



10º Congresso **ATEHP**

Gestão Sustentável de Activos
Físicos Hospitalares



Coimbra 2024

Conforto, Qualidade e Segurança -
*Contributos da Gestão de Activos Físicos
Hospitalares*

Daniela Joana Santos
26 setembro 2024

Ideias-chave

- Os ativos mais valiosos dos serviços de saúde são os **recursos humanos**, mas os ativos físicos, como as **instalações hospitalares** e os **equipamentos de saúde** são determinantes para o exercício profissional dos recursos humanos.
- O **edifício hospitalar**, por si só é complexo, possuindo uma grande diversidade de ativos com diferentes propósitos:
 - Processos, dispositivos, tecnologias e equipamentos.
- Os utentes, enquanto utilizadores do hospital, **dependem** do desempenho, da organização e do correto funcionamento destes para o sucesso do seu processo de tratamento e/ou recuperação, ou mesmo, manutenção da vida.
- Erros, falhas e más práticas podem ser sérios problemas em qualquer organização, mas na saúde podem ter consequências devastadoras.

Ideias-chave

- Nas unidades de saúde, pela natureza das suas atividades, o risco é uma constante – **consciência do risco**.
- Num hospital, no qual um elevado número de profissionais se coordenam para dar resposta às solicitações inerentes aos cuidados de saúde, com necessidade de utilização de equipamentos e procedimentos variados, a **gestão do risco** é fundamental para a prevenção e controlo de **eventos indesejáveis, ou adversos**.
- A **qualidade e a segurança** no sistema de saúde são uma **obrigação ética** porque contribuem decisivamente para a redução dos riscos evitáveis, para a melhoria do acesso aos cuidados de saúde, das escolhas da inovação, da equidade e do respeito com que esses cuidados são prestados.

Ideias-chave

- O desempenho funcional dos edifícios hospitalares reflete-se no bem-estar do utente e na qualidade dos serviços de saúde.
- O ambiente hospitalar deve ser adequado, para os profissionais desenvolverem as suas funções de forma **produtiva, segura e sustentável**, mas também para os utentes, contribuindo para criarem **experiências positivas** durante a sua permanência no hospital.

**Para este contexto, a gestão de bens de valor hospitalar
(gestão de ativos)
é importante e significativa.**



Conforto



Qualidade



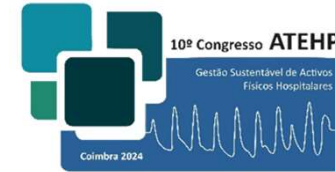
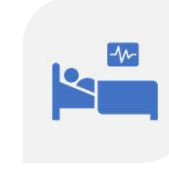
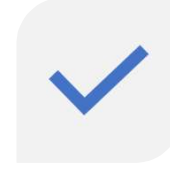
Segurança



Gestão Sustentável de Ativos Físicos Hospitalares

De maneira a controlar custos, oportunidades e riscos associados à aquisição e manutenção de ativos é necessária uma adequada gestão dos mesmos.

É fundamental o conhecimento total do desempenho e características do ativo para chegarmos ao desempenho esperado, de maneira a atingir os objetivos da organização.



Garantia da continuidade do serviço

Assegura que os equipamentos e recursos necessários para o atendimento estejam **sempre disponíveis e em boas condições de funcionamento**, evitando interrupções inesperadas no atendimento aos utentes e permitindo que a instituição ofereça serviços de forma contínua e ininterrupta.

Qualidade e segurança do serviço

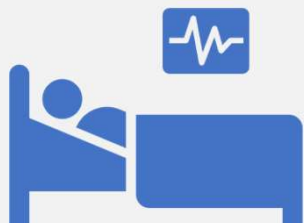
A manutenção regular dos equipamentos, a calibração adequada dos dispositivos médicos e a gestão de *stocks* de consumíveis/ materiais são **fatores determinantes para a qualidade e a segurança** do atendimento aos utentes, reduzindo o risco de falhas nos equipamentos e minimizando a probabilidade de erros nos procedimentos clínicos.

Tomada de decisão baseada em dados

Fornece dados e métricas relevantes sobre o desempenho dos equipamentos, a frequência de manutenções e a utilização dos recursos, informações que permitem aos gestores **tomarem decisões fundamentadas** sobre investimentos, melhorias operacionais e substituição de equipamentos.

Sustentabilidade e responsabilidade ambiental

Inclui o correto encaminhamento e reciclagem de equipamentos e materiais obsoletos ou danificados, prática essa que contribui para a **sustentabilidade ambiental**, reduzindo o impacto negativo no meio ambiente e promovendo a **responsabilidade social** através do encaminhamento adequado de resíduos.



