

Entidade: *

Morada:

Código Postal: -

N.º de camas:

ARS:

Tipologia: * ACES
 Hospital/Centro Hospitalar
 Unidade Local de Saúde

PLANO DE ATIVIDADES

Preenchimento do Plano de Atividades concluído? * Sim Não

Preenchimento do Relatório de Atividades concluído? Sim Não

Utilizador:

E-mail:

Utilizador2: email_utilizador_2

6. Plano / Relatório de Atividades

1. MELHORIA DA QUALIDADE CLÍNICA E ORGANIZACIONAL

Diagnóstico de Situação em 2015

1) Qual o n.º de Normas emitidas pela DGS que foram discutidas e analisadas na Instituição? *

Observações / Apoio

(DGS)

Identificar as normas analisadas; a tipologia das iniciativas desenvolvidas (ex: sessões clínicas, ação de formação, etc.); o n.º de profissionais envolvidos; datas.

(anexo evidência) *

Adicionar Proposta

Discussão, análise e desenvolvimento de iniciativas para implementação de Normas emitidas pela DGS.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

2) Quantas auditorias internas sobre as normas emitidas pela DGS foram realizadas? *

(anexo evidência) *

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas de acordo com programa de auditorias institucional.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Adicionar Proposta

Implementação da TNF nos doentes elegíveis da Instituição, nomeadamente, doentes do Serviço de Pneumologia e Cardiologia.

Apesar de ter sido implementada no Serviço de Psiquiatria foi suspensa por indicação da DGS, dado que os doentes são admitidos provenientes de outro Hospital ao terceiro ou quarto dia de internamento.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

(anexo evidência) *

Adicionar Proposta

Manutenção da atividade de investigação clínica na instituição.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

2. REFORÇO DA SEGURANÇA DOS DOENTES

Diagnóstico de Situação em 2015

Prioridade II: Reforço da Segurança dos Doentes

Cultura de Segurança

1) Considerando a última taxa de adesão obtida, quais as medidas de melhoria implementadas? *

Procedeu-se à análise do relatório Nacional que serviu de apoio para estabelecimento de ponto de situação Institucional das medidas já em curso e definição de ações para 2016.

Observações / Apoio

Indicar como foi realizada a análise dos resultados, o planeamento das medidas de melhoria, etc.

(anexo evidência) *

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

2) Que atividades de formação foram desenvolvidas na instituição no âmbito da:

2.1.) segurança do doente

Realizadas ações de formação no âmbito da segurança do doente. Em anexo segue as ações de formação efetuadas na Instituição.

Observações / Apoio

Identificar: Tema(s) da formação; Datas; Entidade(s) formadora(s); N.º de profissionais envolvidos / categoria, etc.

2.1.) segurança do profissional

Efetuada ações de formação no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho dirigidas aos profissionais da Instituição. Em anexo segue as ações de formação efetuadas na Instituição.

(anexo evidência) *

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Incluir a temática da segurança do doente e do profissional, qualidade clínica e organizacional no plano de formação de 2016.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Segurança da Comunicação

3) Quantas auditorias internas sobre a transferência de informação nas transições de cuidados foram realizadas? * 4

Observações / Apoio

Anexar relatório(s) de auditoria, identificando: data, serviço auditado e equipa auditora

(anexe evidência) *

Transferência de Informação.zip

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas à transferência de informação nas transições de cuidados de acordo com procedimento Institucional.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Segurança Cirúrgica

4) Qual a taxa de não conformidade da utilização da lista de verificação de segurança cirúrgica da instituição? * 17,8 (%)

Observações / Apoio

Anexar:

Nº de não conformidades registadas em sede de auditoria, i.e., o n.º de respostas do tipo "não" dos critérios de auditoria interna e o n.º total de respostas (excluídas as respostas "NA" não aplicáveis).

(anexe evidência) *

Lista de Verificação Segurança Cirurgica.pdf

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção das auditorias internas e articulação com a DGS.

