação de eventos de acordo com uma matriz de risco.

## Segurança dos Doentes - Plano Nacional 2015-20 (70/77horas) (cont.)

<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 8</b></p> <p>Prevenção da ocorrência de úlceras de pressão: Contextualização da problemática das Úlceras por pressão em Cuidados de Saúde Primários; Intervir na Pessoa com Úlceras por pressão: desafio organizacional e abordagem interdisciplinar;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estratégias para a melhoria contínua da avaliação do risco, da prevenção e do tratamento das úlceras de pressão: Protocolos de intervenção; Instrumentos de avaliação do risco; Escalas de Norton e de Braden; Auditorias Clínicas.</li><li>- Caso Prático: Plano de ação para a melhoria contínua das práticas na problemática da úlcera de pressão.</li></ul> <p><b>Dia 9</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prática sistemática de notificação, análise e prevenção de incidentes: Introdução ( Conceitos de gestão do risco e segurança do doente, estruturas e responsabilidades dos profissionais); Tipologias de incidentes segundo a classificação internacional da Organização Mundial de Saúde; Exemplos de sistemas de notificação de incidentes; Exercícios práticos: como notificar de incidentes de segurança do doente; Fatores que contribuem para incidentes e aplicação de mecanismos de segurança/melhoria para o controlo dos riscos e prevenção de incidentes</li><li>- Metodologias para análise: Análise concisa de incidentes; Análise multi-incidentes; Análise causa raiz</li><li>- Caso Prático: Análise de um incidente e elaboração de um plano de melhoria.</li></ul> <p><b>Dia 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prevenção e controlo das infeções e resistência aos antimicrobianos: PPCIRA e legislação reguladora; Política de Controlo dos Microrganismos Multiresistentes; Sistemas de Vigilância epidemiológica (VE) das IACS (protocolos nacionais e europeus); VE no ACES/UCCI/ hospital; Estratégias de melhoria com exercício prático: elaboração de programa de VE institucional; Racional para implementar o PAPA</li><li>- Estratégias de aplicação do PAPA: no ACES/UCCI/ hospital ACES; front end; back end</li><li>- Exemplos de sucesso/ dificuldades: Análise e Discussão; Elaboração de uma estratégia de PAPA para a sua unidade</li></ul> <p><b>Dia 11</b></p> <p>Apresentação de trabalho final</p>
<b>Destinatários</b>	<p>Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde</p>



## Segurança do Doente nos CSP

### Segurança do Doente nos Cuidados de Saúde Primários (CSP) (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Definir os conceitos e princípios de uma cultura de segurança do doente em CSP: breve revisão</li><li>2. Apresentar uma experiência em segurança do doente em CSP</li><li>3. Capacitar os profissionais para a análise e gestão de incidentes em segurança do doente nos CSP</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisão dos principais conceitos e princípios sobre a cultura de segurança em CSP</li><li>- Constituição e atividades de uma comissão de segurança do doente em CSP: partilha de experiências</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisão do ciclo de estrutura de análise e gestão de incidentes</li><li>- Identificação caracterização e análise de incidentes e eventos adversos nos CSP</li></ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

### Trigger Tool (GTT) para Eventos Adversos: Uma Ferramenta em Equipa nos CSP (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitar os profissionais para a utilização do <i>Trigger Tool</i> em eventos adversos nos CSP</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Revisão dos principais conceitos e princípios sobre a cultura de segurança em CSP</li><li>- Introdução à ferramenta: planejar, rever e atuar</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <p>Aplicação do GTT em situações clínicas de CSP</p>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde



## Qualidade

### Ferramentas da Qualidade (14horas)

**Objetivos específicos**

1. Identificar a relevância das ferramentas da qualidade nos processos de melhoria
2. Conhecer as principais ferramentas da qualidade
3. Capacitar os profissionais para o uso das ferramentas da qualidade

**Conteúdos****Dia 1**

- Introdução: Qualidade em saúde. Dimensões da Qualidade em saúde; Sistemas de Gestão da Qualidade: certificação e acreditação; Ciclo de melhoria da qualidade: PCDA.

