

**1º Congresso Nacional em
ESTERILIZAÇÃO**

SEC | inevitável mudança



Impacto da certificação por sistema de gestão da qualidade num serviço de esterilização

Estela Paiva
20 – 10 - 2016



O início...

Tudo começou com uma questão da Exma. Sra. presidente da ANES:

- Qual foi o impacto da certificação no teu serviço de esterilização?

Ao que respondi:

- Nenhum

Na viagem de retorno ao Porto, após uma breve e racional reflexão, decidi aceitar o desafio...



Não pretendo falar sobre as normas ISO...

No entanto algumas noções básicas
para enquadramento do tema

A **ISO 9001** consiste num conjunto de **normas de normalização** para que um determinado **serviço ou produto**, mantenha a sua qualidade permanente

Pode-se dizer que é um instrumento de marcada importância no apoio à gestão

Entre vários propósitos da norma ISO 9001, gostaria de salientar dois deles:

1º Define “os requisitos de um sistema de gestão da qualidade que permitam a uma organização aumentar a satisfação dos seus clientes e demonstrar inequivocamente a sua capacidade para fornecer produtos e serviços conformes com as suas expetativas”;

2º Pode ser implementada isoladamente ou em conjunto com outras normas (por exemplo normas relacionadas com o meio ambiente).

Para que uma organização, ou parte da mesma seja certificada por uma norma ISO:

- Tem de responder a requisitos estabelecidos de forma a que as várias fases do processo sejam cumpridas de forma adequada;
- Tem de garantir que a implementação dos diferentes processos é efetuada corretamente.

A abordagem da norma é direcionada para os diferentes processos existentes, em que se enfatiza que as organizações necessitam de gerir os mesmos de forma a alcançar os resultados desejados.

De acordo com a ISO 9001, tal significa fornecer aos clientes produtos e serviços consistentes e em conformidade com os requisitos pré estabelecidos e acordados entre as duas partes.

Perante as premissas assinaladas pode-se afirmar que:

- Estamos perante uma ferramenta estratégica;
- A organização consegue melhorar a prestação de serviços ao cliente, na medida em que este sistema de gestão da qualidade acaba por ter um grande enfoque na medição do nível de satisfação dos clientes, melhorando a eficácia da gestão das organizações;
- Se torna um valor acrescentado para qualquer organização.

Partilhar 13
anos



de
experiência





A IDEIA/DESAFIO

1º Congresso Nacional em ESTERILIZAÇÃO

SEC | inevitável mudança



RECETIVIDADE







**APOIO DA
GESTÃO DE
TOPO**





© Can Stock Photo - csp28418334

ENVOLVIMENTO DO GRUPO DE TRABALHO



INICIÁMOS A VIAGEM EM 2003



TINHAMOS ALGUNS HANDICAPS

- No CHP(HGSA) só havia um serviço certificado pela ISO 9001:2000 (Hematologia Clínica) – não havia grande experiência;
- Não existia um gabinete da qualidade – não havia grande suporte de retaguarda (este surge no ano a seguir, em Setembro de 2004);
- Não tínhamos conhecimento de um serviço de esterilização certificado por esta norma – não havia a possibilidade de fazer benchmarking.

E a maior dificuldade de todas :

As normas não nos dizem como fazer, mas só o que fazer.



preocupação



desespero



chatice

Três aspectos a favor:

- ☀ O hospital estava em processo de Acreditação (CHKS);
- ☀ Havia a possibilidade de contratualização de empresa de consultadoria (Iberogestão);
- ☀ Podíamos contar com a experiência da Técnica Cidália do Serviço de Hematologia Clínica.

Havia que começar por algum lado

- Criação de grupo de trabalho
- Formação sobre o conteúdo da norma
- Desenho dos processos
- Criação de documentos (Instruções de trabalho, procedimentos gerais , impressos...)
- Criação de indicadores
- Elaboração de manuais (da qualidade , de funções)
- Criou-se um inquérito de avaliação da satisfação dos clientes

APÓS:

- Divulgação de todo o trabalho efetuado ao restante grupo de profissionais da UEC
- Preparação do referido grupo para as auditorias
- Compilação de dados
- Análise de dados

Para se proceder:

- À elaboração de relatório do sistema de gestão da qualidade;
- À preparação para auditoria interna.

Após a mesma:

- Efetuou-se a avaliação das não conformidades, implementando as respetivas acções de melhoria;
- Iniciámos a preparação da auditoria externa.