Atividade conjunta *Identifique a entidade *Prazo de Execução *

Sim DGS 2016-12-30

5) Quais as taxas de complicações cirúrgicas dos eventos inadmissíveis na instituição:

Observações / Apoio

Indicar: N.º de incidentes inadmissíveis (por tipo) e o n.º de doentes intervencionados.

Local cirúrgico errado: * 0 (%)

Procedimento errado: * 0 (%)

Doente errado: * 0 (%)

Retenção de objetos estranhos no local cirúrgico: * 0 (%)

Morte intraoperatória em doentes ASA1: * 0 (%)

(anexe evidência) *

Lista de Verificação Segurança Cirurgica.pdf

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção dos procedimentos relacionados com a segurança cirúrgica

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

6) Quantas auditorias internas foram realizadas? * 538

Observações / Apoio

Anexar relatório(s) de auditoria, identificando: data, serviço auditado e equipa auditora.

(anexe evidência) *

Lista de Verificação Segurança Cirurgica.pdf

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção das auditorias internas.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

7) Quantas notificações de incidentes relacionados com procedimentos cirúrgicos ocorreram na instituição? * 1

Observações / Apoio

Indicar:

Anexar, por exemplo, quadro-resumo, plano de intervenção, etc.

(anexe evidência) *

Relatório de incidente.pdf

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Gestão das notificações do sistema de notificação Institucional e do Notific@.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Segurança na utilização da medicação

8) Tem lista de medicamentos LASA atualizada e divulgada? *

Sim (se sim, anexe evidência)

Não

Observações / Apoio

Anexar cópia da lista de medicamentos LASA da instituição em vigor, com data de aprovação e de revisão, se aplicável. Evidenciar como foi realizada a divulgação.

(anexe evidência) *

LASA.zip

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção da atualização e divulgação da lista de medicamentos LASA em uso na Instituição.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

9) Tem implementado estratégia institucional para o armazenamento e identificação de medicamentos LASA? *

Sim (se sim, anexe evidência)

Não

(anexo evidência) *

Estratégia Institucional LASA.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Manutenção da estratégia de acordo com o procedimento.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Observações / Apoio

Anexar cópia da estratégia em vigor, com data de aprovação e de revisão, se aplicável, identificando os serviços onde está implementada. Evidenciar como foi realizada a divulgação.

10) Quantas notificações de incidentes relacionados com a utilização de medicamentos LASA, ocorreram na instituição? *



3

Observações / Apoio

Indicar:

Anexar, por exemplo, quadro-resumo, plano de ação, etc.

(anexo evidência) *

Plano de Ação - LASA.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Gestão das notificações do sistema de notificação Institucional e do Notfic@.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

11) Tem lista de medicamentos de alerta máximo atualizada? *

 Sim (se sim, anexo evidência) Não**Observações / Apoio**

Anexar cópia da lista de medicamentos de alerta máximo da instituição em vigor, com data de aprovação e de revisão, se aplicável. Evidenciar como foi realizada a divulgação.

(anexo evidência) *

Medicação de Alerta Máximo.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Manutenção da atualização e divulgação da lista de medicamentos alerta máximo (potencialmente perigosos) em uso na Instituição.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

12) Tem implementada estratégia institucional para os medicamentos de alerta máximo? *

 Sim (se sim, anexo evidência) Não**Observações / Apoio**

Anexar cópia da estratégia institucional em vigor, com data de aprovação e de revisão, se aplicável, identificando os serviços onde está implementada. Evidenciar como foi realizada a divulgação.

(anexo evidência) *

Estratégia Institucional Medicação Alerta Máximo.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Manutenção da estratégia de acordo com o procedimento.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

13) Quantas notificações de incidentes relacionados com a utilização de medicamentos de alerta máximo ocorreram na instituição? *

0

Observações / Apoio

Anexar, por exemplo, quadro-resumo, plano de intervenção, etc.

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Gestão das notificações do sistema de notificação Institucional e do Notfic@.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



14) Quantas auditorias internas foram realizadas no âmbito de práticas seguras do medicamento, na instituição? *

1

Observações / Apoio

Anexar relatório(s) de auditoria, identificando: data, serviço auditado, âmbito da auditoria, nº das normas e equipa(s) auditora(s).