- Avaliação, Planeamento e Implementação de Programas de Melhoria da Qualidade: Planeamento de uma avaliação da Qualidade

**Dia 2**

Papel das ferramentas da Qualidade nos processos de garantia e melhoria da Qualidade: As 7 Ferramentas Clássicas da Qualidade; *Brainstorming*; *Benchmarking* em Saúde; Relatórios de auditoria; 5 "S"; 5W3H

**Destinatários**

Responsáveis pela Qualidade, auditores internos e outros profissionais da saúde interessados em melhorar os seus processos de trabalho

### Gestão do Risco em Saúde (14horas)

**Objetivos específicos**

1. Identificar o papel da gestão do risco numa unidade de saúde
2. Conhecer processo de identificação - avaliação – análise de riscos
3. Conhecer as principais ferramentas de gestão do risco
4. Identificar modelos de organização e integração da gestão do risco numa unidade de saúde

**Conteúdos****Dia 1**

-Introdução: Génese e conceito de gestão do risco; Gestão do Risco, Segurança do Doente e Gestão da Qualidade; Gestão do risco em saúde: papel e integração organizacional; Gestão do risco e processos de melhoria

- A Norma ISO 31000:2013: Gestão do Risco. Princípios e linhas de orientação: Abordagem às Normas ISO e Normas Portuguesas; Normas de Gestão do Risco (Princípios da Gestão do Risco, Estrutura de Gestão do Risco, Processo de Gestão do Risco)

**Dia 2**

- Identificação, avaliação e análise de riscos

- Ferramentas de Gestão do Risco: PDCA; Auditoria; *Brainstorming*; Matriz de Consequência/Probabilidade; RCA – Root Cause Analysis; FMEA - Failure Mode & Effect Analysis

**Destinatários**

Responsáveis pela Qualidade, gestores do risco, auditores internos e outros profissionais da saúde interessados em melhorar os seus processos de trabalho

## **Metrologia (7horas)**

### **Objetivos específicos**

1. Conhecer o papel da metrologia nos equipamentos da saúde
2. Conhecer os ganhos da metrologia em saúde
3. Conhecer as Normas relevantes
4. Saber analisar certificados de calibração

### **Conteúdos**

- Introdução: conceito de metrologia e metrologia em saúde
- A rastreabilidade metrológica em serviços de saúde
- Metrologia e segurança do doente
- Análise de certificados de calibração
- Tipos de Metrologia
- NP EN ISO 10012:2005
- NP EN ISO/IEC 17025:2005

### **Destinatários**

Responsáveis pela Qualidade, Gestão do Risco e Serviços de Instalações e Equipamentos, bem como outros profissionais de saúde que trabalham com equipamentos de saúde

## **Aplicação das Normas de Qualidade Clínica e Organizacional (21horas)**

### **Objetivos específicos**

1. Conhecer a metodologia subjacente à elaboração de uma Norma.

### **Conteúdos**

#### **Dia 1**

- Introdução: Princípios das normas; Desenvolvimento de uma norma; Exemplos práticos de normas em vigor.

#### **Dia 2**

- Implementação de uma norma: Incorporação nas práticas; Barreiras à implementação; Incentivos à implementação de normas

#### **Dia 3**

- Avaliação de uma norma: Avaliação da disseminação; Avaliação do contributo para a mudança de práticas; Avaliação do impacto
- Exercícios práticos: Auditoria às normas.

### **Destinatários**

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Elaboração e Gestão de Projetos para a Melhoria da Qualidade em Saúde (21horas)

### Objetivos específicos

1. Utilizar processos sistemáticos para resolução de problemas, implementação de soluções de melhoria e controlo de resultados
2. Construir uma matriz de planeamento definindo metas e identificando as atividades críticas do projeto.

