

2020

**MANUAL DE UTILIZAÇÃO
DA
APLICAÇÃO INFORMÁTICA
*@Qredita***

**Manual de Utilização
da
Aplicação Informática
*@Qredita***

Modelo de Certificação do Ministério da Saúde

FICHA TÉCNICA

Portugal. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde.
(Manual de Utilização da Aplicação Informática @Qredita).
Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2020.

PALAVRAS CHAVE

Certificação, Unidades de Saúde, @Qredita

EDITOR

Direção-Geral da Saúde
Alameda D. Afonso Henriques, 45 1049-005 Lisboa
Tel.: 218 430 500
Fax: 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt
www.dgs.pt

AUTOR

(Departamento da Qualidade na Saúde)

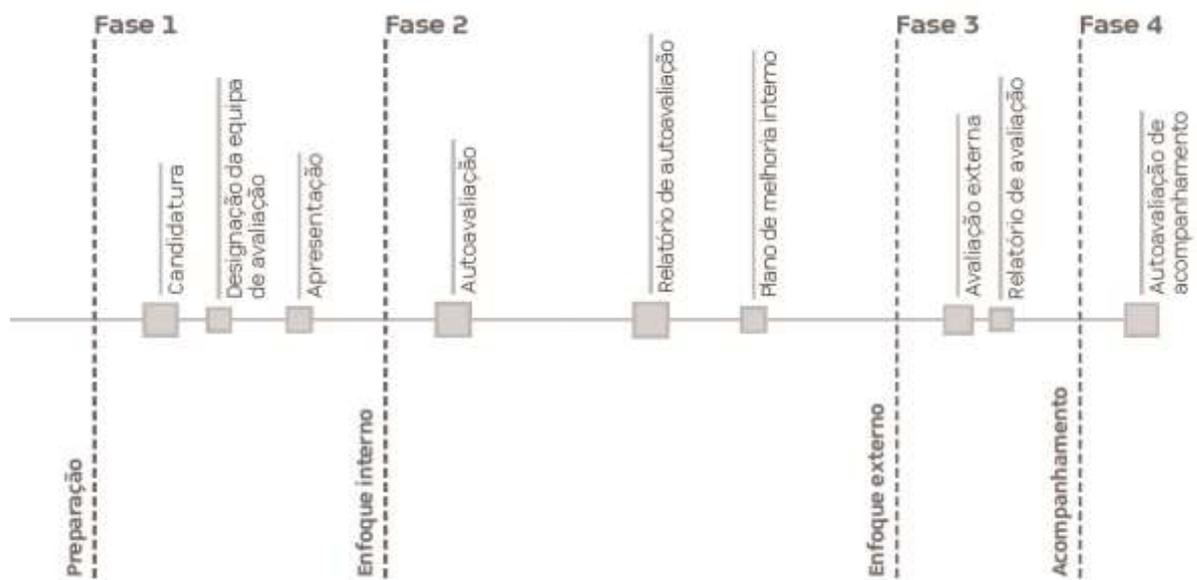
Lisboa, outubro, 2020

Índice

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 5 |
| Utilização da Plataforma @Qredita..... | 6 |
| Acesso à aplicação | 6 |
| Autoavaliação | 10 |
| Incorporação de evidências positivas | 11 |
| Áreas de melhoria..... | 13 |
| Ciclo Deming ou de <i>Plan Do Check Act</i> (PDCA)..... | 16 |
| Filtros de pesquisa e consultas sobre standards | 17 |
| Terminar autoavaliação | 18 |
| Manutenção de Autoavaliadores..... | 19 |
| Relatórios e listagens..... | 21 |
| Zona de comunicação | 24 |
| Questionário de Satisfação..... | 25 |
| Autoavaliação de Acompanhamento | 26 |
| Outros acessos..... | 27 |

INTRODUÇÃO

Este Manual destina-se aos autoavaliadores das unidades de saúde que, participam no processo de certificação no âmbito do Modelo de Certificação do Ministério da Saúde (MAMS) e pretende ser uma ferramenta útil e de consulta simples. Nas páginas seguintes, iremos explicar o funcionamento da aplicação informática **@Qredita** que dará suporte a cada uma das fases do processo de certificação de Unidades de Saúde, conforme gráfico abaixo.