Após esta última :

- Tivemos a concessão da certificação pela norma ISO 9001, a qual temos vindo a renovar e a consolidar ao longo destes anos.



Prestação de Serviços de Esterilização, Manutenção e Adequação de Dispositivos Médico-Cirúrgicos.

Data da Certificação Inicial: **6 de Outubro de 2004**

Sujeito à manutenção satisfatória do funcionamento do Sistema de Gestão da Organização, este certificado é válido até: **27 de Julho de 2007**

Para verificar a validade deste certificado, telefone para (351) 21 710 09 70

Consultar a Organização para obter esclarecimentos adicionais sobre o âmbito da certificação e a aplicabilidade dos requisitos do sistema de gestão.

Certificado Nº: 155517

Data: 28 de Outubro de 2004

Escritório Emissor:
BVQI Portugal Lda.
Estrada do Paço do Lumiar
Polo Tecnológico, Lote 17
1600 – 485 LISBOA
PORTUGAL



COMPROMISSO

Pertence-te
ser homem, afirmar
todos os dias que tens
um compromisso: ser claro
e brando como a luz
e, como ela,
necessário. E não deixar
crescer à tua porta
ervas daninhas

Albano Martins

VIDA - (Joaquim Aguiar)
RIGOR - (Joaquim Aguiar)
FRATERNIDADE - (Joaquim Aguiar)
UNIÃO - (Joaquim Aguiar)
EFICÁCIA - (Joaquim Aguiar)
ASSIDUIDADE - (Joaquim Aguiar)
EFICIÊNCIA - (Joaquim Aguiar)
DESPORTIVISMO - (Joaquim Aguiar)
EQUIPA - (Joaquim Aguiar)
SOLIDARIEDADE - (Joaquim Aguiar)
SIMPATIA - (Joaquim Aguiar)
CONFIANÇA - (Joaquim Aguiar)
TOLERÂNCIA - (Joaquim Aguiar)
LEALDADE - (Joaquim Aguiar)
CORAÇÃO - (Joaquim Aguiar)
PACIÊNCIA - (Joaquim Aguiar)
PULMÃO - (Joaquim Aguiar)
LIDERANÇA - (Joaquim Aguiar)
PAIXÃO - (Joaquim Aguiar)
RESPONSABILIDADE - (Joaquim Aguiar)
RAPIDEZ - (Joaquim Aguiar)
HONESTIDADE - (Joaquim Aguiar)
COMPETÊNCIA - (Joaquim Aguiar)
SÉRIEZA - (Joaquim Aguiar)
CONSCIÊNCIA - (Joaquim Aguiar)
COMPREensão - (Joaquim Aguiar)
DINÂMICA - (Joaquim Aguiar)
DESPACHO - (Joaquim Aguiar)
INTELIGÊNCIA - (Joaquim Aguiar)
SUCESSO - (Joaquim Aguiar)



E agora dizem-me :

Tudo muito bonito, mas vamos à questão inicial: “Qual o impacto?”

- Trabalho acrescido
- Preocupações e dúvidas acrescidas
- Muitas horas de dedicação
- Muito medo de falhar e de não conseguir corresponder às expectativas
- Não responder eficazmente ao desafio
- Muito desassossego
- Muitas emoções à flor da pele

Mas obtivemos um resultado final que muito nos orgulhou do trabalho efetuado

Mas mais concretamente e acima de tudo, o processo de certificação implicou :

- Uma maior reflexão sobre a ação e sobre os processos existentes;
- Melhoria no desempenho;
- Envolvimento do grupo de profissionais e a fomentação da união do grupo;
- Uma maior atenção à parte operacional, ouvir as dificuldades, as sugestões do grupo de trabalho;

- Mais formação dentro e fora da instituição e disponibilização e estimulação aos e dos profissionais para a consulta dos documentos criados e dos já existentes;
- Sistematização dos processos (melhoria do controlo dos diferentes processos de reproprocessamento) e da prática diária (executar da mesma e da melhor forma);
- Melhorias estruturais (instalações);

- Maior controlo das condições ambientais (implementação de um sistema de monitorização);
- Maior cuidado com o reproprocessamento dos dispositivos médicos (especificações item a item);
- Melhoria de equipamentos (aquisição de mais e novos equipamentos);
- Gestão metrológica dos equipamentos (ensaios anuais);

E ainda:

- Avançar para novos projetos com base nas melhorias conseguidas, muitas delas construídas à luz da norma (assunção de novas áreas com centralização de todos os processos de reproprocessamento de dispositivos médicos);
- Orgulho de pertença a este serviço.

