

Aviso: Este projecto encontra-se em fase-piloto e, sem autorização, não pode ser usado para outros fins. Se necessário, contacte o coordenador do DUQuE através de duque@fadq.org

Sistemas de melhoria da qualidade em hospitais Europeus

Questionário para o Gestor da Qualidade (Coordenador)

(PTD1) Este questionário destina-se ao Gestor da Qualidade do hospital, que é responsável pela coordenação das actividades de melhoria da qualidade. Ele/ela tem uma boa visão geral e abrangente de todas as actividades para a melhoria da qualidade.

(PTD2) O termo '**Profissionais de saúde**' refere-se a médicos e enfermeiros.

(PTD3) **Instrução:**

Gostaríamos de lhe pedir que responda a todas as perguntas deste questionário. É permitido perguntar a outras pessoas no hospital, caso não tenha a certeza da resposta correcta. Se uma resposta não se aplicar ao seu país, por favor, deixe todas as opções em branco.

(PTD4) Não é necessário que os hospitais possuam todas as actividades mencionadas neste questionário. Também se espera que os hospitais se encontrem em fases diferentes de implementação das diferentes actividades. Regra geral, existe uma grande variação entre hospitais. Por essa razão, efectuamos perguntas para uma grande variedade de actividades possíveis.

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Conteúdo:

- **Características pessoais do responsável pela qualidade**
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Características pessoais do responsável pela qualidade

D01 Qual é o seu género?

- Masculino
- Feminino

D02 Qual é a sua idade?

__ __

D03 Há quantos anos se encontra associado ao hospital?

__ __ anos

D04 Há quantos anos se encontra no seu cargo actual?

__ __ anos

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- **Política de qualidade**
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Política de qualidade

(PTD5) Neste questionário, '**qualidade**' é um conceito multidimensional, abrangendo as dimensões: efectividade, eficiência, centralização no doente e segurança do doente. **Qualidade dos cuidados** é o nível em que os serviços de saúde para indivíduos e populações aumentam a probabilidade dos resultados de saúde pretendidos e que são consistentes com os actuais conhecimentos profissionais. Quando efectuamos perguntas especificamente sobre **Segurança do doente**, referimo-nos a: minimizar danos aos doentes devidos ao desempenho, ou à falta dele, por prestador de cuidados de saúde e/ou processos hospitalares.

D05 Até que ponto os seguintes documentos existem no seu hospital?

- 1 = Não disponíveis
 2 = Em desenvolvimento
 3 = Primeira publicação em 2010
 4 = Publicados anualmente durante os últimos anos

	1	2	3	4
D0501 Descrição por escrito de uma política da qualidade acordada formalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0502 Plano de melhoria da qualidade ao nível hospitalar (<i>tradução de objectivos da qualidade em actividades concretas e medidas concebidas para realizar a política de qualidade</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0503 Balanced score card (<i>uma visão geral das medidas-chave de qualidade com ênfase em resultados clínicos, finanças, recursos humanos, satisfação do doente</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0504 Relatório anual (<i>um relatório formal sobre a implementação e resultados das actividades que se encontram descritas no plano da qualidade</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- **Política de qualidade**
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Política de qualidade (continuação)

(PTD6) O Conselho (de Administração) do Hospital possui a responsabilidade da gestão diária do hospital

D06 Até que ponto concorda com as afirmações sobre o seu hospital?

- 1 = Discordo
 2 = Discordo parcialmente
 3 = Concordo parcialmente
 4 = Concordo

	<i>O Conselho (de Administração) do Hospital...</i>	1	2	3	4
D0601	...esclarece o que é esperado dos profissionais de saúde relativamente à melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0602	...estabeleceu regras formais para a liderança da qualidade (visível no organograma)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0603	...avalia numa base anual ou semestral se os profissionais de saúde cumprem diariamente os procedimentos de segurança do doente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0604	...monitoriza a execução dos planos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0605	...monitoriza a execução dos planos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0606	...tem apoiado um sistema integrado para todo o hospital para paragens cardíacas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- **Recursos de qualidade**
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Recursos de qualidade

D07	O seu hospital determinou recursos para a melhoria da qualidade?	Não	Sim
D0701	Um orçamento interno específico está reservado para a melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0702	Foi estabelecido um ou mais grupos de direcção ou comissões da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0703	Foi nomeado um ou mais técnicos/coordenadores de segurança e qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0704	Recompensas/incentivos para melhoria da qualidade (prémio para a melhor equipa; dinheiro extra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- **Recursos de qualidade**
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Recursos de qualidade (continuação)

(PTD7) O termo ‘**Profissionais de saúde**’ refere-se a médicos e enfermeiros.