(anexo evidência) *

BI57.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Articulação com os Serviços Farmacêuticos para integração de auditorias à segurança do medicamento no programa de auditorias internas Institucional.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

15) Foram implementadas outras medidas de melhoria na instituição no âmbito das práticas seguras do medicamento? *

 Sim (se sim, anexo evidência) Não**Observações / Apoio**

Anexar plano de melhoria, referindo a origem da ação de melhoria (norma, auditoria, notificação, outra).

(anexo evidência) *

Serviços Farmacêuticos.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Elaborar plano de ação de acordo com a Orientação n.º014/2015 de 17/12/2015 da DGS - Processo de Gestão da Medicação.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



16) Quais as iniciativas desenvolvidas no âmbito da reconciliação terapêutica? *

Criação de projeto piloto no âmbito da reconciliação terapêutica.

Observações / Apoio

A RECONCILIAÇÃO DA MEDICAÇÃO é o processo de verificação/avaliação da medicação do doente, incluindo a automedicação, em cada momento da transição entre cuidados de saúde, com o objetivo de evitar erros de medicação, nomeadamente: omissões, duplicações, doses inadequadas, interações, bem como problemas de adesão à medicação.

(anexo evidência) *

Reconciliação Terapêutica.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Prossecução do projeto de reconciliação terapêutica iniciado em 2015.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



Identificação inequívoca dos doentes

17) Tem implementada estratégia local para a identificação inequívoca do doente? *

 Sim (se sim, anexo evidência) Não**Observações / Apoio**

Anexar cópia da estratégia em vigor, com data de aprovação, modo de divulgação e revisão, se aplicável.

(anexo evidência) *

BI nº47 05.10.2015 - Procedimento de Identificação Inequívoca dos Doentes.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Revisão do procedimento Institucional na sequência dos relatórios de auditoria, bem como, avaliar a possibilidade de integração da estratégia noutras políticas de segurança do doente.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



18) Quantas notificações de incidentes relacionadas com a identificação do doente ocorreram na instituição? *

4

Observações / Apoio

Anexar, por exemplo, quadro-resumo, plano de intervenção, etc.

(anexo evidência) *

Plano de Ação - Identificação Inequívoca dos Doentes.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas ao procedimento de identificação inequívoca dos doentes conforme plano de ação.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

19) Quantas auditorias internas foram realizadas no âmbito da identificação inequívoca do doente, na instituição? *

0

Observações / Apoio

Anexar relatório(s) de auditoria, identificando: data, serviço auditado, âmbito da auditoria/normas e equipa auditora.

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas ao procedimento de identificação inequívoca dos doentes conforme plano de ação.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

20) Que práticas seguras foram realizadas para assegurar a verificação entre a identificação do doente e o procedimento a realizar. *

0

Elaboração de procedimento de identificação inequívoca do doente, aprovado pelo Conselho de Administração e divulgado para todos os colaboradores em Boletim Informativo.

Observações / Apoio

Identificar o serviço, o público-alvo e nº de realizações.

(anexo evidência) *

BI nº47 05.10.2015 - Procedimento de Identificação Inequívoca dos Doentes.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Monitorização da implementação do procedimento através de auditorias internas.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

Prevenir a ocorrência de quedas

21) Implementou atividades no âmbito da prevenção de quedas? *

 Sim Não

(anexo evidência) *

Prevenção de Quedas.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Finalização/Implementação do procedimento avaliação e monitorização de risco de queda e de atuação de acordo com o score. Implementação de ferramenta informática de recolha de indicadores no âmbito da segurança do doente.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



22) Qual o nº de notificações de incidentes relativas a quedas registadas na instituição? *

109

Observações / Apoio

Anexar, por exemplo, quadro-resumo, plano de ação, etc.

(anexo evidência) *

Plano de Ação - Quedas.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Gestão das notificações do sistema de notificação Institucional e do Notific@.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

23) Quantas auditorias internas foram realizadas no âmbito da prevenção de quedas, na instituição? *

0

Observações / Apoio

Anexar relatório(s) de auditoria, identificando: data, serviço auditado, âmbito da auditoria, nº das normas e equipa(s) auditora(s).

