República de Moçambique
Ministério da Saúde
Direcção Nacional de Saúde Pública

Processo para o Reconhecimento do Desempenho dos Serviços de Saúde Materna e Neonatal, de Planeamento Familiar e de Prevenção e Controlo do Cancro do Colo Uterino e da Mama

I. INTRODUÇÃO

O Ministério da Saúde de Moçambique, através da Direcção Nacional de Saúde Pública (DNSP), está a implementar, desde 2007, o Plano de Acção para a Melhoria da Qualidade dos Serviços de Saúde Sexual e Reprodutiva (SSR) e Saúde Infantil (SI), utilizando a abordagem de "Gestão e Reconhecimento dos Serviços com Base em Padrões de Desempenho (GRBP) ".

No âmbito do processo de melhoria da qualidade dos Serviços de Saúde, uma importante intervenção é o reconhecimento da melhoria do desempenho desses serviços, que tem como finalidade fortalecer a confiança dos cidadãos e dos profissionais de saúde nas instituições prestadoras de cuidados de saúde, fomentando e disseminando uma cultura de qualidade e segurança, com uma adequada relação custo-benefício.

O reconhecimento constitui assim, uma etapa da implementação do processo de gestão e reconhecimento com base em padrões de desempenho. O reconhecimento pode ser interno, implementado pelos próprios responsáveis pelo funcionamento da Unidade Sanitária (US), ou externo, implementado por profissionais de fora da US em coordenação com os gestores e trabalhadores da US. O reconhecimento externo, tratado neste documento, consiste numa visita de avaliação à US candidata, por avaliadores externos capacitados, na qual se confirma o desempenho dos serviços de saúde, de acordo com os critérios estabelecidos.

No âmbito da melhoria da qualidade da assistência à saúde da mulher e da criança ***o MISAU incluiu no seu plano de acção o investimento em vários programas de entre os quais a Iniciativa Maternidade Modelo, a Prevenção e Controlo do Cancro do Colo do Útero e da Mama. Dentro destes programas, têm sido desenvolvidas várias actividades que visam humanizar e melhorar a qualidade dos serviços de saúde nesta área, tais como: formações teórico-práticas, formações em trabalho, apoio técnico, atribuição de materiais, supervisões formativas, monitoria e avaliações, etc.***

Os principais intervenientes neste processo são os profissionais de cada unidade sanitária envolvida que podem, com base nos instrumentos de medição do desempenho disponíveis, avaliar e medir sistematica e internamente o progresso do seu próprio desempenho, possibilitando uma atempada e correcta tomada de decisão para a consolidação na mudança de comportamento, atitudes e práticas. ***Estes instrumentos serão os mesmos a serem utilizados nas avaliações a serem realizadas nas unidades sanitárias por uma Equipe Externa.***

II. OBJECTIVOS:

☑ **O reconhecimento tem como principais objectivos**:

1. Encorajar, motivar e estimular os profissionais e a respectiva US, de modo a dar continuidade ao processo de melhoria da qualidade e humanização dos serviços de atenção à saúde materna e neonatal;

2. Divulgar as iniciativas ou programas;

3. Dar visibilidade e importância ao processo de melhoria da qualidade e humanização, e criar mais oportunidades para a mudança;

4. Colocar ênfase no compromisso das instituições de saúde, com a qualidade, a segurança e a melhoria da atenção aos utentes;

5. Avaliar o cumprimento dos requisitos normativos do modelo utilizado para a medição do desempenho usando padrões de qualidade, através de evidências objectivas;

6. Estimular outras unidades sanitárias que fazem parte do Programa da IMM (ou de outro Programa que está a implementar esta metodologia, tal como o CACUM/PF), a desenvolverem intervenções com vista a atingirem um nível cada vez melhor de atenção, e a envidarem esforços para o devido reconhecimento;

7. Contribuir para um maior envolvimento das utentes – profissionais de saúde – unidade sanitária – comunidade, no processo de melhoria da qualidade e humanização dos serviços;

8. Promover a gestão por desempenho e a interligação e coordenação entre os diferentes níveis de prestação de cuidados de saúde, de forma a assegurar a sua continuidade**;**

9. Fomentar a utilização de práticas clínicas baseadas em evidências, na prestação dos cuidados de saúde.

III. TIPOS de RECONHECIMENTO:

☑ **Existem dois tipos de reconhecimento que podem ser implementados nas US envolvidas na IMM e no Programa de CACUM/PF**:

1. Reconhecimento de uma US, que mesmo não tendo ainda atingido os 80%, apresente um progresso consideravel na percentagem de alcance dos padrões na avaliação interna em relação a linha de base ou a uma avaliação anterior.