D08 Até que ponto concorda com as afirmações sobre o seu hospital?

- 1 = Discordo
- 2 = Discordo parcialmente
- 3 = Concordo parcialmente
- 4 = Concordo

	Os profissionais de saúde...	1	2	3	4
D0801	...participam em, pelo menos, uma sessão de formação por ano para desenvolver mais os seus conhecimentos profissionais especializados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0802	...recebem informação sobre os resultados do seu tratamento dos doentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0803	...são incentivados a comunicar incidentes ou acontecimentos adversos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0804	...as suas licenças são revistas por um organismo regulador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Formação				
D0805	Os profissionais de saúde são treinados pela organização para fazerem o seu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0806	Os profissionais de saúde são treinados em trabalho de equipa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0807	Os quadros intermédios são formados em métodos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0808	Os profissionais de saúde são formados em métodos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0809	Os profissionais de saúde são formados em segurança do doente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- **Recursos de qualidade**
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- "Empowerment" do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Recursos de qualidade (continuação)

D09 São disponibilizadas horas de trabalho a MÉDICOS para uma ou mais das seguintes actividades?

1 = Não disponíveis

2 = Parcialmente implementadas

3 = Completamente implementadas para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Completamente implementadas em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

São disponibilizadas horas durante o período de trabalho para...

	1	2	3	4
D0901 ...pós-graduação e outra formação profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0902 ...formação em métodos e técnicas de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0903 ...revisão interna de pares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D0904 ...participação em projectos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- **Recursos de qualidade**
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- "Empowerment" do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Recursos de qualidade (continuação)

D10 São disponibilizadas horas de trabalho a ENFERMEIROS para uma ou mais das seguintes actividades?

1 = Não disponíveis

2 = Parcialmente implementadas

3 = Completamente implementadas para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Completamente implementadas em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

São disponibilizadas horas durante o período de trabalho para...

	1	2	3	4
D1001 ...pós-graduação e outra formação profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1002 ...formação em métodos e técnicas de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1003 ...revisão interna de pares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1004 ...participação em projectos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- **Recursos de qualidade**
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Recursos de qualidade (continuação)

D11 O seu hospital apoia as unidades clínicas com tecnologia de informação?

1 = Não disponíveis

2 = Parcialmente implementadas

3 = Completamente implementadas para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Completamente implementadas em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

		1	2	3	4
D1101	Registo médico electrónico de internamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1102	Resultados de exames e imagiologia disponíveis electronicamente em unidades de internamento/salas de consulta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1103	CPOE (Computer Provider Order Entry) - sistema de prescrição informatizada de medicação em internamento (<i>Visão geral por doente da prescrição e controlo de medicamentos</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1104	Sistemas de apoio à decisão, como lembretes e alertas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- **Gestão de qualidade: apresentação de resultados**
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Gestão de qualidade: apresentação de resultados

D12 Que dados são utilizados no seu hospital pelos gestores (gerais) para avaliar e ajustar processos de cuidados?

1 = Não disponíveis

2 = Parcialmente implementadas

3 = Completamente implementadas para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Completamente implementadas em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

	Dados utilizados de...	1	2	3	4
D1201	...indicadores clínicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1202	...dados sobre volumes (por exemplo, número de doentes tratados)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1203	...registo de complicações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1204	...sistema de comunicação de incidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1205	...entrevistas/inquéritos com/entre doentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1206	...avaliação do cumprimento de orientações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1207	...resultados de auditorias internas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D13 O seu hospital divulga formalmente ao público dados/indicadores de desempenho numa base anual?

Não

Sim

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- **Métodos externos de qualidade**
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Métodos externos de qualidade

D14 O seu hospital participou nos últimos anos em uma ou mais avaliações externas?

- 1 = Não
 2 = Sim, há mais de 4 anos atrás
 3 = Sim, entre há 2 ou 4 anos atrás
 4 = Sim, há menos de 2 anos atrás

	1	2	3	4
D1401 Acreditação voluntária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1402 Acreditação governamental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1403 Acreditação para ensino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1404 Certificação ISO (ao nível hospitalar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1405 Inspeção obrigatória/renovação de licença	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1406 Acreditação internacional: Joint Commission International	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1407 Acreditação internacional: Accreditation Canada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1408 Acreditação internacional: CHKS International Accreditation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- **Medicina baseada em evidência**
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Medicina baseada em evidência

D15 O seu hospital implementou os seguintes protocolos formais?