Quem envereda por um destes processos de certificação pode contar:

- Processo dinâmico;
- Acrescenta valor à organização;
- Auxiliador na preparação para novos projetos;
- Melhoria em todos os processos efetuados nos serviços (maior controlo desde a recolha até à entrega dos DM);

- ▶ Deve ser olhado como uma oportunidade de mudança positiva;

Pois aporta:

- ▶ Responsabilização acrescentada para os profissionais do serviço, para os clientes e para os profissionais das áreas transversais (DQ, DEFI, SIE, SAQUI);

E por tal pode-se:

- ▶ Utilizar a certificação como ferramenta para a melhoria.

O início foi preocupante

- ▶ A preparação para as auditorias;
- ▶ Os cuidados especiais com os profissionais que estariam de serviço nesse dia (“tínhamos de ficar bem na fotografia”);
- ▶ Avisar com muita antecedência das datas das auditorias.

Mas passados 12 anos:

- ▶ Um dia praticamente normal;
- ▶ Todo e qualquer profissional é considerado com competência para responder aos auditores, falam da qualidade com orgulho de saberem do que falam;
- ▶ “os auditores não são o inimigo”.

Gostaria de partilhar vários aspetos dignos de nota:

- ▶ As auditorias contribuem grandemente para o reforço da implementação das ações de melhoria detetadas na prática do dia a dia.

E que:

- Cada vez mais estes serviços são olhados de forma diferente pelos seus pares por consciencialização de estarem na presença de um serviço de primeira linha;
- Já não se está perante um serviço de retaguarda, um serviço de refugo.

E ainda que:

- ▶ Se trata de um serviço que cada vez mais lhe é reconhecido o papel fundamental no desempenho das instituições de saúde, nomeadamente na prevenção das infeções associadas aos cuidados de saúde;
- ▶ cada vez mais tem vindo a conquistar visibilidade;
- ▶ Se nota uma mudança de mentalidades em relação aos serviços de reprocessamento de dispositivos médicos reutilizáveis;
- ▶ São cada vez mais respeitados na sua autonomia e argumentação nas decisões pelas boas práticas e na sua independência.

E não nos devemos esquecer que:

- ▶ A certificação vem acoplada de uma maior exigência por parte dos nossos clientes;
- ▶ E que nós próprios, sem sombra de dúvida, entramos nessa dinâmica. Torna-se um vício.

Para terminar podemos dizer que:

- ▶ Os bons resultados que temos tido ao longo destes anos, dão-nos a segurança do caminho percorrido assim como ânimo e vontade de melhorar aquele que ainda temos de percorrer.

Tem sido uma evolução constante

A ISO 9001 tem evoluído e temos acompanhado essa evolução :

- ▶ ISO 9001:2000
- ▶ ISO 9001:2008
- ▶ ISO 9001.2015
- ▶ Certificação em 2014 pela ISO 13485

Como uma pequena prova do dinamismo do processo:

- ▶ Um impresso melhorado como consequência não só da necessidade dos profissionais mas da reflexão conjunta resultante das diferentes auditorias.

ANTES

CENTRAL DE ESTERILIZAÇÃO MATERIAL NORMALIZADO	
2 - KIT N.º 1	
Cabo de Bisturi	
Cabo Bisturi N.º 3	1
Pinças de Dissecção	
Pinça Dissecção sem dente	1
Pinça Dissecção com dente	1
Baioneta	1
Pinças Hemostáticas	
Mosquito Recto e Curvo	2
Mosquito	1
Tesouras	
Tesoura Metzenbaum	1
Porta-Agulhas	
Porta Agulhas	1
Material Especifico	
Adenetomos	2
Pinça Colver – Amígdalas	1
Pinça Blohmke – amígdalas	1
Pinça Dupla Cureta	1
Pinça Fina Crocodilo	1
Serra Nós Brunings (2 arames)	2
Espelho Laríngeo	1
Espéculo Auriculares	4
Cureta Cera	1
Dissector	1
Outros	
Abre bocas Davis Meyer (4 Lâminas)	2
Cânulas Aspiração	3
Cânulas Aspiração Yankaner	1
Cabo Meningotomia	1
Ponteira	1
Bandarilhas (anexadas à caixa)	2
Pinças Roupa	3
Cápsulas	2
Total de Instrumentos	39