2. Reconhecimento externo das US que atinjiram 80% ou mais em todas as áreas estabelecidas, em pelo menos 2 avaliações/medições internas consecutivas.

❒ Avaliaçao e Reconhecimento Internos:

Visto que a avaliação interna é realizada por indivíduos ligados à própria US, pode existir a tendência de viciar os resultados numa tentativa de obter uma classificação melhor que pode não corresponder à realidade. Assim, é importante que ao realizar-se uma avaliação interna, seja preservado o senso crítico, de modo a monitorizar e avaliar os progressos reais, identificar as lacunas persistentes, para desta forma se discutir e acordar sobre um plano de melhorias. Se a avaliação for realizada correctamente e revelar melhorias dos serviços é importante implementar um reconhecimento interno.

Este tipo de reconhecimento é de responsabilidade local, deve ser feito ao nível da US, Distrital e/ou Provincial (tomando em consideração os avanços observados localmente).

Pode ser através de:

- Cerimónias internas do Serviço que elogiam a equipa;
- Elogio público, envolvendo outros Sectores da US, ou ainda envolvendo as Estruturas da Saúde do Distrito ou Província, incluindo os governantes locais;
- Prémios simbólicos individuais, tais como: porta-chaves, camisetas, fotos do empregado do mês, bolsas, pasta, etc...;
- Prémios simbólicos para o grupo, tais como troféus, fotos do serviço do mês;

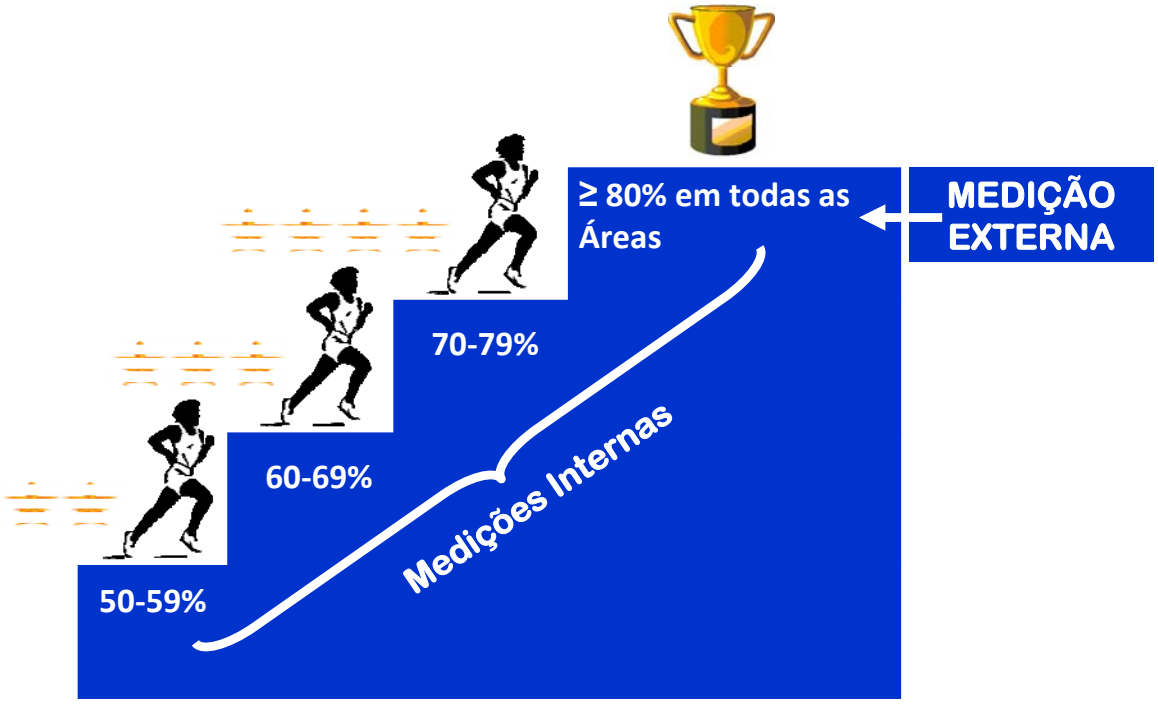
- Oportunidade para participar em actualizações, conferências, viagens de troca de experiências, etc…;

- Segundo a disponibilidade de cada US pode ser adquirido um bem útil para benefício dos profissionais envolvidos na prestação de cuidados humanizados e de qualidade à mulher e ao recém-nascido nessa US (por exemplo: chaleira eléctrica, ventoinha, termo para água quente, pequenos jogos de loiça, talheres, etc).