1 = Não disponíveis

2 = Parcialmente implementadas

3 = Completamente implementadas para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Completamente implementadas em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

	Um protocolo hospitalar actualizado para...	1	2	3	4
D1501	...utilização de antibióticos profilácticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1502	...triagem pré-operatória	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1503	...política de transfusão de sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1504	...reconciliação de medicamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1505	...a passagem de informação do doente a outra unidade de saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1506	...a utilização de material auxiliar médico (por exemplo, muletas, ligaduras, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Protocolos preventivos:				
D1507	Prevenção da infecção por cateter venoso central	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1508	Prevenção de infecção no local cirúrgico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1509	Prevenção de infecções adquiridas no hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1510	Prevenção de pneumonia associada ao ventilado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1511	Prevenção de úlceras de pressão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1512	Prevenção de quedas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1513	Prevenção de erros de medicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- **Métodos internos de qualidade**
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Métodos internos de qualidade

D16 Até que ponto as seguintes actividades ocorrem sistematicamente no seu hospital?

1 = Não disponíveis

2 = Parcialmente implementadas

3 = Completamente implementadas para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Completamente implementadas em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

		1	2	3	4
	Actividades gerais				
D1601	Análise das causas raiz de incidentes <i>(um incidente é um evento não intencional que causou ou poderia causar danos a um doente)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1602	Gestão do risco <i>(um processo sistemático de identificação, avaliação e tomada de acção para prevenir ou gerir eventos clínicos no processo de cuidados)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1603	Auditoria interna <i>(todos os componentes do sistema de qualidade são periodicamente avaliados relativamente ao seu correcto funcionamento; i.e., se todos os procedimentos têm adesão e se são efectivos)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1604	O Conselho (de Administração) do Hospital realiza "rondas de segurança (walk rounds)" para identificar problemas e questões da qualidade <i>(a administração visita as unidades de trabalho para falar sobre questões de qualidade e segurança)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pessoal				
D1605	Monitorização do desempenho individual dos médicos <i>(os médicos são submetidos a avaliações de desempenho sistemáticas e documentadas)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1606	Monitorização do desempenho individual dos enfermeiros <i>(os enfermeiros são submetidos a avaliações de desempenho sistemáticas e documentadas)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1607	Monitorização das opiniões dos profissionais de saúde <i>(é periodicamente perguntado aos médicos e enfermeiros sobre a</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

sua satisfação relativamente ao seu trabalho, carga de trabalho, condições de emprego, etc.)

D1608	Verificação das credenciais actuais antes do recrutamento de médicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1609	Verificação das credenciais actuais antes do recrutamento de enfermeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prática clínica					
D1610	Auditoria médica/clínica <i>(Várias disciplinas trabalham em conjunto para avaliar e melhorar os resultados da prestação de cuidados)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1611	Comunicação e análise de eventos adversos <i>(é solicitado à equipa clínica comunicar e analisar todos os danos inesperados e evitáveis a doentes provocados por erros ou falhas médicas no sistema de prestação de cuidados de saúde)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1612	Revisão sistemática do processo clínico <i>(as revisões sistemáticas aos processos clínicos dos doentes são utilizadas para determinar acontecimentos adversos e prioridades para a melhoria da qualidade)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1613	Desenvolvimento de redesenho de processos/percursos clínicos <i>(todos os exames e tratamentos para um grupo específico de doentes é eficientemente organizado para prestar cuidados baseados em evidência)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1614	Benchmarking <i>(Resultados específicos (indicadores) são comparados com outro hospital (de referência) para identificar possíveis melhorias)</i>				
Doentes					
D1615	Monitorização das opiniões de doentes <i>(é pedido periodicamente aos doentes que dêem as suas opiniões sobre os cuidados prestados; incluindo inquéritos sobre as opiniões dos doentes)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1616	Análise de reclamações <i>(A avaliação periódica de reclamações é utilizada para implementar melhorias)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1617	Conselho de utentes <i>(São realizadas discussões periódicas com representantes de doentes e as suas preocupações são implementadas para melhorar a qualidade dos cuidados)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- **Empowerment do doente**
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Empowerment do doente

D17 Até que ponto os doentes estão envolvidos nas seguintes actividades?

- 1 = Nunca
- 2 = Por vezes
- 3 = Habitualmente
- 4 = Sempre

	Os doentes estão envolvidos...	1	2	3	4
D1701	...no desenvolvimento de critérios/padrões/protocolos de qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1702	...no desenho/organização de processos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1703	...em comissões de qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1704	...em projectos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1705	...na discussão de resultados de projectos de melhoria da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- **Efeitos**
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Efeitos

D18 Que efeitos documentados é que o hospital obteve nos últimos 2 anos devido à implementação de métodos de melhoria da qualidade?

