



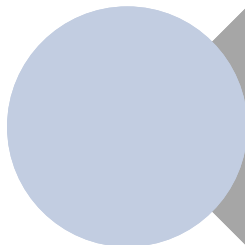
Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde – Projeto Piloto

Despacho nº6430/2017 de 25 de julho

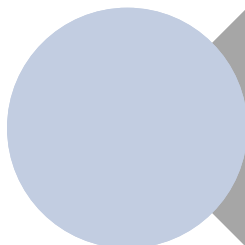
Margarida Eiras
Coordenação Científica do projeto piloto
Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde



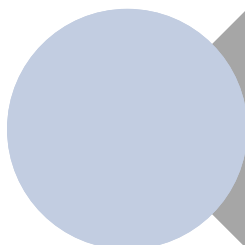
Objetivos do Projeto-piloto



Aumentar a **participação dos doentes**, dos seus familiares e/ou cuidadores na melhoria da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde



Aumentar a **literacia dos doentes** na área da segurança da prestação de cuidados de saúde



Melhorar a **cultura de segurança** dos ambientes internos dos serviços prestadores de cuidados de saúde



Unidades de saúde do projeto-piloto



CENTRO HOSPITALAR
LISBOA NORTE, EPE





Dinamizadores locais do Projeto-piloto



a) Dinamizadores locais da implementação do projeto-piloto «Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde»;

b) Intervenientes ativos na execução dos planos anuais de atividades das CQS, desenvolvendo as respetivas atividades, nas áreas prioritárias definidas, enquadradas por estas Comissões da Qualidade e Segurança.



Áreas prioritárias do Projeto-piloto



Promoção da higiene das mãos



Segurança cirúrgica



Segurança na utilização da medicação



Prevenção de quedas

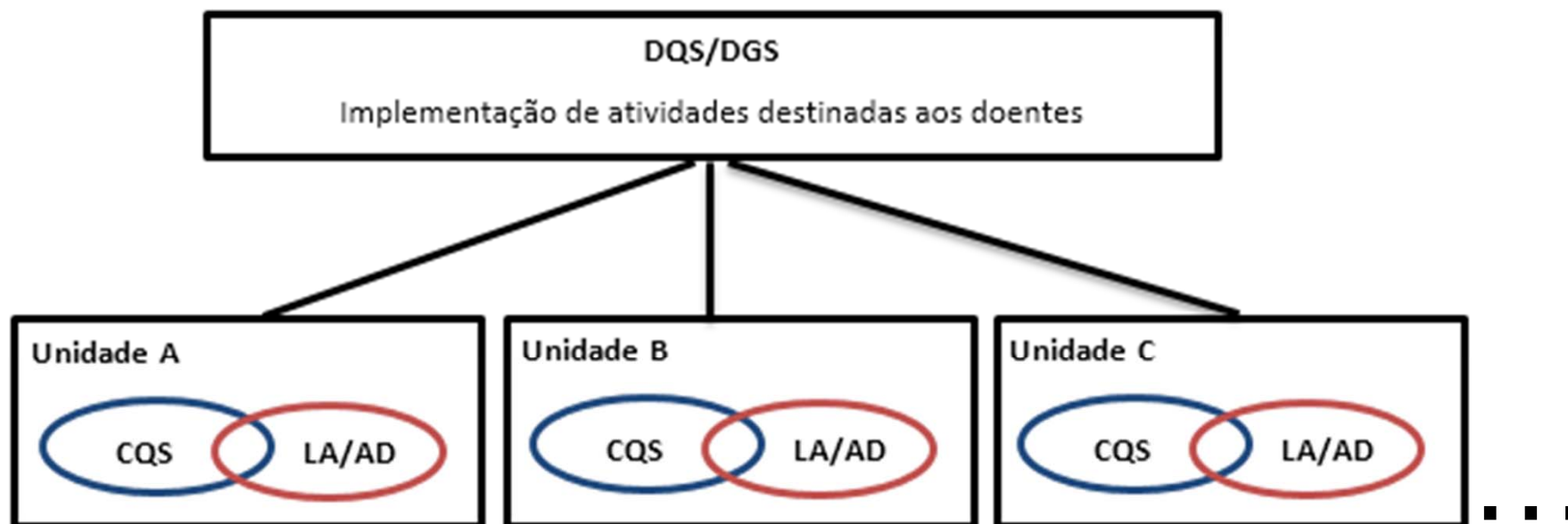


Prevenção de úlceras de pressão



Prevenção de infeções e de resistência aos antibióticos

Metodologia de intervenção



O modelo de intervenção assenta em 4 pilares:

Comunicação | Sensibilização | Informação | Formação

Metodologia de avaliação



Objetivo	Ferramenta/Questionário
Aumentar a participação dos doentes, dos seus familiares e/ou cuidadores na melhoria da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde;	Questionário “Participação dos doentes na segurança dos cuidados de Saúde” - ParticipaS
Aumentar a literacia dos doentes na área da segurança da prestação de cuidados de saúde;	Questionário “Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde” - LitSCuida
Melhorar a cultura de segurança dos ambientes internos dos serviços prestadores de cuidados de saúde	Questionário de “Avaliação da Cultura de Segurança nas Unidades de Saúde”



Caracterização do questionário LitSCuida |

Objetivo

- Avaliar o nível de Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde da população

Características

- Questionário de constatação subjetiva do nível de “Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde”

Aplicação

- Será aplicado 3 vezes no decorrer do projeto-piloto (início, meio e fim), para constatar a efetividades das atividades que estão a ser implementadas
- 1ª aplicação decorreu entre 20 e 24 de novembro de 2017



Dimensões do questionário LitSCuida



- ✓ Literacia em Saúde
- ✓ Promoção da higiene das mãos
- ✓ Segurança cirúrgica
- ✓ Segurança na utilização da medicação
- ✓ Prevenção de quedas
- ✓ Prevenção de úlceras de pressão
- ✓ Prevenção de infeções e de resistência aos antibióticos



Resultados 1ª aplicação questionário LitSCuida

Amostragem

Utilizou-se a técnica de amostragem não probabilística por quotas, de forma a garantir a representatividade de todas as US.