Utilização da Plataforma @Qredita

Acesso à aplicação

O acesso à aplicação @Qredita faz-se através dos **serviços Online** da website da Direção-Geral da Saúde: www.dgs.pt.

The image shows a screenshot of the DGS website. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: A DGS, SAÚDE A a Z, PNS e PROGRAMAS, SAÚDE PÚBLICA, QUALIDADE e SEGURANÇA, INTERNACIONAL, PUBLICAÇÕES. Below the navigation bar, there are three main sections: Cidadão, Profissional, and Serviços Online. The 'Serviços Online' section is highlighted with a red circle. Below this section, there is a list of services, including @Qredita - Certificação de Unidades de Saúde, which is circled in red. An arrow points from the 'Serviços Online' icon in the top navigation bar to this link.

Serviços Online

- @Qredita - Certificação de Unidades de Saúde**
- Auto de verificação do Risco por autoridades administrativas
- Autorização de serviços externos de saúde do trabalho
- Autorização de Produtos Biológicos
- Campaña das Precauções Básicas de Controlo de Infecção
- Centros Prescritores de Agentes Biológicos
- Centros de Tratamento para Arterias Vasculares para Hemodiálise
- Certificado Médico para Mortalidade
- DGS INFOCLIQUE - Plataforma de Mortalidade
- evm - Vigilância da Mortalidade
- Geotool - A Saúde das Portuguesas no Mapa
- Identific - Sistema Nacional de Notificações de Incidências e de Eventos Adversos
- Pracção de Cuidados Respiratórios Domésticos (CRD)
- SICO - Sistema de Informação dos Certificados de Óbito
- SIRANS - Sistema Nacional de Vigilância Epidemiológica
- SIS - Sistema de Informação de Saúde Oral
- SNS 24
- Vigilância Centros Profissionais de Saúde

@Qredita

- Auto de verificação do Risco por autoridades administrativas
- Autorização de Serviços Externos de Saúde do Trabalho
- Autorizações de Produtos Biológicos
- Campaña das Precauções Básicas de Controlo de Infecção
- Centros Prescritores de Agentes Biológicos
- Centros de Tratamento para Arterias Vasculares para Hemodiálise
- > Certificado Médico para Mortalidade
- DGS INFOCLIQUE - Plataforma de Mortalidade
- evm - Vigilância da Mortalidade
- Geosidade - A Saúde das Portuguesas on

Após seleccionar, *no link*, o ícone da aplicação @Qredita, conforme destacado com círculo vermelho na imagem anterior, vai aparecer a seguinte janela:

Se já está registado na @Credita, introduza as suas credenciais (Nome de utilizador e Palavra-passe) e clique em "Entrar" para aceder aos seus Projetos de Acreditação.

Nome de utilizador:

Palavra-passe:

Entrar ↗

[Documento Geral de Certificação de Serviços de Unidades de Saúde](#)
(1016,72 KB)
 Documento que establece las reglas para la concesión, mantenimiento y renovación de la Certificación de Servicios conforme a los programas de Acreditación de Centros y Unidades del Sistema Sanitario de Andalucía, de acuerdo con su modelo de calidad.





Se tiver alguma dúvida, sugestão ou problema com o processo de acreditação, queria por favor entrar em contacto connosco através do seguinte [formulário de contacto](#).

Registrar-me como novo utilizador-
Opção a utilizar apenas quando vai fazer uma candidatura pela primeira vez

Entrar com as
 minhas
 credenciais

Esqueci as
 credenciais

Acesso com credenciais

Ao ter as suas credenciais (que foram enviadas para o e-mail pelo DQS) deverá introduzi-las nos campos em branco:

Nome de utilizador:

Palavra-passe:

Entrar ↗

NOTA: O sistema distingue entre maiúsculas e minúsculas, pelo que deverá prestar atenção quando introduzir o "nome de utilizador" e a "palavra-passe".