1 = Nenhum efeito

2 = Algum efeito

3 = Grande efeito para, pelo menos, uma unidade de internamento

4 = Grande efeito em (praticamente) todas as unidades de internamento relevantes

	Doentes	1	2	3	4
D1801	Aumento da satisfação dos doentes e/ou da experiência dos doentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pessoal					
D1802	Aumento da satisfação do pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1803	Aumento da carga de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1804	Maior motivação entre o pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organização					
D1805	Monitorização mais fiável e em tempo real de indicadores da qualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1806	Melhoria das relações públicas da unidade/hospital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1807	Aumento da satisfação dos profissionais que referenciam doentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade dos cuidados					
D1808	Aumento do cumprimento de orientações clínicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custos					
D1809	A melhoria da qualidade levou a poupanças nos custos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D1810	A melhoria da qualidade levou a um aumento dos custos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- **Efeitos**
- Estrutura ao nível hospitalar
- Perfil do hospital

Efeitos (continuação)

D19 Se já estava a trabalhar neste hospital há, pelo menos, 3 anos, queira responder à seguinte pergunta. Caso contrário, queira por favor deixar em branco e passar à pergunta #20.

Como classifica os cuidados aos doentes no seu hospital hoje, em comparação com há 3 anos atrás?

- Muito pior
- Pior
- Mais ou menos o mesmo
- Melhor
- Muito melhor

D20 Levando tudo em consideração, até que ponto concorda com cada uma das seguintes afirmações?

- 1 = Discordo
- 2 = Discordo em parte
- 3 = Concordo em parte
- 4 = Concordo

	1	2	3	4
D2001 Eu sentir-me-ia completamente confortável em ter um membro da minha família a ser tratado sem que eu estivesse presente para monitorizar os cuidados prestados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2002 O nosso foco em melhorar a qualidade dos cuidados prestados aos doentes tem resultado em grandes ganhos de desempenho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- **Estrutura ao nível hospitalar**
- Perfil do hospital

Estrutura ao nível hospitalar

D21	Como descreve o tipo de estrutura organizacional do seu hospital?	1	2	3	4	5
		<i>Hierárquica</i>				<i>Horizontal</i>
D2101	A estrutura organizacional é hierárquica ou horizontal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Centralizada</i>				<i>Descentralizada</i>
D2102	A tomada de decisões é centralizada ou descentralizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Muito</i>				<i>Pouco</i>
D2103	Ao nível hospitalar, muitas ou poucas actividades são reguladas por protocolos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<i>Não valorizado</i>				<i>Altamente valorizado</i>
D2104	A inovação dos processos de cuidados não é valorizada ou é altamente valorizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conteúdo:

- Características pessoais do responsável pela qualidade
- Política de qualidade
- Recursos de qualidade
- Gestão de qualidade: apresentação de resultados
- Métodos externos de qualidade
- Medicina baseada em evidência
- Métodos internos de qualidade
- *Empowerment* do doente
- Efeitos
- Estrutura ao nível hospitalar
- **Perfil do hospital**

Perfil do hospital

D22 Queira indicar, aproximadamente, quantas são as pessoas contratadas no seu hospital.

___ __ __ __ pessoas

D23 O seu hospital possui um limite máximo de horas de trabalho para residentes?

- Não
- Sim, o limite horas semanal é de __ __ .

D24 O seu hospital pode ser melhor descrito como:

- Hospital geral
- Hospital universitário

D25 O seu hospital é um:

- Hospital público
- Hospital privado com fins lucrativos
- Hospital privado sem fins lucrativos
- Propriedade mista
- Parceria Pública-Privada (em Portugal)

D26 Qual é o principal princípio organizacional para utilização das instalações? (Queira, por favor, marcar apenas uma opção. Queira seleccionar a resposta que considera ser a que melhor descreve o seu hospital)

- O hospital é organizado num sistema tradicional departamento clínico/enfermaria
- O hospital é organizado em modelos de fluxo, ou seja, com base em percursos clínicos

D27 O Conselho Geral é considerado ser o organismo de administração de alto nível que supervisiona o funcionamento geral do hospital. Regra geral, um Conselho de Administração tem que aprovar o orçamento anual do hospital e possui autoridade para contratar/despedir o Presidente do Conselho de Administração (CEO) do hospital. (Ser um membro do Conselho Geral é, normalmente, uma obrigação a tempo parcial com uma frequência de 4-8 reuniões por ano.)

O seu hospital possui um organismo de gestão como um Conselho Geral?

- Não
- Sim

Obrigado, chegou ao fim do questionário.