### Conteúdos

#### Dia 1

- Introdução: Conceitos; Gestão da mudança e gestão de projetos; O ciclo de vida do projeto; Projetos e estratégias – a importância do âmbito.
- Métodos para a definição do problema, de objetivos e indicadores do projeto

#### Dia 2

- Planificação do projeto
- Definição de metas e atividades críticas do projeto; Construção de matrizes de planeamento; Matriz de Gantt e diagrama de Pert

#### Dia 3

- Gestão de documentos de gestão e dossiê de projeto
- Elaboração do plano de comunicação do projeto
- Exercícios práticos

### Destinatários

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Papel dos Indicadores para a Melhoria da Qualidade em Saúde (14horas)

### Objetivos específicos

1. Construir indicadores que lhes permitam monitorizar a atividade dos serviços
2. Caracterizar os indicadores e respetivos impactes no desempenho hospitalar/serviço

### Conteúdos

#### Dia 1

- Introdução: Terminologia; Conceitos e definições; Exemplos e projetos nacionais e internacionais de referência
- Indicadores: Tipologia de indicadores; Características de um indicador; Indicadores de estrutura; Indicadores de processo; Indicadores de resultados; Indicadores genéricos e indicadores relacionados com determinadas patologias.

#### Dia 2

- Critérios de seleção de indicadores; fatores determinantes do resultado; ajustamento pelo risco
- Exercícios práticos

### Destinatários

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores assistentes técnicos e operacionais, outros técnicos/profissionais de saúde

## Metodologias Lean - Para a melhoria Contínua em Saúde (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conhecer as ferramentas Lean para a melhoria contínua</li><li>2. Elaborar projetos para a redução do desperdício</li><li>3. Conhecer casos práticos de aplicação ferramentas Lean</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Introdução: Melhoria contínua nas unidades prestadoras de cuidados de saúde. Conceitos de Qualidade em saúde; Ciclo de melhoria da Qualidade. Dimensões da Qualidade; PDCA de Deming. As ferramentas clássicas da Qualidade</li><li>- O desperdício em saúde: Identificação das resistências à mudança; Trabalho em equipa; Identificação e medição de desperdícios</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Introdução ao Lean: Gestão visual e normalização, Melhoria de Processos.</li><li>- 5S's,</li><li>- Casos práticos</li><li>- Elaboração de projeto</li></ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

## Programa Nacional de Acreditação em Saúde: Padrões e Processo (14horas)

<b>Objetivos específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Explicitar o Programa Nacional de Acreditação em Saúde Português definindo o seu âmbito de aplicação e objetivos.</li><li>2. Listar os Standards do Programa de Acreditação de Unidades de Saúde.</li></ol>
<b>Conteúdos</b>	<p><b>Dia 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Introdução: Conceitos da Qualidade em Saúde; Dimensões da Qualidade em Saúde; Modelos da Qualidade em Saúde.</li><li>- Vantagens da Implementação de um</li></ul> <p><b>Dia 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Programa Nacional de Acreditação em Saúde Português: Enquadramento da Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde; (Despacho nº 14223/2009); Conceitos Fundamentais e Princípios do Modelo; Standards do Programa de Acreditação de Unidades de Saúde; Metodologia de desenvolvimento; Organização do Programa da Qualidade.</li></ul> <p><b>Dia 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Impacto da implementação do PNASP nas organizações de saúde</li><li>- Exercícios práticos: Dimensões da qualidade na saúde aplicada a uma situação prática; Checklist de diagnóstico dos critérios face às práticas existentes na Instituição.</li></ul>
<b>Destinatários</b>	Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

## Auditoria Clínica (14horas)

### Objetivos específicos

1. Compreender o papel da auditoria clínica.
2. Caracterizar o processo de auditoria clínica.
3. Conhecer as ferramentas de auditoria clínica.