Recuperação das credenciais de acesso

Caso não se recorde das suas credenciais, deve clicar no botão  **"Esqueci-me das minhas credenciais"** e preencher os dados solicitados na imagem seguinte:

[Início](#) >> Entrar em @Qredita

Recuperação das credenciais de acesso

Se não se recorda dos seus dados de acesso, dispõe de 2 opções para receber um lembrete com as suas credenciais de acesso no seu endereço electrónico. Pode introduzir o número do seu documento de identificação ou o seu endereço electrónico

Indique o número do seu documento de identificação:

Indique o seu endereço de correio electrónico:

Código de segurança:


[Alterar código](#)

Acordo sobre privacidade e confidencialidade de dados

Ao entrar pela primeira vez na plataforma, vai aparecer o **acordo sobre privacidade e confidencialidade de dados**, que terá de aceitar para poder continuar.





Departamento da
Qualidade na Saúde



Ac creditação de Unidades de Saúde

Acordo sobre privacidade e confidencialidade de dados

@Qredita é um espaço concebido para facilitar o processo de Acreditação das Unidades de Saúde. Esta ferramenta, permite partilhar informação entre os profissionais da Unidade e o Departamento da Qualidade na Saúde - DQS.

Este espaço pode ser utilizado em qualquer momento e em qualquer lugar, desde que disponha de acesso à Internet e permite apresentar informação atualizada sobre o processo de acreditação, a qual se encontra acessível apenas aos profissionais da Unidade e do Departamento da Qualidade na Saúde.

O nosso [Código de ética](#) regulamenta a forma como o DQS trata a informação recebida por esta via.

Por seu lado, o profissional compromete-se a respeitar a legislação em matéria de proteção de dados e a ter em consideração as seguintes normas:

- Não comunicar nem divulgar as suas credenciais de acesso a este espaço.
- Nas evidências positivas, áreas de melhoria, mensagens e ficheiros que introduza na @Qredita, não deve incluir nenhum dado de carácter pessoal ou de identificação dos utentes.
- Se no computador do seu local de trabalho ou em qualquer outro exterior à sua Unidade, criar cópias de ficheiros com informação sobre os utentes, deve eliminá-las logo que deixem de ser necessárias.
- Se no seu local de trabalho, ou em qualquer outro exterior à sua Unidade, imprimir documentos que contenham dados sobre os utentes, deve adotar as medidas necessárias para garantir a confidencialidade da informação que foi impressa.

Aceito os termos e condições

Ao aceitar entrará na zona de trabalho da @Qredita.

A aplicação contém uma **zona de comunicação** (que será mais tarde explicada), a qual incorpora um sistema de avisos de mensagens eletrónicas. Após aceitar os termos e condições já referidos atrás, aparece uma janela que lhe indica **“mensagens pendentes de ler”**.

| Código | Projeto | Âmbito | Distr. | Fase | Aceitação | ZC | Fase 1 Cand. | Eq. | Fase 2 Autoav. |
|----------|--|---------|--------|----------|-----------|---|-----------------|---|--------------------------|
| 2013/011 | USF Demo - Proyecto DEMO version 7 | UGC CSP | LI | AVA - EM | 20/11/13 |  | - |  | 0-101 |
| 2013/008 | UGC DEMO (Administração Regional de Saúde Lisboa e Vale do Tejo, IP) | UGC CH | LI | AVA - EM | 25/09/13 |  | - |  | 08/02/19 |

Para visualizar essas mensagens deverá clicar no envelope amarelo. Esse envelope mantém-se fechado enquanto houver mensagens para ler. Quando não existem mensagens para ler, o envelope encontra-se **branco e aberto**.