Adequação e Conforto das Instalações



Adequação - relacionada com as condições físicas, estruturais e organizacionais de espaços e compartimentos do edifício, assim como a gestão de requisitos de qualidade alimentar e gestão de segurança física e higiene no trabalho.

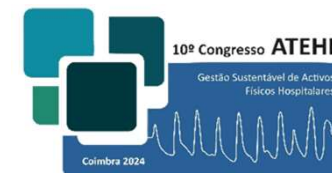
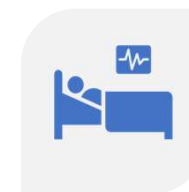


Conforto - abrange os aspetos relacionados com a disponibilidade de serviços e áreas complementares, a qualidade térmica, acústica e visual dos espaços, e também, a qualidade da água e a qualidade do ar (SINAS@Hospitais - ERS).

Adequação e Conforto das Instalações

A ida ao hospital, por si só, pode causar desconforto e angústia, mais ainda quando está em causa um problema de saúde.

O conforto dos hospitais passa pela focalização no aspeto humano, ou seja, centrado nas necessidades individuais, no esbater de barreiras físicas e no bem-estar do doente. Apesar deste conceito ser subjetivo, há alguns parâmetros e medidas que, em geral, podem contribuir para o conforto:



- 1. Acessos e mobilidade** (rampas de acesso para pessoas com mobilidade condicionada; comunicação visual e sinalética atualizada; botões de chamada no quartos do internamento; tecnologias de apoio nos sanitários);
- 2. Manutenção** (Instalações/ Equipamentos/ Redes/ Sistemas de suporte à atividade; Gestão de Resíduos);
- 3. Medidas de Autoproteção de Segurança contra Incêndios** (organização e procedimentos);
- 4. Risco não clínico** (controlo de acessos e de saídas, rondas, alertas, alimentação, avaliação do risco não clínico);
- 5. Internamento** (garantia da privacidade e dignidade do doente; disponibilidade de meios de informação/ entretenimento);
- 6. Áreas complementares** (disponibilidade de Bar/ Refeitório e Instalações sanitárias);
- 7. Conforto térmico, acústico e visual** (temperaturas internas adequadas; ruído ambiente; privilegiada a luz natural);
- 8. Qualidade de água e Qualidade do ar interior.**

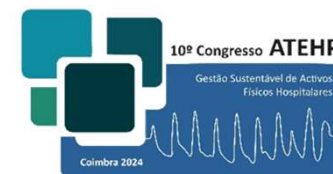


Qualidade em Saúde

*“A medida em que os serviços de saúde prestados aos indivíduos e às populações aumentam a probabilidade de se obterem os resultados desejados na saúde e são consistentes com os atuais conhecimentos profissionais”
(OMS, 2020).*



**Plano Nacional
para a Segurança
dos Doentes**
2021 | 2026



Um Serviço de Saúde de qualidade, em todo o mundo, deve ser:

- **Eficaz:** fornecer serviços de saúde baseados em evidências para aqueles que precisam deles.
- **Seguro:** evitar danos às pessoas a quem se destina o cuidado.
- **Centrado nas pessoas:** prestar cuidados que respondam às preferências, necessidades e valores individuais.

Para realizar os benefícios de cuidados de saúde de qualidade, os serviços de saúde devem ser oportunos [...], equitativos [...], integrados [...] e eficientes [...], (OMS, 2020).