### Conteúdos

#### Dia 1

-Introdução: Apresentação do conceito e fundamentos da auditoria clínica. Resenha histórica; Integração dos processos de auditoria clínica no processo de melhoria da qualidade da organização.

- Princípios da auditoria clínica. Ciclo de auditoria.

- Prioridades de avaliação e metodologia. Seleção de um projeto de auditoria.

#### Dia 2

- Os passos da realização de uma auditoria clínica. Seleção da amostra.

- Desenho de um plano de auditoria

- Desenho de um relatório de auditoria

### Destinatários

Médicos, Enfermeiros

## Aplicação do Balanced Scorecard (BSC) no planeamento estratégico de uma unidade de saúde (21horas)

### Objetivos específicos

1. Conhecer as potencialidades do BSC.
2. Conhecer a metodologia BSC.
3. Conhecer a importância da definição de indicadores do desempenho..

### Conteúdos

#### Dia 1

-Introdução: Conceito de balanced scorecard. Objetivos do BSC; BSC como sistema de medição do desempenho e sistema de gestão; estratégica; Os autores Robert Kaplan e David Norton.

- Componentes do BSC: Definição do mapa estratégico de uma organização; Definição das perspetivas do mapa estratégico.

#### Dia 2

- Comunicação BSC: Comunicar e associar objetivos e medidas estratégicas; Comunicar e associar objetivos e indicadores estratégicos;

Planos de ação-chave necessários para se alcançar os objetivos.

#### Dia 3

- Definição dos indicadores do mapa estratégico

- Caso prático: Desenho e definição de um mapa estratégico de uma unidade de saúde tipo com aplicação do BSC. Definição dos indicadores de acompanhamento e sucesso; Apresentação e discussão em sala.

### Destinatários

Médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, técnicos superiores, gestores e outros técnicos/profissionais de saúde

## 8. BIBLIOGRAFIA

Conselho da União Europeia - Recomendação do Conselho da União Europeia. 9 de junho de 2009 (2009/C 151/01). Jornal Oficial da União Europeia

Despacho ministerial n.º 1400-A/2015 de 10 de fevereiro. DR, 2.ª série, n.º 28. 10 de fevereiro de 2015

Despacho ministerial n.º 14223/2009 de 24 de junho. DR, 2.ª série, n.º 120, em 24 de junho de 2009

MS, ACSS - Termos de Referência para contratualização hospitalar no SNS – Contrato-Programa 2016. Lisboa : Administração Central do Sistema de Saúde , Ministério da saúde, março de 2016.

MS, DGS - Plano Nacional de Saúde 2012-2016. Revisão e extensão a 2020. 2015

National Quality Forum –Patient safety 2015. Final Technical Report. National Quality Forum : February, 2015

OMS - Quality of care: patient safety. *In* Fifty-Fifth World Health Assembly. WHA55.18. 18 may 2002

# Qualidade nos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES)



# PROGRAMA DE FORMAÇÃO-AÇÃO

## Serviço ao utente nos cuidados de saúde primários

Referencial de Formação

## 1. ENQUADRAMENTO

Os cuidados de saúde primários constituem, idealmente, o primeiro ponto de contacto com os serviços que compõem o Serviço Nacional de Saúde, o que justifica a atenção particular e a prioridade que lhes tem sido dada nos últimos anos, concretizada na reforma dos cuidados de saúde primários em curso no nosso País.

Esta reforma estruturante do SNS pretende reforçar a orientação deste nível de cuidados para a comunidade, apostando fortemente na autonomia e na responsabilização das equipas e dos profissionais, na flexibilidade organizativa e de gestão das estruturas de prestação de cuidados, na desburocratização, na modernização, na transparência, na melhoria contínua da qualidade, na prestação de contas e na avaliação do desempenho de todos os intervenientes no processo de prestação de cuidados de saúde primários à população.

