

Congresso ALASS 2017: a norma ISO 9001 como instrumento de avaliação da qualidade no sector hospitalar

**CHR
MONS-HAINAUT**



12/09/2017

DERBAIX Cindy

**Coordenadora da Célula Qualidade dos Cuidados,
Segurança dos pacientes e
Acreditação/Certificação**

En partenariat avec



Programa

- **O CHR Mons-Hainaut**
- **Célula Qualidade dos Cuidados, Segurança dos pacientes e Acreditação/Certificação**
 - **Apresentação da Célula QS**
 - **Missões da Célula QS**
- **A norma ISO 9001**
 - **Resumo da teoria**
 - **Vantagens trazidas graças à norma ISO 9001 em meio hospitalar**

Programa 2

- **Acreditação e Certificação no CHR Mons-Hainaut**
 - **Situação actual no CHRMH**
 - **Metodologia**
 - **Gestão documental**
 - **Auditorias internas**
 - **Revisão da gestão**
 - **Parceria e recursos**
 - **Gestão das instalações**

Programa 3

- **Gestão do equipamento**
- **Gestão do pessoal/formação**
- **Gestão dos riscos**
- **Gestão das queixas e reclamações**
- **Indicadores analisados relativos aos processos de certificação**
- **Conclusão**

O CHR Mons-Hainaut

- 2 centros
 - Saint-Joseph (Mons)
 - Warquignies (Boussu)



O CHR Mons-Hainaut 2

- **Parceria**
 - **Groupe Jolimont**
 - **Clinique Universitaire Saint Luc**
 - **Université catholique de Lille**



Le CHR Mons-Hainaut 3

- 426 camas aprovadas
- 171 médicos
- 1.527 elementos de pessoal



O CHR Mons-Hainaut-Comité executivo

- **Dr. J-M LIMPENS, Administrador Delegado**



- **Sra. P. BASTIN, Directora do Departamento Administração e Desenvolvimento**



O CHR Mons-Hainaut-Comité executivo 2

- **Dr. S. BARTHOLOMEE, Director médico**



- **Sra. L. JACQUET, Directora do Departamento dos Enfermeiros**



O CHR Mons-Hainaut-Comité executivo 3

- **Sra. B. SWARTENBROECKX, Directora do Departamento Financeiro**



A célula Qualidade e Segurança do CHR Mons Hainaut

Cindy Derbaix

Coordenadora da Célula Qualidade dos
Cuidados, Segurança dos pacientes e
Acreditação/Certificação
0476/762125
cindy.derbaix@chrnh.be

Dr. Michel Wauters

Responsável pela Rede Qualidade e
Segurança
Acreditação e certificações
DEC 065/449503
Michel.WAUTERS@chrnh.be

Catherine Di Maria

Gestora da Qualidade
DEC 065/359401
catherine.dimaria@chrnh.be

Sr. Jean-Michel

Consultor de Qualidade
065/449518

Secretário

Contacto: Célula Qualidade e Segurança
065/449518

Célula Qualidade e Segurança do CHR Mons Hainaut



- Indicador de qualidade
- Certificação e acreditação
- Auditorias internas cruzadas
- Procedimentos institucionais
- Em caso de problemas
- Contracto QS
- Acompanhamento das perspectivas de qualidade

ISO 9001 - Resumo da teoria

- **Certificação**
- **Satisfação do cliente**

Gestão das relações com as partes interessadas

Orientação para o cliente

Participação do pessoal

Melhoria

GESTÃO DA QUALIDADE

Abordagem por processos

Liderança

Processo decisório baseado em provas

ISO 9001-Resumo da teoria 2



- **Evolução 2008→2015 :**
 - **Gestão dos riscos**
 - **Procedimentos**
 - **Gestão documental desestruturada**
 - ✓ **O CHR Mons-Hainaut escolheu guardar a gestão documental tal como está definida na versão de 2008**

ISO 9001-Vantagens para o sector hospitalar



Reconhecimento internacional

- Norma mundial

Prioridade aos clientes

- Pacientes
- Médicos prescritores

↑ Qualidade dos cuidados

- Gestão das queixas e reclamações
- ↓ situações de não conformidade
- Gestão dos riscos

ISO 9001-Vantagens para o sector hospitalar 2



↓ Custos

- ↓ Custos das não-qualidades

Eficiência e Eficácia

- Normalização das práticas
- Definição das funções

↑ Confiança

- Tranquilizar o paciente
- Tranquilizar os profissionais de saúde

Accréditation/Certification no CHR Mons Hainaut



Situação actual no CHR MH

Laboratório de Warquignies

Unidade de cuidados paliativos

Hospital privado do seio

Equipa de investigação clínica em endocrinologia (URCE)

Diálise

Litígios

Maternidade (permanência encurtada)