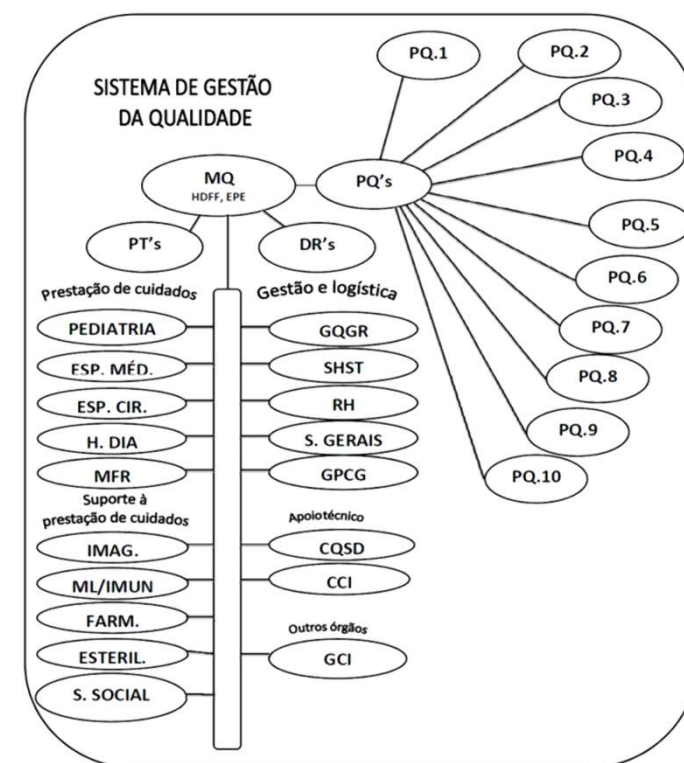
A qualidade é um pilar fundamental de qualquer setor de atividade. No setor da saúde, a qualidade deixou de ser um fator opcional e tornou-se uma prioridade, uma exigência e um requisito de enorme importância na gestão das organizações de saúde, representando a sua responsabilidade, ética e respeito pelos cidadãos que a elas recorrem.

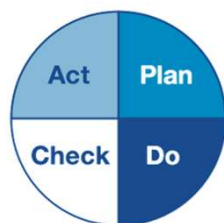
Qualidade em Saúde

Sistema de Gestão de Qualidade é um conjunto de elementos interligados, integrados na organização de uma Unidade de Saúde, que funcionam como uma engrenagem para estabelecer e fazer cumprir a Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade da entidade.

Qualidade nas Unidades de Saúde

- A Política de Qualidade está sustentada no Sistema de Gestão Documental de que fazem parte políticas e procedimentos: uma abordagem prática para formular estratégias destinadas a melhorar a qualidade dos cuidados de saúde, conforme a Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde, o Plano Nacional de Segurança do Doente 2021-2026, requisitos legais e orientações internacionais de excelência de cuidados.
- Manual da Qualidade;
- Procedimentos da Qualidade;
- Procedimentos Técnicos;
- Documentos de Referência;
- Processos;
- Registos.





Qualidade em Saúde

Avaliação da Qualidade

A qualidade em saúde deve ser definida, medida e comparada, sendo os seus resultados passíveis de divulgação pública, tendo como desiderato a **melhoria contínua** dos cuidados prestados.

Não se pode falar de qualidade, em abstrato, se não se dispuser de mecanismos que permitam medi-la e avaliá-la. Existe uma panóplia de modelos de avaliação, interna e externa, onde se destacam a acreditação, certificação pelas normas da *International Standards Organization* (ISO), entre outros.

- Normas ISO: ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Ambiente), ISO 22000 (Segurança Alimentar), ISO 45001 (Segurança e Saúde no Trabalho), ISO 31000 (Gestão do Risco), ISO 55001 (Gestão de Ativos), entre outras.
- Modelos de acreditação: ACSA (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía); JCI (*Join Comission International*); CHKS (*Caspe Healthcare Knowledge Systems*).
- Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) da Entidade Reguladora da Saúde.

Segurança

Risco - é a possibilidade de vir a ocorrer um determinado dano. A sua qualificação é feita através do efeito conjugado da probabilidade de ocorrência e da sua gravidade.



A abordagem do risco em unidades de saúde deve contemplar, não só a probabilidade de um evento indesejado vir a ocorrer na sequência da prestação de cuidados de saúde, mas também os aspetos não clínicos.



“Acontecimentos” indesejados que podem surgir no ambiente das unidades de saúde.



Decorrem das atividades que servem de suporte à prestação de cuidados de saúde.



Estão relacionados com Segurança, Ambiente e Estrutura Física:

- Ambiente (Arquitetura; Instalações e equipamentos; Superfícies; Ar; Água; Alimentos; Resíduos; Roupas);
- Segurança e Saúde no Trabalho; Segurança contra Incêndios; Segurança contra Intrusão.