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas no âmbito da prevenção de quedas de acordo com o procedimento a ser implementado.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Prevenir a ocorrência de úlceras por pressão

24) Implementou atividades no âmbito da prevenção de úlceras de pressão? * (anexe evidência) *

 Sim (se sim, anexe evidência) NãoPrevenção Úlceras de Pressão.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Elaboração de procedimento avaliação e monitorização de risco de úlceras de pressão e atuação de acordo com score.
Elaboração de manual de boas práticas no tratamento de úlceras de pressão.
Implementação de ferramenta informática de recolha de indicadores no âmbito da segurança do doente.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30


25) Qual o nº de notificações de incidentes relativas a úlceras de pressão adquiridas na instituição? *

11

Observações / Apoio

Anexar, por exemplo, quadro-resumo, plano de ação, etc.

(anexe evidência) *

Plano de Ação - Úlceras de Pressão.pdf  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Gestão das notificações do sistema de notificação Institucional e do Notific@.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

26) Quantas auditorias internas foram realizadas no âmbito da prevenção de úlceras de pressão, na instituição? *

0

Observações / Apoio

Anexar relatório(s) de auditoria, identificando: data, serviço auditado, âmbito da auditoria, nº das normas e equipa(s) auditora(s).

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas no âmbito da prevenção de úlceras de pressão de acordo com o procedimento a ser implementado.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



Notificação, análise e prevenção e incidentes

27) A instituição notifica incidentes noutro sistema sem ser o NOTIFICA? *

 Sim (se sim, anexe evidência) Não**Observações / Apoio**

Anexe evidência indicando o número e a categoria dos incidentes notificados.

(anexe evidência) *

Sistema de Notificação.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Manutenção do sistema de notificação Institucional.
Realização de ações formação/divulgação no âmbito da notificação de incidentes.
Divulgação de poster informativo no âmbito da notificação de incidentes.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



28) Indique quais as medidas preventivas implementadas, considerando os incidentes de segurança do doente com maior prevalência na instituição? *

No âmbito da prevenção de quedas: elaboração de folheto informativo, criação de grupo de trabalho para elaboração de documentação de prevenção e realização de ações de formação. No âmbito da prevenção de úlceras de pressão: criação de grupo de trabalho para desenvolvimento de estratégia/documentação preventiva e realização de ações de formação.

Observações / Apoio

Anexar documento comprovativo da implementação de medidas.

(anexe evidência) *

Medidas Preventivas Quedas e Úlceras de Pressão.zip  **Propostas de atividade para 2016**

Adicionar Proposta

Gestão das notificações do sistema de notificação Institucional e do Notific@ com implementação de planos de ação, bem como, conclusão dos projetos em curso.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

29) Foram realizadas auditorias internas à metodologia de análise de incidentes? *

 Sim (se sim, anexe evidência) Não**Observações / Apoio**

Anexar relatório de auditoria interna.

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Realização de auditorias internas no âmbito do processo de gestão de notificações.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Prevenir e controlar as infeções e as resistências aos antimicrobianos

30) A instituição monitorizou as infeções associadas aos cuidados de saúde através dos 4 programas de incidência de infeção (HAI-SSI; HAI-UCI; UCIN; INCS)? *

 Sim Não**Observações / Apoio**

anexar relatório extraído da plataforma de cada programa com dados da própria instituição.

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infeção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

31) A instituição monitorizou e notificou atempadamente os microrganismos alerta e problema? *

 Sim (anexe evidência) Não**Observações / Apoio**

Admite-se evidência por amostragem. Anexar cópia do mail enviado para notificação dos microrganismos alerta (amostragem) e problema.

(anexe evidência) *

Exemplo do reporte dos microrganismos problema.pdf  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



32) A instituição tem conhecimento e analisa os seus dados de consumo de antimicrobianos? *

- Sim (anexe evidência)
 Não

Observações / Apoio

Anexar dados de consumo de antimicrobianos da instituição em qualquer métrica escolhida (DDD, DHD, nº embalagens, despesa).