Para 20s próximos anos importa continuar a sedimentar este trajeto, reforçando o espírito de trabalho em equipa multidisciplinar, potenciando a articulação, a complementaridade e a integração dos cuidados que são prestados à população.

Paralelamente é fundamental continuar a aprimorar os instrumentos de gestão e de governação clínica e os mecanismos de participação e de co-responsabilização dos profissionais pela resposta aos utentes, encontrando soluções concretas e respostas adequadas em função das necessidades, dos recursos e das condições efetivamente existentes para a prestação de cuidados de saúde à população.

A melhoria contínua das competências e conhecimentos dos profissionais que desenvolvem a sua atividade nos cuidados de Saúde primários é um desiderato que importa continuar a perseguir, de forma a aumentar a sua capacidade de relacionamento com o público e os utentes, de forma pró-ativa e sistemática, para melhorar os níveis de saúde e adequar os serviços às necessidades da população, assim como às suas prioridades e aspirações.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO

O ativo mais importante das organizações são as pessoas. Por outras palavras, as organizações que dão maior valor acrescentado à sociedade são não só aquelas que têm serviços mais apetecíveis ou necessários, como aquelas cujos colaboradores estão melhor preparados. Neste contexto, emergem práticas organizacionais inovadoras em que o colaborador trabalha em auto-regulação, controlando sistematicamente o desvio entre o seu desempenho atual e o desempenho desejado, de acordo com os critérios de Realização Interna (Os objetivos).

Nesta dinâmica de trabalho, a formação tem um papel fundamental, especialmente se for concebida numa lógica de formação funcional: a formação ao serviço da função, com uma metodologia assente em "formação em sala + análise de situações reais + negociação de planos de ação + avaliação".

Desta forma, em função do levantamento de necessidades que tem sido efetuado junto das unidades funcionais dos ACES, constatou-se a necessidade de formação nas áreas do trabalho em equipa, gestão de conflitos entre profissionais, gestão de conflitos com os utentes, melhoria do nível de atendimento ao público.

Em concreto, as questões referentes à gestão de conflitos e satisfação dos utentes utilizadores dos cuidados de saúde primários são hoje cada vez mais atuais e importantes no âmbito do nosso SNS, no pressuposto de que a prestação de cuidados de saúde deve ir de encontro ao melhor conhecimento científico existente, mas também garantir a satisfação de quem procura cuidados.

As unidades funcionais são constituídas por equipas multiprofissionais, pelo que se torna relevante o conhecimento sobre as técnicas de melhoria do trabalho em equipa.

Os processos de gestão de não conformidades das organizações de saúde podem ter um impacto significativo na qualidade da prestação e na satisfação dos utilizadores, na medida em que cada incidente (designadamente as reclamações efetuadas pelos utentes) é encarado pela equipa como uma oportunidade de melhoria da forma como são prestados cuidados.

Os profissionais de saúde em geral, mas os secretários clínicos em particular têm um papel fundamental no atendimento aos utentes, representando e sendo a imagem, nesse atendimento, da unidade funcional com quem colaboram. É assim relevante a formação em atendimento ao público.

### 3. OBJETIVOS GERAIS

1. Consolidar as práticas e rotinas organizacionais.
2. Promover uma cultura de trabalho em equipa;
3. Melhorar a gestão de conflitos com utentes.
4. Melhorar a gestão de conflitos entre profissionais.
5. Desenvolver nos colaboradores competências de atendimento ao público
6. Promover a implementação de um "programa de gestão de não conformidades" estruturado.

### 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar descritivos de funções;
2. Conhecer técnicas comportamentais de gestão de conflitos na relação com os colegas e com os utentes;

3. Desenvolver o "trabalho em equipa"
4. Conhecer técnicas de atendimento telefónico;
5. Reconhecer a importâncias de atender presencialmente de uma forma eficaz o utente;
6. Gerir eficazmente a expectativa dos utentes quando se deslocam à unidade funcional.
7. Implementar um "programa de gestão de não conformidades", nomear gestores de não conformidades e compreender todo o ciclo de gestão de uma não conformidade.