Situação atual no CHR MH 2

Ortodontia

Stroke unit

Administração do pessoal

Gestão centralizada das camas

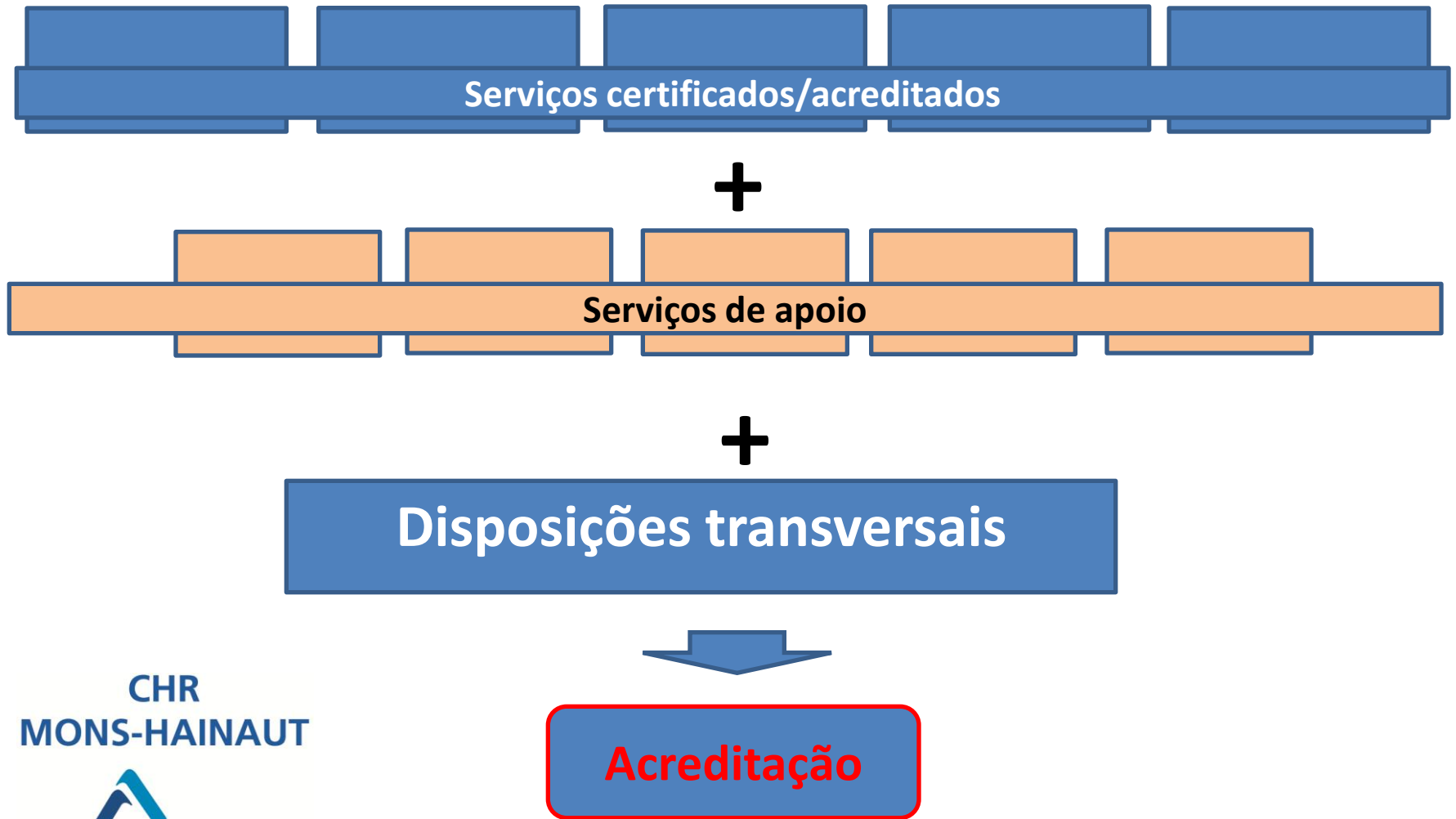
Centro de diagnóstico por imagem e de cardiologia intervencionista

Centro de revalidação do paciente obeso

Geriatria

Psiquiatria infantil

Metodologia



CHR
MONS-HAINAUT



Metodologia – Serviços de apoio...

Acolhimento

Compras

Manutenção

Serviço
técnico

Etc.