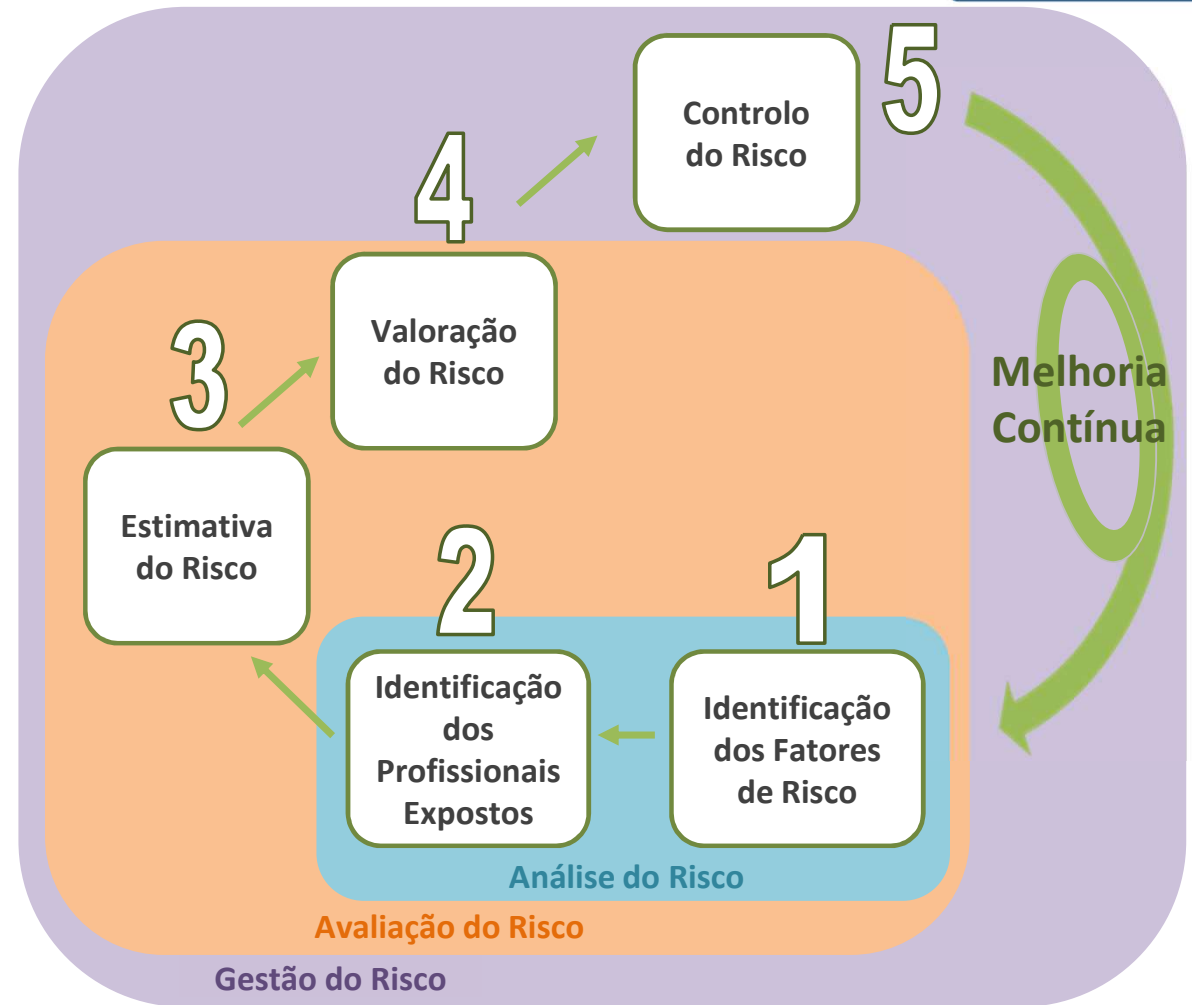
A gestão dos riscos não clínicos é fundamental para o controlo das alterações não desejadas. É condição “*sine qua non*” para o bem-estar de Utentes e Profissionais.

Segurança

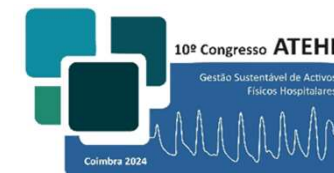
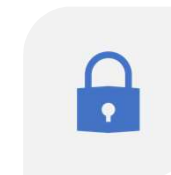
“A integração da Gestão do Risco (...) torna as Organizações mais resilientes aos efeitos adversos.”



A **Gestão do Risco (Risk Assessment)**: é um processo dinâmico e técnico-científico que visa eliminar, minimizar ou controlar o risco. Este processo permite ao órgão de gestão tomar medidas preventivas e corretivas de forma mais eficaz e possibilita a definição de prioridades de ação que efetivamente assegurem e/ou melhorem as condições de segurança e saúde.