(anexe evidência) *

Exemplos de controlo de consumos.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



33) A instituição tem um programa de apoio à prescrição de antibióticos, de acordo com o Despacho n.º 15423? *

- Sim (se sim, anexe evidência)
 Não

Observações / Apoio

Entende-se por "ter um programa", o facto do mesmo estar estruturado e implementado.

(anexe evidência) *

Sistema de Apoio à Prescrição Antimicrobianos.pdf  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



34) A instituição concluiu e ultrapassou a fase 1 da Campanha de Precauções Básicas de Controlo de Infecção? *

- Sim Não

Observações / Apoio

Anexar checklist de atividades da CPBCI.

(anexe evidência) *

PBCI.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30



35) Verificou-se, na instituição, diminuição no consumo de carbapenems de 2014 para 2015? *

- Sim
 Não

Observações / Apoio

Anexar dados de consumo de carbapenems em qualquer métrica escolhida (DDD, DHD, nº embalagens, despesa).

(anexe evidência) *

Consumo Carbapenemos.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

37) A taxa MRSA/Staphylococcus aureus, considerando todas as amostras, diminuiu de 2014 para 2015, na instituição? *

- Sim
 Não



Observações / Apoio

Quando se diz "considerando todas as amostras" implica todos os isolamentos, ie, sem exclusão de repetições no mesmo doente.

Deverão ser incluídas colonizações e infeções e excluídas contaminações.

Anexar o nº de amostras com isolamento de MRSA e o nº de amostras com isolamento de Staphylococcus aureus.

(anexe evidência) *

BI03_19012015.pdf  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Efetuada análise anual, a qual à data ainda não se encontra disponível

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

38) Qual % de doentes que adquiriu colonização ou infeção por microrganismo problema ou alerta conforme definição da Norma n.º 004/2013, de 21/02/2013, atualizada a 05/08/2013? *

38) Qual % de doentes que adquiriu colonização ou infeção por microrganismo problema ou alerta conforme definição da Norma n.º 004/2013, de 21/02/2013, atualizada a 05/08/2013? *

Observações / Apoio

Anexar o nº doentes com colonização/infeção por microrganismo alerta/problema no período em análise e o nº de doentes admitidos no período em análise.

Os dados dos doentes que adquiriram colonização ou infeção por microrganismos alerta e problema são fornecidos pelos Laboratórios de Microbiologia.

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

À data ainda não foi calculada a % do ano 2015.

Plano Operacional de Prevenção e Controlo de Infecção - Plano de Atividades 2016 (segue suporte próprio)

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

39) Qual o nº de notificações de infeções associadas a cuidados de saúde, registados na instituição? *

(%)

Observações / Apoio
Anexar, por exemplo, quadro-resumo, etc.

(anexo evidência) *

Sistema de Notificações.pdf  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção e gestão das notificações de infeções associadas a cuidados de saúde através do aplicativo informático - HEPIC.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

3. MONITORIZAÇÃO PERMANENTE QUALIDADE E SEGURANÇA

Diagnóstico de Situação em 2015

Prioridade III: Monitorização permanente da qualidade e segurança

1) A instituição avaliou a satisfação do utente? *

Sim Não

Observações / Apoio
Identificar instrumento de avaliação da satisfação e apresentar principais resultados.

(anexo evidência) *

Pasta Avaliação Satisfação Utente.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção da avaliação do grau de satisfação dos utentes de acordo com o procedimento institucional.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

4. RECONHECIMENTO DA QUALIDADE DAS UNIDADES SAÚDE

Diagnóstico de Situação em 2015

Prioridade IV: Reconhecimento da qualidade das unidades de saúde

1) A instituição está acreditada? *

Sim Não

Observações / Apoio
Se sim, identificar:
1) unidades/serviço ou Hospital
2) qual o modelo (ACSA, CHKS, JCI, outros...)
3) período de vigência do(s) certificado(s).

