

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE ORGANIZACIONAL EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS, ATRAVÉS DA CAF – O CASO DA REGIÃO ALENTEJO

Isabel Marques

isabel.marques@alentejocentral1.min-saude.pt

Nº telemóvel: 968359717

ARSA,I.P. – ACES Alentejo Central 1 – Centro Saúde Redondo – UCC Redondo

Margarida Saraiva

msaraiva@uevora.pt

Departamento de Gestão da Universidade de Évora

Resumo:

A investigação versa sobre a análise da aplicabilidade do modelo de autoavaliação *Common Assessment Framework* (CAF) nos CSP - nas UF dos CS da Região Alentejo.

Adaptando instrumentos da CAF foram aplicados inquéritos junto de profissionais de saúde, em Março de 2011, com a finalidade de realizar um diagnóstico dos serviços em estudo. As variáveis foram definidas a partir de subcritérios dos critérios do referido modelo, designadamente “liderança”, “planeamento e estratégia”, “pessoas”, “processos” e “resultados relativos às pessoas”.

Participaram neste estudo 77 profissionais de saúde, dos quais 20,8% médicos, 36,4% enfermeiros, 24,7% técnicos administrativos, 15,6% assistentes operacionais e 2,6% de outros profissionais de saúde das UCSP de um dos seis ACES da Região Alentejo.

Os resultados permitiram realizar o diagnóstico desses serviços de saúde onde se identificaram áreas fortes e áreas de melhoria. Estas últimas permitiram delinear sugestões de melhoria, nomeadamente, a divulgação da missão, visão e valores; o envolvimento dos profissionais de todos os grupos no planeamento e estratégia; a clarificação da estratégia para todos através do trabalho em equipa e da implementação efetiva de canais de comunicação, como reuniões de serviço; a avaliação sistemática da satisfação dos profissionais; a melhoria do equipamento informático e sistema de comunicações; a implementação de ferramentas de autoavaliação e, por último, a formação em gestão da Qualidade.

Palavras-chave: Gestão da qualidade organizacional; autoavaliação em Cuidados de Saúde Primários; *Common Assessment Framework* (CAF).

Linha temática: Gestão da qualidade organizacional

Proposta de apresentação de **Comunicação em POSTER**