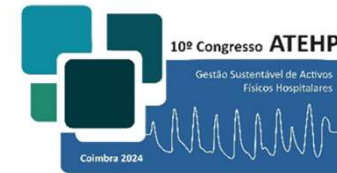
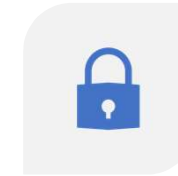
Segurança



PROBABILIDADE (P)	Pode antecipar-se	Acidente como resultado mais provável e esperado, se a situação de risco ocorrer	10	
	Muito Possível	Acidente como perfeitamente possível (probabilidade de 50%)	6	
	Pouco usual, mas possível	Acidente como coincidência rara (probabilidade de 10%)	3	
EXPOSIÇÃO (E)	MAGNITUDE DO RISCO (GP)		CLASSIFICAÇÃO DO RISCO	ATUAÇÃO CORRETIVA
	Superior a 400		GRAVE E IMINENTE	Suspensão imediata da atividade perigosa
	> 201 e < 400		ALTO	Correção imediata
	> 71 e < 200		NOTÁVEL	Correção necessária urgente
	> 20 e < 70		MODERADO	Não é urgente, mas deve corrigir-se
CONSEQUÊNCIA (C)	Inferior a 20		ACEITÁVEL	Pode omitir-se a correção
	Feridas ligeiras	Lesões ligeiras (contusões, golpes)	1	hospitalares

Método Simplificado de Avaliação de Riscos
Grau Perigosidade (GP) = P x E x C

Segurança



Cód.	Natureza do Fator de Risco	Perigos Identificados	Risco	Avaliação do risco				Medidas Propostas	Responsável pela implementação
				P	E	C	GP		
Cód.	Natureza do Fator de Risco	Perigos Identificados	Risco	Avaliação do risco				Medidas Propostas	Responsável pela implementação
				P	E	C	GP		
Cód.	Natureza do Fator de Risco	Perigos Identificados	Risco	Avaliação do risco				Medidas Propostas	Responsável pela implementação
				P	E	C	GP		
6.1	Biológico	<ul style="list-style-type: none"> Azulejos, paredes e pavimentos danificados em diversos locais 	<ul style="list-style-type: none"> Contaminação 	3	10	5	150	<ul style="list-style-type: none"> Proceder à reparação de todas as paredes e pavimentos com material liso, lavável e impermeável 	<ul style="list-style-type: none">

Conclusão

“Quality is never an accident, it is always the result of intelligent effort”

(John Ruskin)

- As dimensões - **Conforto, Qualidade e Segurança** – são pilares estratégicos fundamentais das unidades de saúde e, embora aqui abordadas de forma individual, na prática elas funcionam de forma indissociável.
- O uso crescente de novas tecnologias (novos dispositivos, programas, técnicas e algoritmos) neste setor traduzem ganhos significativos nos sistemas de saúde e na resposta às populações.
- A implementação de um adequado sistema de gestão dos ativos hospitalares permite usar este potencial conferindo-lhe: eficiência, eficácia, sustentabilidade, qualidade, economia e controlo dos riscos, em prol da qualidade e segurança dos cuidados de saúde prestados e da qualidade de vida dos utentes.

10º Congresso ATEHP

Gestão Sustentável de Activos
Físicos Hospitalares



Muito obrigada!

djoanacsantos@gmail.com

Daniela Joana Santos
26 setembro 2024

Referências bibliográficas:

- DGS. Estrutura Concetual da Classificação Internacional sobre Segurança do Doente. DGS, 2011. Disponível em: <https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/classificacao-internacional-sobre-seguranca-do-doente-png.aspx>
- Guia para Avaliação do Risco da Manutenção Hospitalar G 05/2014 V.2016
- Recomendações e Especificações Técnicas do Edifício Hospitalar (V. 2011), da Administração Central do Sistemas de Saúde
- Despacho n.º 9390/2021 Sumário: Aprova o Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021 -2026 (PNSD 2021 -2026).
- Despacho n.º 5613/2015, de 27 de maio: Aprova a Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020, que consta do anexo ao presente despacho.
- Diário da República n.º 187/2021, Série II de 2021-09-24 -Despacho 9390/2021, de 24 de setembro. Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026.
- PLANO DE AÇÃO GLOBAL PARA A SEGURANÇA DO DOENTE 2021–2030 Rumo à eliminação dos danos evitáveis nos cuidados de saúde.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas
- OMS - Manual de políticas e estratégias para a qualidade dos cuidados de saúde: uma abordagem prática para formular políticas e estratégias destinadas a melhorar a qualidade dos cuidados de saúde [Handbook for national quality policy and strategy: a practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care]. Genebra: Organização Mundial da Saúde; 2020.