Unidade de Saúde	Amostra pré-definida	n
CHL	37	40
CHLC	143	158
CHLN	126	196
CHTV	41	49
CHUC	155	175
IPO Porto	48	52
ULSCB	15	17
ULSN	18	18
ULSNA	16	16
Total Geral	599	721



Resultados questionário LitSCuid

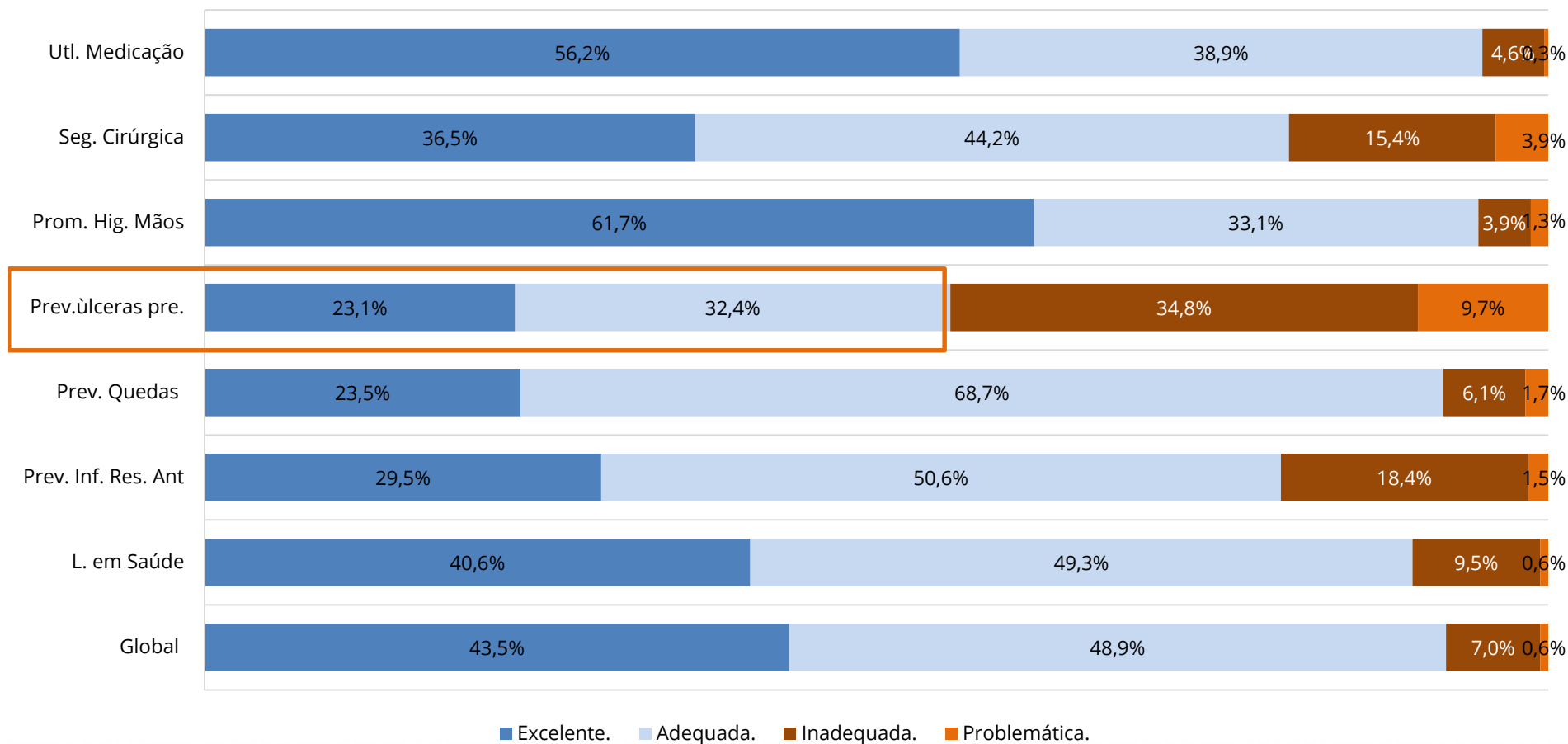


Caracterização da amostra

	F	%	M	%	n	%
	428	59.4	293	40,6	721	100
Nível de escolaridade						
Freq. ens. primário/1.º ciclo	35	47.9	38	52.1	73	10.1
4º ano	75	49.7	76	50.3	151	20.9
9ºano	102	61.1	65	38.9	168	23.2
12ºano	123	64.7	67	35.3	190	26.4
Licenciatura	75	68.8	34	31.2	109	15.1
Mestrado	14	66.7	7	33.3	21	2.9
Doutoramento	2	33.3	4	66.7	6	0.8
Não resposta					4	0.6
Doença Crónica						
Sim	172	53.4	150	46.6	322	44.7
Não	241	62.9	142	37.1	383	53.3
Não resposta					16	2.2
Situação Profissional						
Estudante	19	86.4	3	13.6	22	3.1
Ativo (a)	214	66.5	108	33.5	322	44.6
Desempregado(a)	67	70.5	28	29.5	95	13.2
Reformado (a)	124	44.6	154	55.4	278	38.5
Não resposta					4	0.6



Níveis de Literacia para a Segurança dos Cuidados de Saúde





Caracterização de questionário ParticipaS |

Objetivo

- Permite a participação dos doentes na identificação e priorização de oportunidades de melhoria para promover a segurança dos cuidados de saúde

Características

- constituído por cinco questões sociodemográficas e quatro dimensões (geral/ambulatório; internamento; cirurgia; identificação de incidentes), que contêm itens sobre as seis áreas prioritárias

Aplicação

- Será aplicado 3 vezes no decorrer do projeto-piloto (início, meio e fim)
- 1ª aplicação decorreu entre 18 e 22 de junho de 2018



Caracterização de questionário ParticipaS |

Amostragem

- Utilizou-se a técnica de amostragem não probabilística por quotas, de forma a garantir a representatividade de todas as US.

Unidade	Frequência	Percentagem
IPO Porto	47	7,1
ULSN	29	4,4
CHTV	58	8,8
ULSCB	17	2,6
CHL	42	6,4
CHUC	186	28,2
CHLN	126	19,1
CHLC	155	23,5
Total	660	100,0