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Conclusão do processo de Acreditação pelo Modelo ACSA nos seguintes Serviços: Unidade de Cirurgia de Ambulatório, Serviço de Cirurgia Cardiorábrica, Serviço de Cirurgia Pediátrica, Serviço de Pediatria/Neonatalogia e Serviço de Ginecologia/Obstetrícia.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

2) A instituição está certificada? *

Sim, anexo evidência Não

Observações / Apoio
OBSERVAÇÕES/APOIO Se sim, identificar:
1) unidades/serviço ou Hospital
2) qual a Norma (ISO 9001, outras...)
3) período de vigência do(s) certificado(s).

(anexo evidência) *

Certificação.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção do processo de certificação nos Serviços.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

5. INFO TRANSP CIDADÃO, AU/TO DA SUA CAPACITAÇÃO

Diagnóstico de Situação em 2015



Prioridade V: Informação transparente ao cidadão e aumento da sua capacitação

1) Que iniciativas de divulgação de informação ao doente /utente foram realizadas no âmbito da Segurança do Doente? *

Entrega de folhetos informativos aos utentes relativos à segurança - alguns exemplos nas evidências

Observações / Apoio
Anexar entre 1 e 3 exemplos (panfletos, print-screen da página da instituição, etc.).

(anexo evidência) *

Divulgação de informação ao doente.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção das políticas em curso no âmbito da segurança doente, bem como, implementação de medidas de acordo com as prioridades estabelecidas e orientações da DGS.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

2) Que ações de formação sobre segurança do doente foram realizadas para os utentes? *

Foram executadas nos serviços diversas ações, sendo anexadas algumas evidências.

Observações / Apoio
Identificar tema(s) da formação, datas e nº de utentes.

(anexo evidência) *

Formação para o Utente.zip  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Desenvolvimento de ações no âmbito da segurança dirigidas aos utentes.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *



Não 2016-12-30

3) Quais as iniciativas desenvolvidas no âmbito da análise das principais causas de reclamações? *

De acordo com a informação da Responsável do Gabinete do Cidadão as principais medidas implementadas foram:
- Colaboração na elaboração, aplicação e tratamento dos inquéritos de avaliação de satisfação dos utentes;
- Foi proposto procedimento pelo Gabinete do Cidadão, relativo aos tempos de resposta às reclamações por parte dos Serviços, que consiste no envio mensal de listagem de respostas pendentes à Unidade Jurídica;
- Formação aos Médicos Internos no âmbito da sua receção na Instituição, sobre o Gabinete do Cidadão;
- Foi proposto procedimento pelo Gabinete do Cidadão, relativo aos tempos de resposta às exposições por parte dos Serviços, que consiste no envio mensal de listagem de respostas pendentes à Unidade Jurídica;
- Procedimento sobre o tratamento das exposições em que o utente pretende o anonimato;
- Colaboração com o Serviço de Gestão da Qualidade, Risco e Humanização na avaliação da informação disponível aos utentes, nomeadamente sobre a Carta dos Direitos e Deveres (em várias línguas) e a atualização da informação sobre o Gabinete do Cidadão.

- Implementação da Loja do Utente e integração na Unidade Jurídica, tendo em vista a resolução de questões relativas a Taxas Moderadoras.

(anexe evidência) *

Gabinete do Cidadão.docx  

Propostas de atividade para 2016

Adicionar Proposta

Manutenção da gestão de reclamações de acordo com a legislação em vigor e orientações da ERS.

Atividade conjunta *Prazo de Execução *

Não 2016-12-30

Observações / Apoio



Identificar as principais causas de reclamações e quais as principais medidas implementadas.

Inserir Atividade

6. APROVAÇÕES E HOMOLOGAÇÕES

Plano de Ação aprovado, assinado pelo responsável máximo da Instituição (Presidente do Conselho de Administração/Diretor Executivo) e com o respetivo carimbo.

Data de aprovação * 2016-01-13

Adicionar documento: * Plano e relatório 2016.pdf  

Homologação do Plano de Atividades pelo Diretor-Geral da Saúde

Data de homologação * 2016-03-30

Adicionar documento: Selecione...

Ano *

Aprovação do Relatório de Atividades pelo Conselho de Administração/Presidente do ACES

Plano anos anteriores