

# X ENCONTRO INVESTIGADORES DA QUALIDADE

Qualidade, Investigação  
e Desenvolvimento



ENCONTROS DE TRÓIA  
Qualidade, Investigação e Desenvolvimento

7 junho 2019 Politécnico de Setúbal

## Certificação ISO 9001:2015 nos serviços de saúde

*Caminho para a excelência clínica e organizacional ou uma moda?*

**Margarete Cardoso**

Técnica Superior de Diagnóstico e Terapêutica | Dinamizadora da Qualidade e Segurança do Doente

*Análises Clínicas e Saúde Pública - Imuno-hemoterapia*

# Certificação ISO 9001:2015 - Objetivo

Apelar à reflexão para o valor da implementação e certificação ISO 9001:2015, das motivações, das vantagens e desvantagens, das dificuldades e dos fatores que contribuem para um SGQ que traga valor acrescentado aos serviços de saúde

# Implementação do SGQ: Motivações

- Reconhecimento externo
- Exigência dos clientes
- Necessidade ou exigência regulamentar
- Pressão da concorrência
- Padronização do cuidado ao utente
- Necessidade identificada pelo serviço de saúde

# Vantagens e Desvantagens

## Vantagens

1. Uniformiza práticas
2. Elimina trabalho sem valor acrescentado
3. Melhora manutenção e segurança equipamentos
4. Dá visibilidade às boas práticas
5. Diminui número de eventos adversos

## Desvantagens

1. Pressão nos profissionais pela novidade do projeto
2. Horas de trabalho adicionais
3. Excessiva burocratização
4. Criação documentação em excesso

# Vantagens e Desvantagens

## Custo

- Falta de segurança e qualidade acarreta consequências sociais e financeiras
- Perda de confiança nos serviços de saúde e nos prestadores de cuidados
- Relação com o utente posta em causa
- Custos da má qualidade superiores aos programas de gestão da qualidade

# Dificuldades na Implementação

- Falta de liderança motivada para a qualidade
- Falta de visão a longo prazo
- Desmotivação
- Resistência à mudança
- Mudanças na administração hospitalar
- Escassez de meios materiais, financeiros e humanos
- Falta de conhecimento da ISO 9001:2015 pelos profissionais

# Fatores Críticos de Sucesso

1. Liderança
2. Pessoas
3. Dinamizador do sistema
4. Equipa como um sistema
5. Comunicação
6. Desenvolvimento do SGQ à medida de cada serviço
7. Suporte técnico
8. Documentação com valor acrescentado
9. Desenvolvimento de parcerias
10. Qualidade deve fazer parte do dia a dia dos serviços de saúde
11. Bom senso
12. Dedicção e persistência

# Certificação ISO 9001:2015

## **Certificação ISO 9001:2015 nos serviços de saúde**

*Caminho para a excelência clínica e organizacional ou uma moda?*