Caracterização de questionário ParticipaS |

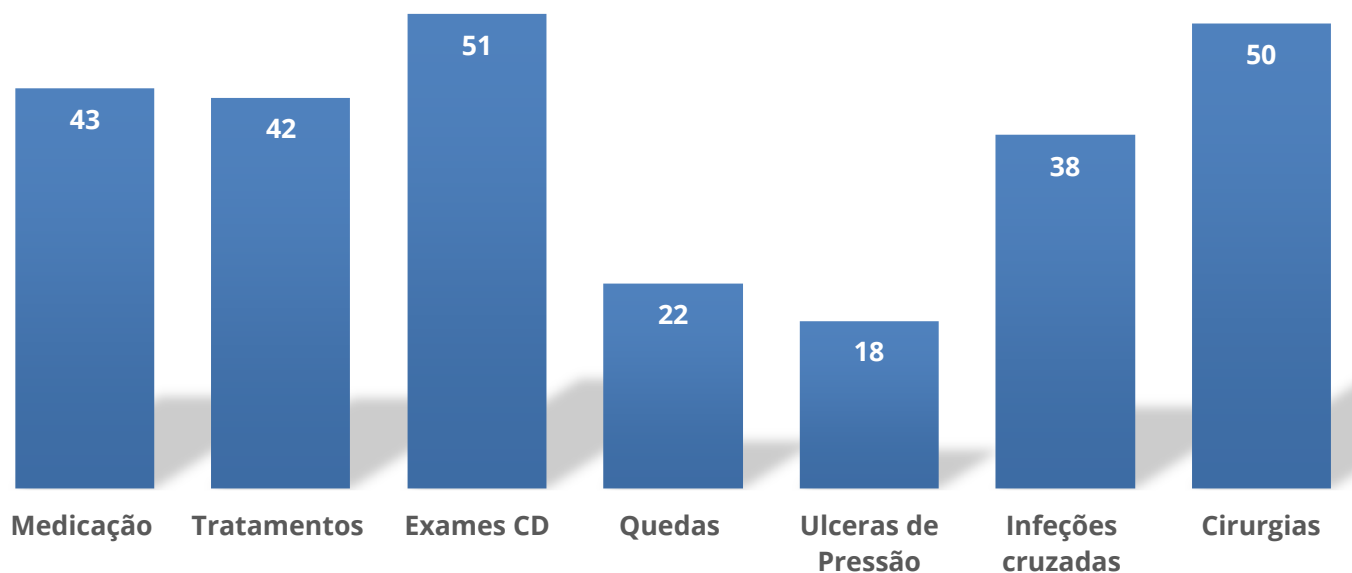
Caracterização da amostra

Género	Feminino	57,7%
	Masculino	40,5%
	Não responde	1,8%
Nível de Escolaridade	Freq. 1º ciclo	7,4%
	4º ano	19,8%
	9º ano	23,2%
	12º ano	27,8%
	Licenciatura	14,5%
	Mestrado	4,8%
	Doutoramento	1,1%
	Não responde	1,4%
Situação Profissional	Estudante	4,5%
	Ativo	42,1%
	Desempregado	10,9%
	Reformado	36,1%
	Não responde	6,4%
Doença Crónica	Sim	46,5%
	Não	45,8%
	Não Responde	7,7%



Resultados 1ª aplicação questionário Participa

Nº de participantes que referem ter sofrido incidentes de segurança

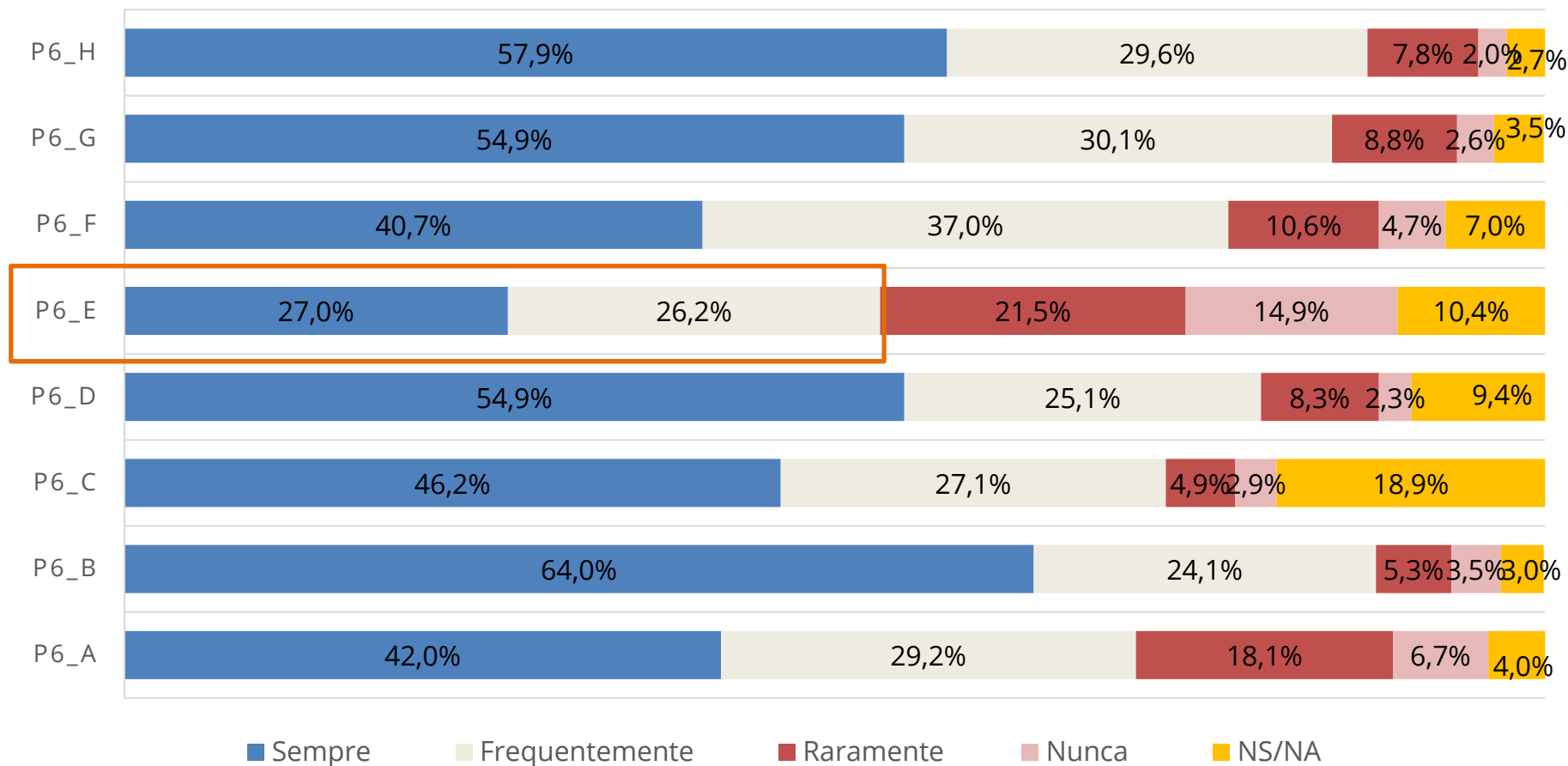


183 participantes (cerca de 27,7%) dizem já ter sofrido pelo menos 1 incidente de segurança numa US. Num total de 264 incidentes de segurança identificado