## 5. DESTINATÁRIOS

Médicos, enfermeiros, secretários clínicos e outros profissionais de saúde das unidades funcionais dos ACES.

## 6. PLANO DE FORMAÇÃO

O plano de formação aqui apresentado é constituído por 3 eixos, com sessões de formação específicas de cada um, devendo a inscrição dos formandos especificar o(s) eixo(s) a frequentar. Os eixos serão:

1. Trabalho em equipa
2. Programa de gestão de não conformidades
3. Atendimento ao público

Estes 3 eixos serão, do ponto de vista da formação/aprendizagem, independentes entre si. Os conteúdos dos 3 eixos deverão ser organizados de modo a que, caso um formando opte por se inscrever nos 3, tenha uma baixa proporção de conteúdos repetidos entre eles.

Trabalho em Equipa		
Área	Duração	Conteúdos
Componente teórica	7h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos de assertividade</li> <li>• Elaboração de descritivo funcional</li> <li>• Vantagens do trabalho em equipa</li> <li>• Negociação do plano de ação individual</li> <li>• Gestão de conflitos entre elementos da equipa</li> </ul>
Componente prática	7h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise de casos reais</li> <li>• A visão da unidade funcional</li> </ul>

PROGRAMA DE GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADES		
Área	Duração	Conteúdos
Componente teórica	4h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionário de satisfação de utentes</li> <li>• Gestão de conflitos com os utentes: O papel do gestor informal</li> <li>• Programa de gestão de não conformidades.</li> </ul>
Componente prática 1	7h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partilha de experiências sobre os temas abordados na componente teórica</li> <li>• Discussão de metodologias de para implementação do programa de gestão de não conformidades e partilha de instrumentos.</li> </ul>
Componente prática 2	4 h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussão de exemplos concretos de temas cronicamente não resolvidos nas unidades funcionais, geradores de insatisfação.</li> <li>• O utente que pretende mudar de médico ou de enfermeiro de família.</li> </ul>



ATENDIMENTO AO PÚBLICO		
Área	Duração	Conteúdos
Atendimento presencial e atendimento telefónico	7h	<p><b>Atendimento Presencial</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projecto e Missão</li> <li>2.0 Papel do "Atendedor" – Acolhedor</li> <li>3. Atendimento</li> <li>4 Gerir o fluxo de forma eficaz — atender em tempo certo;</li> <li>5 Lidar com os tempos de espera;</li> <li>6 Como passar informações;</li> <li>7 Gerir as situações difíceis.</li> </ol> <p><b>Atendimento telefone</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.0 telefone como elemento da Comunicação;</li> <li>2. Instrumentos na utilização do Telefone: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A VOZ</li> <li>2. A Linguagem</li> <li>3. O Silêncio</li> <li>4. O sorriso</li> </ol> </li> <li>3. Recepção de chamadas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acolhimento</li> <li>2. Identificação do motivo</li> <li>3. Resposta com controlo ativo</li> <li>4. Filtro com passagem da chamada</li> <li>5. Despedida</li> <li>6. Pedagogia do futuro</li> <li>7. Informações complementares</li> </ol> </li> </ol>
Emissão de chamadas Lidar com situações difíceis Palavras e expressões tabu	7h	<p><b>4. Emissão de chamadas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparação da chamada;</li> <li>2. Tomada de contacto</li> <li>3. Identificação do IV (Interlocutor Válido)</li> <li>4. Motivo da Chamada;</li> </ol> <p><b>5 . Lidar com situações difíceis:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como lidar com as Reclamações</li> <li>2. Lidar com a pressão - controlar a chamada</li> <li>3. Gerir a privacidade;</li> <li>4. Classificar a Urgência.</li> </ol>