CHR
MONS-HAINAUT



Metodologia – Disposições transversais

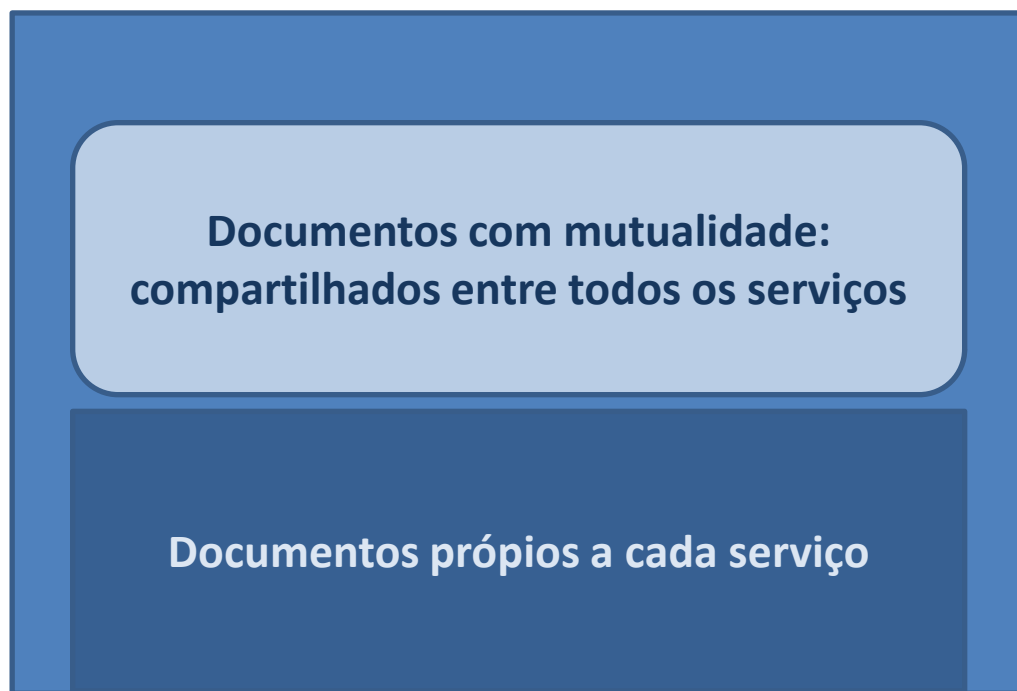
SPFSP- Torres de segurança, contrato QS

Paciente parceiro

Acompanhamento do trajecto seguido pelo paciente

PAQS-5 anos para salvar vidas

Gestão documental



Programa de
gestão
documental



Plano de acção

CHR
MONS-HAINAUT



Gestão documental 2

- **12 ámbitos:**
 - **01 acompanhamento do paciente**
 - **02 Comunicação**
 - **03 Gestão documental**
 - **04 Manutenção do sistema de qualidade e evolução**
 - **05 Formação**
 - **06 Locais**
 - **07 Controlo dos equipamentos**

Gestão documental 3

- **12 ámbitos:**
 - **08 Gestão dos recursos humanos**
 - **09 Gestão da qualidade**
 - **10 Gestão dos recursos**
 - **11 Segurança**
 - **12 Acções técnicas**

Auditoria interna

- Frequência anual
- Dados-mestre para o plano de acções
- Serve para observar a evolução do processo de certificação
- Preparação para a auditoria externa



Revisão da gestão

- Frequência anual
- Comité executivo
- Priorização das actividades
- Tomada de decisões
- Preparação para a auditoria externa



Parceria e recursos

- **Fornecedores nacionais**
 - **Contracto de parceria**
- **Fornecedores externos**
 - **Contractos comerciais**
- **Melhoria da colaboração com os fornecedores**
 - **Define as modalidades de colaboração**
- **Avaliação dos fornecedores**



Gestão dos locais

- Gestão dos acessos
- Limpeza
- Manutenção técnica
- Rastreabilidade



Gestão dos equipamentos

- Equipamento médico
- Equipamento não médico
- Identificação
- Manutenção e conserto
- Rastreabilidade
- Controlo de qualidade



Gestão do pessoal/formação

- Avaliação do pessoal
- Formação do pessoal
- Descrição das funções



Gestão dos riscos

- Grandes riscos externos
- Riscos estruturais
- Riscos para os pacientes
- Riscos para o pessoal
- Riscos relativos à recolha de dados confidenciais
- Riscos ligados aos cortes de alimentação de energia



Gestão das queixas e reclamações

- Queixas: Queixa formal relativamente a um serviço
- Reclamações: Insatisfação relativamente a um serviço
- Exame e acompanhamento
- Acompanhamento posterior do paciente



Indicadores analisados relativos aos processos de certificação

- Identitovigilância
- Eventos adversos
- Segurança dos pacientes
- Tempo de espera para os exames de imagiologia médica
- Indicadores relativos às queixas e reclamações
- Inquérito de satisfação
 - Proporção de inquiridos
 - Chegada e acolhimento



Indicadores analisados relativos aos processos de certificação 2

- Quarto
- Estadia
- Refeições
- Comunicação
- Relacionamentos interpessoais
- Exames adicionais
- Opinião dos pacientes



Conclusão

ISO 9001

Disposições transversais

**Qualidade dos
cuidados
+
Qualidade do
sistema de
saúde**

Indicadores

Gestão documental