Resultados 1ª aplicação questionário Participa

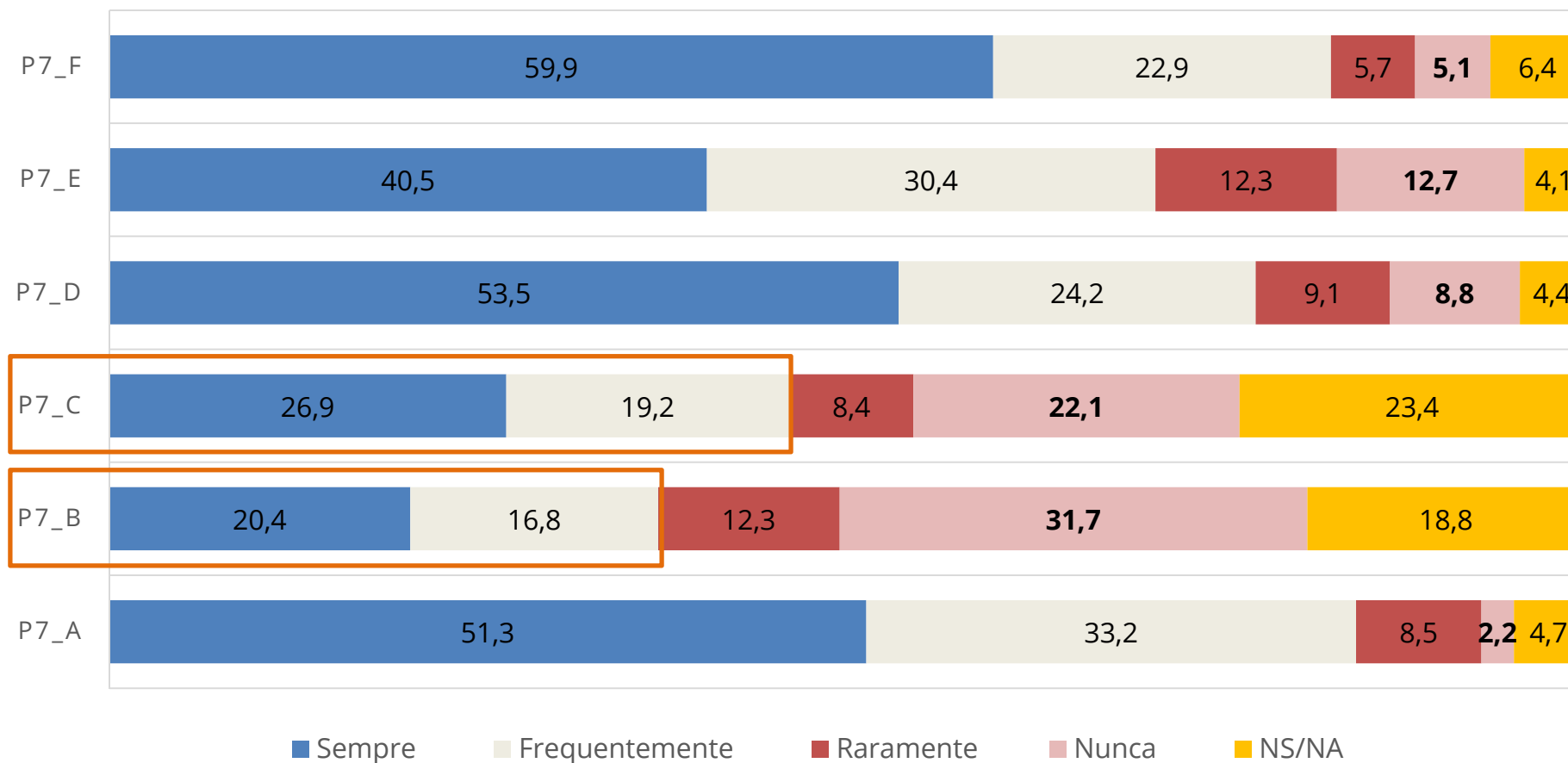
Frequência de distribuição dos itens da dimensão 1 – Ambulatório/Geral





Resultados 1ª aplicação questionário Participa

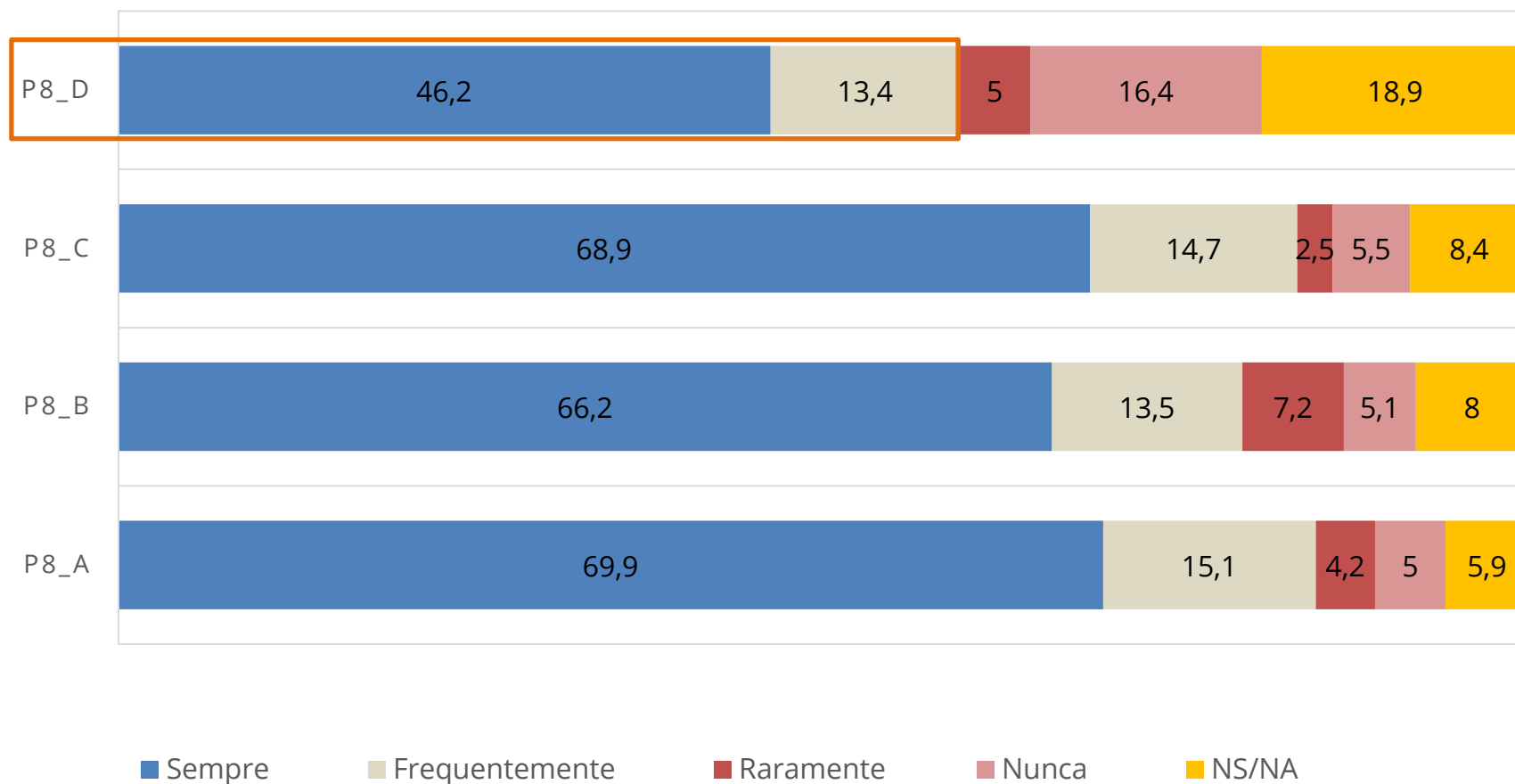
Frequência de distribuição dos itens da dimensão 2 - Internamento:





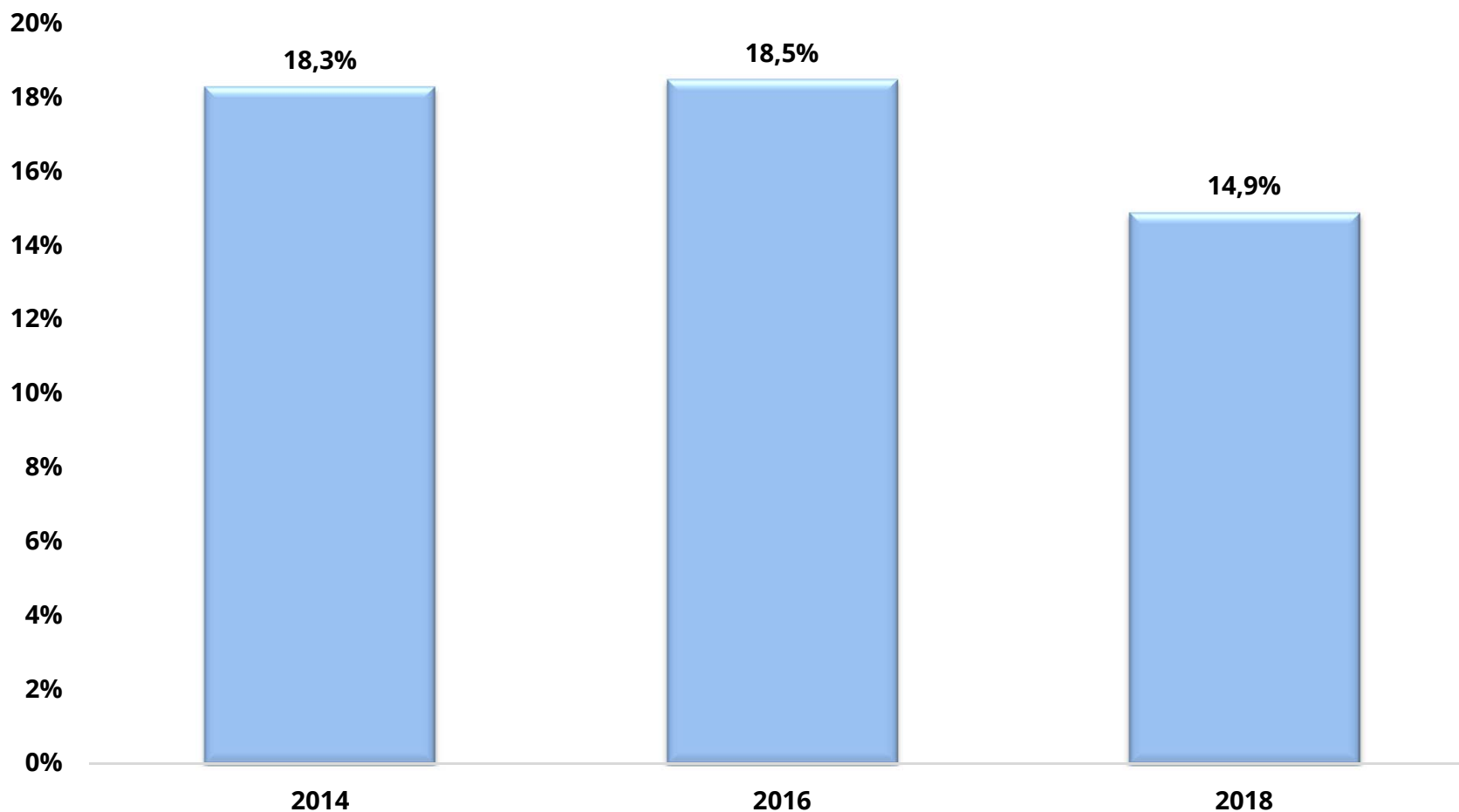
Resultados 1ª aplicação questionário Participa

Frequência de distribuição dos itens da dimensão 3 - Cirurgia:





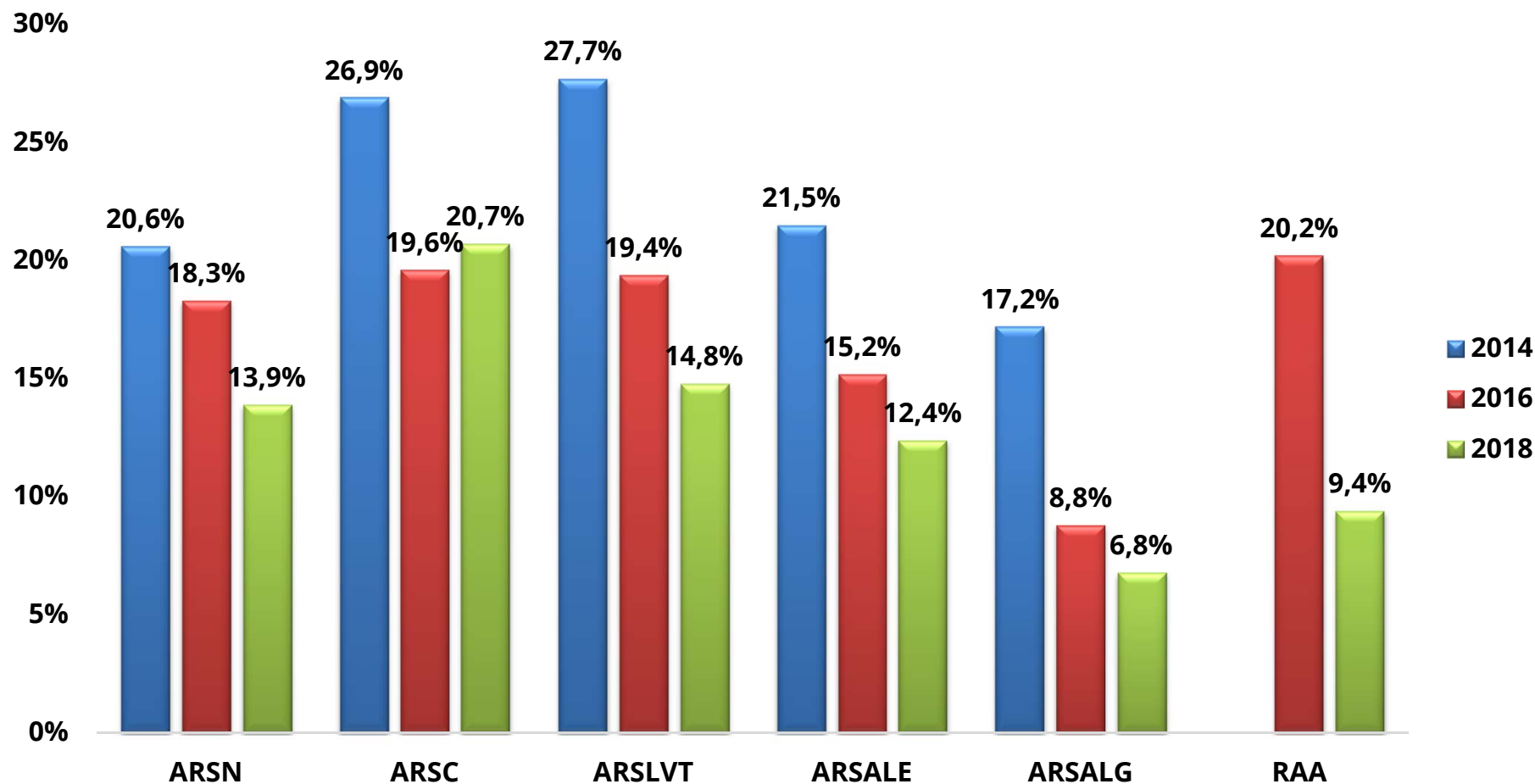
ACSD: Evolução da Taxa de Adesão Hospitalar





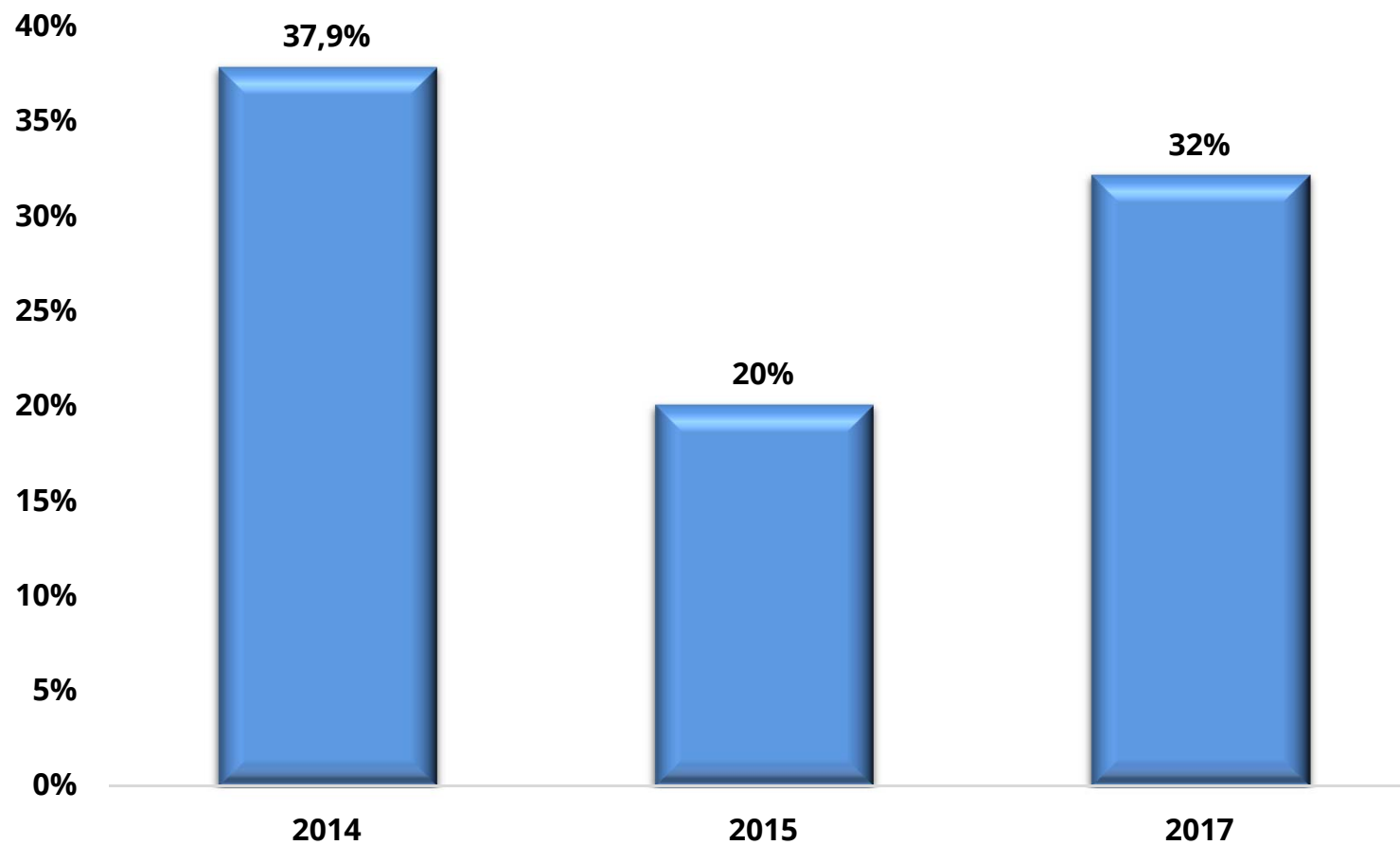
Evolução da Taxa de Adesão Hospitais - Região