SERVIÇO: Bloco ORL

UTILIDADES:

✓ Amígdalas

FITAS DE MARCAÇÃO DE KITS :

DEPOIS

1	IMPRESSO	IM.LUCE.PE.034/2
Centro Hospitalar do Porto	Listagens de Kits dos Blocos Operatórios e outros Serviços	Pág. 1 de 2

2 - KIT - 1

IMAGENS Cabos Bisturi

A Cabo bisturi nº 3.....1

Pinças Dissecção

B Pinça dissecção sem dente 20cm.....1

C Pinça dissecção com dente 20cm.....1

Pinças Hemostáticas

D Schioldt curva 20cm.....2

Tesouras

E Tesoura Metzenbaum reta 18cm.....1

F Tesoura Metzenbaum curva 18cm.....1

Porta Agulhas

G Porta agulhas medio +/-21cm.....1

Material Específico

H Pinça Clover - Amígdalas (tipo Pinça Allis).....1

I Pinça Blohmke - Amígdalas (tipo Pinça de anel).....1

J Adenotomos (diferentes tamanhos).....2

K Abre bocas Davis Meyer.....1

L Lâminas para Abre bocas (diferentes tamanhos).....4

M Serra não Drunings.....2

N Ansa para serra não.....3

O Espelho laringeo.....1

P Retentor de pilares ou Disseter.....1

Outros:

Q Canula de aspiração Yankner.....1

R Pinça de roupa.....2

S Capsula.....2

Tubo de aspiração médio.....1

T Bandanilhas (esterilizar e anexar ao Kit).....2

Total de Instrumentos.....32

Serviço : Bloco Neoclássico - ORL

Utilidades: Adenoamiglectomia

Método de esterilização: 134°

Fitas de marcação:

Observações: Secar e olear bem todo o instrumental cirúrgico

Data Elaboração:

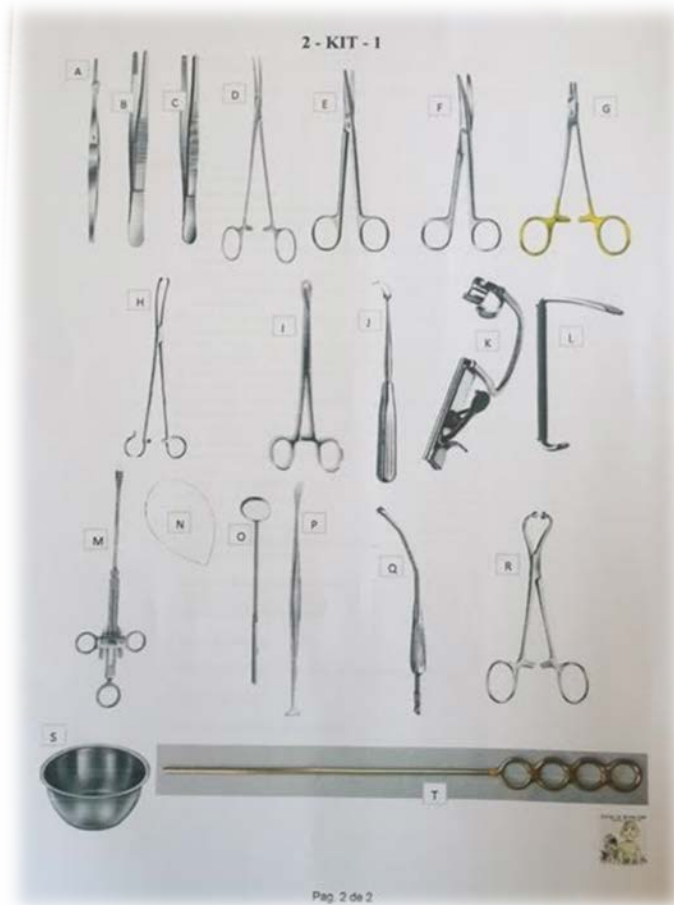
Data de Atualização : 20-04-2015



Enf.º Responsável

Estelita Baima

DEPOIS



Possivelmente o serviço evoluiria no sentido que tem evoluído ao longo dos tempos, mas ...

“ Não seria a mesma coisa”

“Certificação dá asas para voar”

Temos criado as nossas metas, ou por necessidade ou por vontade, e como costume e gosto de dizer, em situações de metas a atingir:

“vai correr tudo bem, a meta é já ali”

