



LIVRO DE ATAS

XI Encontro de Investigadores da Qualidade

17 de setembro de 2021
Universidade de Aveiro



Patrocínios



Apoios



Revistas Associadas



A Perceção da Qualidade e do Desempenho nos Cuidados de Saúde Primários no Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central

Alfaiate, C.¹; Saraiva, M.²; Gomes, L. P.³

¹ Contratualização e Planeamento, ACeS Alentejo Central, carmen.alfaiate@alentejocentral.min-saude.pt

² Departamento de Gestão, Universidade de Évora and BRU-UNIDE/ISCTE-IUL, msaraiva@uevora.pt

³ UCSP Redondo, ACeS Alentejo Central, luispedro.gomes@alentejocentral.min-saude.pt

1. INTRODUÇÃO

Os Cuidados de Saúde Primários (CSP) portugueses sofreram uma profunda reforma, em 2006, com o objetivo de melhorar o acesso, a qualidade e a continuidade dos cuidados prestados, e aumentar a satisfação de utentes e profissionais de saúde, de forma a obter ganhos de saúde para a população e melhorar o desempenho e eficiência do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (OECD, 2015).

A qualidade em saúde surge hoje como uma exigência de todos os envolvidos nos cuidados de saúde, assim é necessário que existam mecanismos exigentes e sistemáticos para avaliar os cuidados prestados e verificar se os recursos são utilizados de forma adequado e se é obtida a melhor qualidade possível (Pisco & Biscaia, 2001).

A qualidade dos cuidados deve ser quantificada, como tal, nos CSP, existe um processo de contratualização interna, com todas as Unidades Funcionais, sendo a monitorização e avaliação operacionalizadas através de um Índice de Desempenho Global (IDG) (ACSS, 2018).

Pelo que, este artigo tem como objetivo analisar a relação entre a perceção da qualidade dos profissionais de saúde, das diferentes unidades funcionais, do Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central e o nível de desempenho das respetivas unidades.

2. MÉTODOS

O estudo realizado apresenta duas variáveis independentes, uma do tipo nominal e outra do tipo numérico, respetivamente, Unidades Funcionais (UF) do ACeS Alentejo Central e Índice de Desempenho Global (IDG).

As UF incluídas no estudo foram as Unidades de Saúde Familiar (USF), modelo A e B, Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) e Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC), porque são as únicas que têm suporte de registo eletrónico suficiente e métricas nos indicadores (ACSS, 2018).

A população em estudo é de 324 profissionais de saúde, distribuída por um total de 34 Unidades Funcionais, do ACeS Alentejo Central: 12 Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC); 9 Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP); 8 Unidades de Saúde Familiar (USF) – Modelo A; e 5 USF – Modelo B.

Os instrumentos de avaliação utilizados foram o Questionário de Auto Perceção da Qualidade para os Cuidados de Saúde Primários (QAP4CSP), que avalia a perceção da qualidade dos profissionais de saúde e o IDG, que permite monitorizar e avaliar a contratualização interna, de

cada unidade funcional, pois traduz os procedimentos e resultados, através dos registos eletrónicos e as métricas definidas para cada indicador, em resultados quantitativos de 0 a 100 (Alfaiate, 2020).

Os valores de IDG utilizados no estudo foram os valores de dezembro de 2019, valores que correspondem a atividade anual de cada unidade. Os dados são de acesso livre e estão disponíveis *online*.

A análise estatística utilizada foi primeiramente descritiva e, posteriormente, aplicada a Correlação de Spearman, para testar se existe correlação forte e estatisticamente significativa entre as variáveis de medida da qualidade e o IDG.

3. RESULTADOS

A amostra do estudo apresenta um n de 112, distribuídos por 29 Unidades Funcionais, pelos 4 tipos de Unidades: UCC (n=43); UCSP (n=17); USF-A (n=22); e USF-B (n=30).

A Correlação de Spearman permitiu verificar que a maioria das variáveis do QAP₄CSP estão correlacionadas entre si, pois apresentam valores estatisticamente significativos para $p < 0,01$ e $p < 0,05$, para todas as unidades funcionais e resultados globais (n=112).

Os resultados obtidos demonstram que as UCC são as Unidades Funcionais que apresentam mais correlações estatisticamente significativas com o IDG, sendo as variáveis que se correlacionam totalmente são “cultura de serviço”; “infraestruturas e recursos externos”; “informação e conhecimento”; “processos”; e “compromisso”. Assim, é possível afirmar que, para as UCC, quanto maior a perceção de qualidade, das variáveis anteriormente referidas, maior será o IDG dessas Unidades Funcionais.

Quando analisada a correlação global de todas as variáveis do QAP₄CSP com o IDG, é possível verificar que 21 variáveis, de um total de 25, se correlacionam com o IDG, sendo as variáveis que se correlacionam totalmente são: cultura de serviço; estratégia para o serviço; informação e conhecimento; processos; gestão do serviço; planeamento de RH e desenvolvimento de competências; compromisso; e resultados.

Comparando a perceção da qualidade dos profissionais de saúde das unidades funcionais, com o nível de desempenho das respetivas unidades, de forma global, é possível verificar que existem correlações estatisticamente significativas, em quase todas as variáveis (21/25), significando que à medida que a perceção da qualidade das variáveis aumenta, o IDG também aumenta, sendo assim possível afirmar que existe uma relação entre a perceção da qualidade e o nível de desempenho das Unidades Funcionais, do ACeS Alentejo Central.

4. CONCLUSÕES

Tendo em consideração o objetivo geral do estudo verificou-se que quanto maior for a perceção da qualidade, de forma global, das unidades funcionais, maior o Índice de Desempenho Global. Investigou-se, através da Correlação de Spearman, que de forma global, a maioria das variáveis do QAP₄CSP (21 em 25), correlacionam-se com o IDG dos 4 tipos de Unidades Funcionais.

O objetivo geral permite concluir que, à medida que a perceção da qualidade das variáveis aumenta, por parte dos profissionais de saúde do ACeS Alentejo Central, o IDG também aumenta, demonstrando que as dimensões da qualidade e do desempenho estão intimamente relacionadas, corroborando a revisão da literatura.

As dimensões da qualidade que se correlacionam totalmente com o IDG são: “cultura de serviço”; “planeamento de RH e desenvolvimento de competências”; “compromisso”; e

“resultados”. Propõe-se investimento, capacitação e formação nestas dimensões, por parte do ACeS Alentejo Central, com o objetivo de melhorar o nível de desempenho dos cuidados de saúde primários do Alentejo Central.

5. REFERÊNCIAS

ACSS (2018). *Termos de Referência para contratualização de cuidados de saúde no SNS para 2019*. Lisboa: Ministério da Saúde.

Alfaiate, C. (2020). *A Qualidade e o Desempenho nos cuidados de saúde primários do Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central* (Master's thesis, Universidade de Évora).

OECD (2015). *OECD Reviews of Health Care Quality: Portugal 2015: Raising Standards*. Paris: OECD Publishing.

Pisco, L. & Biscaia, J. (2001). Qualidade de cuidados de saúde primários. *Rev Port Saude Publica*, 2, 43-51.