As recompensas são conferidas pela Direcção da US seguindo a recomendação do Comité de Humanização e Melhoria da Qualidade da US.

O Comité deve basear as suas recomendações nos resultados das avaliações internas periódicas do desempenho, utilizando o Instrumento de Medição de Desempenho (IMD).

As recompensas devem ser atribuídas aquando do alcance de uma percentagem dos padrões previamente acordada para um serviço da US. Por exemplo:



Por exemplo para aquela **<u>US que atingir 2 estrelas</u>** terá direito a:

- Cerimónias internas do Serviço que elogiam a equipa;

- Elogio público, envolvendo outros Sectores da US;

- Prémios simbólicos individuais, tais como: porta-chaves, camisetas, fotos do empregado do mês, bolsas, pasta, etc...;

- Prémios simbólicos para o grupo, tais como troféus, fotos do serviço do mês;

A que atingir 3 estrelas, habilita-se para além das anteriores a:

- Oportunidade para participar em actualizações, conferências, viagens de troca de experiências, etc…;

- Elogio público, por exemplo durante o Conselho Coordenador Provincial de Saúde;

- Um bem útil para o benefício dos profissionais envolvidos na prestação de cuidados humanizados e de qualidade à mãe e ao recém-nascido nessa US (por exemplo: chaleira eléctrica, ventoinha, termos para água quente, pequenos jogos de loiça, talheres, etc.)

A que atingir 4 estrelas, habilita-se para além das anteriores a:

- Elogio público, envolvendo estruturas da Direcção Distrital da Mulher e Acção Social ou da Direcção Provincial de Saúde, incluindo os governantes locais;

Estes são apenas alguns exemplos. Cada Unidade Sanitária juntamente com o Comité de Qualidade e Humanização poderá estabelecer os prémios a serem atrubuídos.

❒ Avaliação e Reconhecimento Externos:

As US que fazem parte da IMM e do Programa do CACUM/PF, que atingirem 80% ou mais em pelo menos 2 medições internas consecutivas (cada medição deve distar da seguinte um período de 3 meses), podem solicitar uma avaliação externa, e dependendo do resultado obtido nesta, poderá merecer o devido reconhecimento como Maternidade Modelo ou como Serviço CACUM/PF Modelo.

Nota: O reconhecimento a este nível só deverá acontecer após uma confirmação dos resultados num nível satisfatório (80% ou mais em todas as áreas estabelecidas). A avaliação externa deve ser feita pela comissão de avaliação préviamente constituída e capacitada. Esta secção é descrita em mais detalhes nos Capítulos IV e V a seguir.

IV. AVALIAÇÃO EXTERNA:

☑ Composição da Equipe de Avaliação Externa:

O responsável pela avaliação externa será o MISAU, contudo a Equipe ou Comissão de Avaliação Externa será constuída pelo MISAU/ MCHIP/Parceiros locais, tal como se propõe a seguir:

- Ponto focal da IMM ou do CACUM/PF no MISAU;
- Responsável Provincial de SMI de outra Provincia;
- 1 ESMI (de outra Província ou Unidade Sanitária) com reconhecida habilidade e capacidade na IMM ou CACUM/PF, dependendo do serviço que se está a avaliar;
- 1 Representante do Comité Nacional de Qualidade e Humanização;
- 1 Representante do Departamento de Qualidade e Humanização do MISAU;
- 1 Representante da APARMO;
- 1 Representante da AMOG;
- 1 Membro do MCHIP;
- Responsável Provincial de SMI da Província onde está localizada a US que vai ser submetida à avaliação externa, apenas como facilitadora do processo. Este elemento não participará directamente na avaliação.