| 21



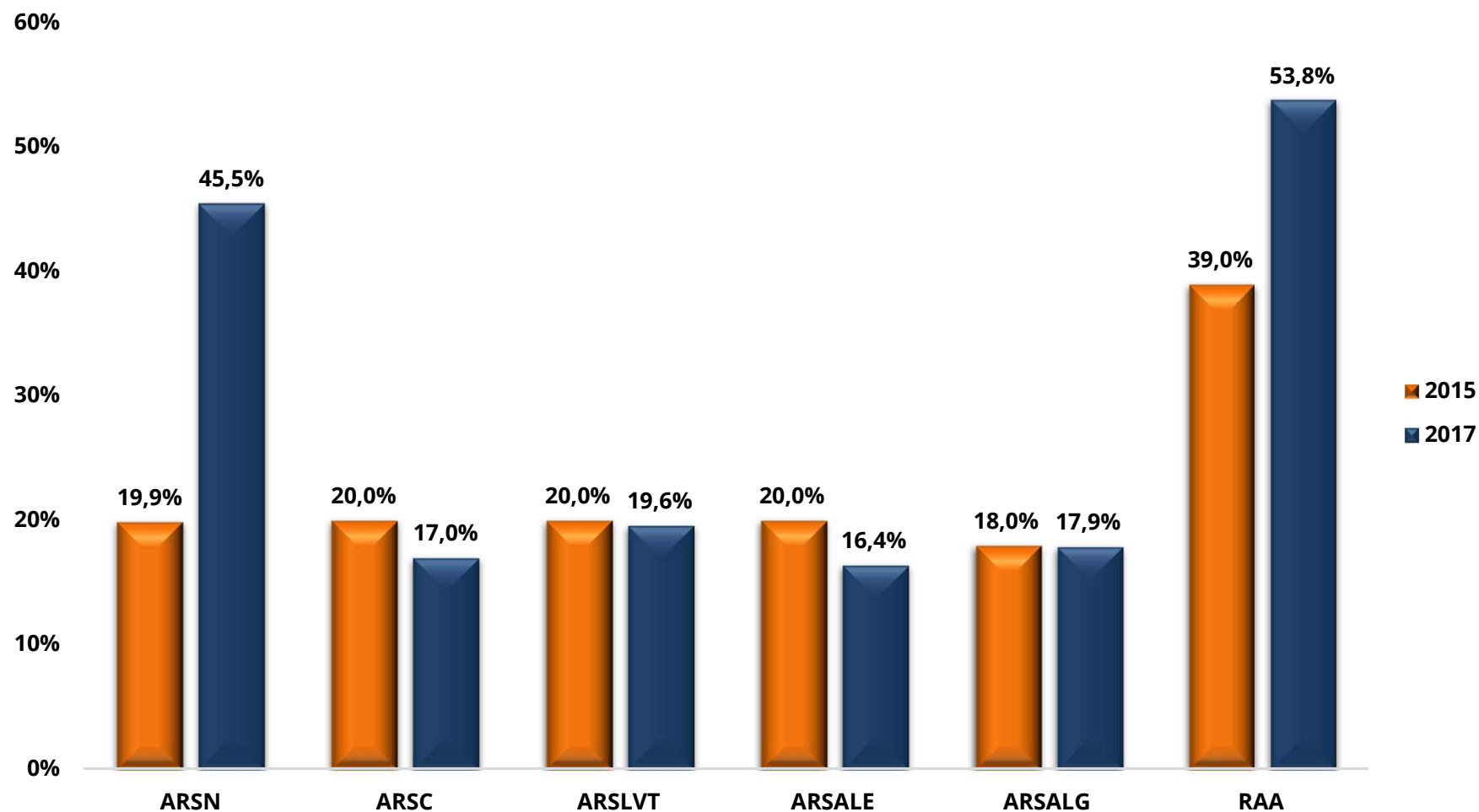


Evolução da Taxa de Adesão ACES





Evolução da Taxa de Adesão ACES - Região





ACSD – Hospitais | Resultados Nacionais



ACSD nos Hospitais	Média (%)		
Dimensões	2014	2016	2018
1. Trabalho em equipa	71	71	68
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente	59	60	58
3. Apoio à segurança do doente pela gestão	49	52	48
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua	65	65	61
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente	53	52	48
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro	52	54	51
7. Abertura na comunicação	52	53	51
8. Frequência da notificação de eventos	37	38	35
9. Trabalho entre unidades	48	48	46
10. Dotação de profissionais	34	31	29
11. Transições	53	53	51
12. Resposta ao erro não punitiva	26	28	28



ACSD – Hospitais | Resultados da Região de Saúde do Norte



ACSD nos Hospitais	Média (%)		
Dimensões	2014	2016	2018
1. Trabalho em equipa	71	70	67
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente	58	59	56
3. Apoio à segurança do doente pela gestão	52	52	46
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua	64	64	59
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente	51	51	46
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro	52	53	50
7. Abertura na comunicação	52	53	50
8. Frequência da notificação de eventos	37	36	32
9. Trabalho entre unidades	50	49	45
10. Dotação de profissionais	35	32	28
11. Transições	55	54	51
12. Resposta ao erro não punitiva	27	27	26



ACSD – Hospitais | Resultados da Região de Saúde do Centro



ACSD nos Hospitais	Média (%)		
Dimensões	2014	2016	2018
1. Trabalho em equipa	73	70	64
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente	56	58	53
3. Apoio à segurança do doente pela gestão	50	50	40
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua	65	65	56
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente	53	50	42
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro	51	51	44
7. Abertura na comunicação	51	51	46
8. Frequência da notificação de eventos	32	33	29
9. Trabalho entre unidades	51	45	40
10. Dotação de profissionais	33	32	28
11. Transições	55	52	46
12. Resposta ao erro não punitiva	25	25	24

ACSD – Hospitais | Resultados da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo

ACSD nos Hospitais	Média (%)		
Dimensões	2014	2016	2018
1. Trabalho em equipa	73	72	71
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente	61	62	63
3. Apoio à segurança do doente pela gestão	49	56	56
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua	66	68	67
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente	55	55	54
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro	54	59	58
7. Abertura na comunicação	54	54	55
8. Frequência da notificação de eventos	39	43	42
9. Trabalho entre unidades	49	51	52
10. Dotação de profissionais	34	31	31
11. Transições	54	55	54
12. Resposta ao erro não punitiva	29	29	32



ACSD – Hospitais | Resultados da Região de Saúde do Alentejo



ACSD nos Hospitais	Média (%)		
Dimensões	2014	2016	2018
1. Trabalho em equipa	69	68	59
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente	52	54	51
3. Apoio à segurança do doente pela gestão	35	38	33
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua	60	60	51
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente	48	48	39
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro	45	48	43
7. Abertura na comunicação	49	56	48
8. Frequência da notificação de eventos	34	35	32
9. Trabalho entre unidades	42	41	38
10. Dotação de profissionais	30	30	26
11. Transições	48	48	42
12. Resposta ao erro não punitiva	21	25	23



ACSD – Hospitais | Resultados da Região de Saúde do Algarve



ACSD nos Hospitais	Média (%)		
Dimensões	2014	2016	2018
1. Trabalho em equipa	74	67	64
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente	62	58	54
3. Apoio à segurança do doente pela gestão	59	44	36
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua	67	58	57
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente	63	50	41
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro	50	49	50
7. Abertura na comunicação	51	50	50
8. Frequência da notificação de eventos	41	42	37
9. Trabalho entre unidades	61	45	39
10. Dotação de profissionais	27	32	29
11. Transições	61	50	43
12. Resposta ao erro não punitiva	31	28	24



ACSD – Hospitais | Resultados da Região Autónoma dos Açores (RAA)



ACSD nos Hospitais		Média (%)	
Dimensões		2016	2018
1. Trabalho em equipa		73	70
2. Expetativas do supervisor/gestor e ações que promovam a segurança do doente		59	56
3. Apoio à segurança do doente pela gestão		46	38
4. Aprendizagem organizacional - melhoria contínua		67	63
5. Perceções gerais sobre a segurança do doente		53	46
6. <i>Feedback</i> e Comunicação acerca do erro		50	45
7. Abertura na comunicação		50	47
8. Frequência da notificação de eventos		35	31
9. Trabalho entre unidades		45	40
10. Dotação de profissionais		35	32
11. Transições		51	44
12. Resposta ao erro não punitiva		31	30



ACSD – CSP | Resultados do Continente



ACSD nos Cuidados de Saúde Primários	Média (%)		
Dimensões	2014 (piloto)	2015	2017
1. Trabalho em equipa	76	77	75
2. Seguimento do doente	75	78	77
3. Aprendizagem organizacional	71	72	72
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente	68	70	69
5. Formação e treino dos profissionais	47	46	44
6. Apoio pela gestão de topo	26	28	31
7. Comunicação acerca do erro	52	56	55
8. Abertura na comunicação	49	55	53
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos	49	54	54
10. Pressão e ritmo de trabalho	11	22	22
11. Qualidade e Segurança do Doente	70	88	87
12. Gestão e troca da informação	64	88	89



ACSD – CSP| Resultados da Região de Saúde do Norte



ACSD nos Cuidados de Saúde Primários	Média (%)	
Dimensões	2015	2017
1. Trabalho em equipa	77	75
2. Seguimento do doente	80	79
3. Aprendizagem organizacional	74	74
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente	72	70
5. Formação e treino dos profissionais	46	45
6. Apoio pela gestão de topo	29	33
7. Comunicação acerca do erro	57	57
8. Abertura na comunicação	56	54
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos	57	55
10. Pressão e ritmo de trabalho	24	24
11. Qualidade e Segurança do Doente	72	87
12. Gestão e troca da informação	71	90



ACSD – CSP| Resultados da Região de Saúde do Centro



ACSD nos Cuidados de Saúde Primários		Média (%)	
Dimensões		2015	2017
1. Trabalho em equipa		78	72
2. Seguimento do doente		77	74
3. Aprendizagem organizacional		73	67
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente		70	69
5. Formação e treino dos profissionais		44	40
6. Apoio pela gestão de topo		29	26
7. Comunicação acerca do erro		58	52
8. Abertura na comunicação		56	50
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos		53	49
10. Pressão e ritmo de trabalho		22	23
11. Qualidade e Segurança do Doente		73	87
12. Gestão e troca da informação		74	89



ACSD – CSP| Resultados da Região de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo



ACSD nos Cuidados de Saúde Primários	Média (%)	
Dimensões	2015	2017
1. Trabalho em equipa	79	77
2. Seguimento do doente	77	74
3. Aprendizagem organizacional	70	74
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente	68	69
5. Formação e treino dos profissionais	45	41
6. Apoio pela gestão de topo	25	30
7. Comunicação acerca do erro	53	57
8. Abertura na comunicação	56	57
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos	52	52
10. Pressão e ritmo de trabalho	15	14
11. Qualidade e Segurança do Doente	70	86
12. Gestão e troca da informação	65	86



ACSD – CSP| Resultados da Região de Saúde do Alentejo



ACSD nos Cuidados de Saúde Primários		Média (%)	
Dimensões		2015	2017
1. Trabalho em equipa		74	73
2. Seguimento do doente		69	72
3. Aprendizagem organizacional		70	68
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente		69	64
5. Formação e treino dos profissionais		50	53
6. Apoio pela gestão de topo		27	29
7. Comunicação acerca do erro		51	50
8. Abertura na comunicação		51	45
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos		53	53
10. Pressão e ritmo de trabalho		28	18
11. Qualidade e Segurança do Doente		68	85
12. Gestão e troca da informação		68	90



ACSD – CSP| Resultados da Região de Saúde do Algarve



ACSD nos Cuidados de Saúde Primários	Média (%)	
Dimensões	2015	2017
1. Trabalho em equipa	66	67
2. Seguimento do doente	73	73
3. Aprendizagem organizacional	62	57
4. Perceções gerais sobre a qualidade e a segurança do doente	59	59
5. Formação e treino dos profissionais	45	38
6. Apoio pela gestão de topo	23	21
7. Comunicação acerca do erro	45	47
8. Abertura na comunicação	42	43
9. Processos administrativos e uniformização de procedimentos	45	42
10. Pressão e ritmo de trabalho	17	14
11. Qualidade e Segurança do Doente	66	81
12. Gestão e troca da informação	66	81



Melhor informação,
Mais saúde. |

Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa – Portugal
Tel.: +351 218 430 500
Fax: +351 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt

www.dgs.pt