☑ Aspectos importantes a considerar para uma Avaliação Externa:

A nível da Unidade Sanitária:

- Solicitar a avaliação externa, tendo em conta os resultados das avaliações internas dos padrões de desempenho (80% em duas medições consecutivas). A solicitação deverá ser dirigida à Direcção Nacional de Saúde Pública pela DPS ou Direcção da Unidade Sanitária;
- Estar preparada para receber a equipa de Avaliação Externa;

A nível do MISAU:

1. Treinar a equipa de avaliadores externos;
2. Apreciar as avaliações anteriores, principalmente a última e, não havendo alguma infracção ou preenchimento incorrecto do instrumento, considerar a possibilidade de uma avaliação externa;

3. Definir o período em que a mesma será efectuada;
4. Responder à solicitação da DPS e da Direcção da US;
5. Coordenar com a DPS e a Unidade Sanitária a visita de avaliação externa e garantir a deslocação da equipa de avaliadores com os respectivos instrumentos de avaliação.

Aquando da Avaliação Externa:

1. Apresentação da Equipe e dos Objectivos da visita à DPS e DDSMA;
2. Coordenar com a DPS e a DDSMA o acompanhamento da equipe para a respectiva US;
3. Avaliar a US segundo os padrões de desempenho nos 2 ou 3 dias consecutivos seguintes;
4. Apresentar os resultados da avaliação às Direcções da US, Distrital e Provincial no fim dos trabalhos;
5. Elaborar o relatório da avaliação, anexar o instrumento da avaliação devidamente preenchido, bem como a proposta de reconhecimento e remeter à apreciação da Direcção Nacional de Saúde Pública.
6. Após a apreciação da Direcção Nacional de Saude Publica e de acordo com o seu parecer, o expediente deverá ser enviado para Sua Excelência Sr. Ministro da Saúde para aprovação e marcação da data da Cerimónia de Reconhecimento.

☑ **Período de Avaliação Externa na Unidade Sanitária**: pelo menos 2 dias.

V. RECONHECIMENTO EXTERNO:

☑ **Quem vai proceder ao Reconhecimento:**

- Pelo menos um Quadro Sénior do MISAU;
- Director Provincial e Médico Chefe Provincial;
- Director Distrital e Médico Chefe Distrital;
- Chefe Distrital e Chefe Provincial de SMI;
- Pelo menos um Quadro do Governo Provincial e do Governo Distrital indicado por estas Instituições;
- Pelo menos um Representante da Sociedade Civil;
- Pelo menos um Líder Comunitário de uma das Comunidades servidas pela US.

A Direcção Provincial de Saúde e o MISAU têm a responsabilidade de coordenar e preparar o evento para o reconhecimento, desde o envio das cartas convite para indicação do representante de cada sector acima referido com uma antecedência de pelo menos 3 semanas.

A DPS é responsavel pela organização da cerimónia de reconhecimento com a devida "pompa e circunstância". Sendo a saúde da mulher e da criança um aspecto de carácter multi-sectorial, deverão ser convidados a presenciar o acto, representantes de diferentes ministérios incluindo os trabalhadores da saúde, membros da sociedade civil, organizações não-governamentais que operam na província, líderes comunitários, parteiras tradicionais, representantes da medicina tradicional, meios de comunicação (jornal, rádio, televisão), etc

☑ **No acto do Reconhecimento ou Acreditação:**

- Deverá ser colocada uma placa de mármore (certificação) com dizeres relativos à obtenção do título, que inclui: data, nome da US e nome do Chefe da Equipa que está a fazer o reconhecimento;

- Prémio simbólico ou monetário (discutível sobretudo a quem será destinado):
- Prémios que melhorem o desempenho da Unidade Sanitária (por exemplo: glucómetros, hemoglobinómetros, etc….);
- Prémios que melhorem o ambiente de trabalho (por exemplo: pequenas melhorias e apetrechamento de uma sala de convivio, etc…).

VI. CONTINUIDADE do TÍTULO de MATERNIDADE ou SERVIÇO MODELO:

A Maternidade que foi reconhecida ou acreditada como Maternidade Modelo, deve continuar a fazer avaliações internas trimestrais e fazer todos os esforços para se manter com uma percentagem de padrões de qualidade alcançados de 80% ou mais. No fim do ano, se a Maternidade mantém 80% ou mais de padrões alcançados, deve solicitar novamente uma avaliação externa. Se a avaliação externa confirmar a classificação, durante a cerimónia de reconhecimento será colocada uma pequena placa com o ano ao lado da placa de mármore inicial (como por exemplo na figura a seguir onde a US do exemplo foi reconhecida inicialmente em 2013 e também em 2014).