Poderá entrar nas várias zonas de trabalho da plataforma, para além da zona de comunicação, por qualquer opção que se encontra a azul:

- Através do código do projeto e vai para a página inicial do mesmo ou,
- diretamente para a ficha de autoavaliação

| Código | Projeto | Âmbito | Distr. | Fase | Aceitação | ZC | Fase 1 Cand. | Eq. | Fase 2 Autoav. |
|----------|--|---------|--------|----------|-----------|---|-----------------|---|--------------------------|
| 2013/011 | USF Demo - Proyecto DEMO version 7 | UGC CSP | LI | AVA - EM | 20/11/13 |  | - |  | 0-101 |
| 2013/008 | UGC DEMO (Administração Regional de Saúde Lisboa e Vale do Tejo, IP) | UGC CH | LI | AVA - EM | 25/09/13 |  | - |  | 08/02/19 |

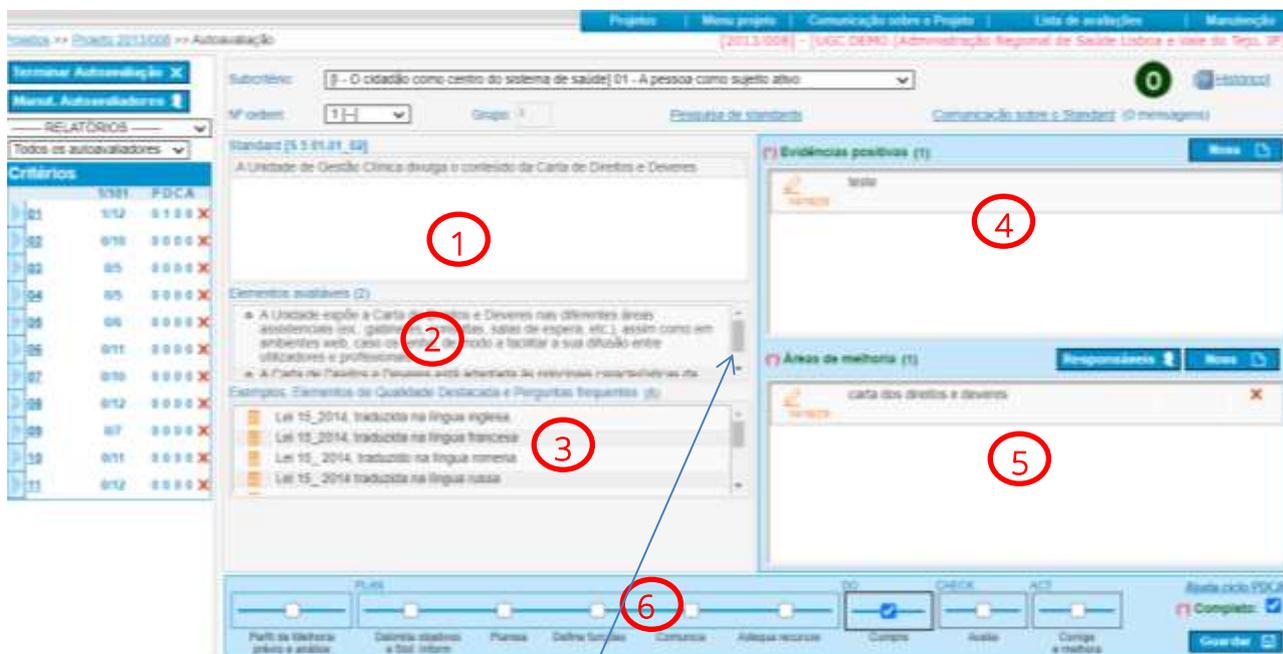
Cada projeto contém: código próprio, designação da unidade de saúde, âmbito (CSP – Cuidados de Saúde Primários, CSH – Cuidados de Saúde Hospitalares, CCI – Cuidados Continuados Integrados, etc..), distrito, fase em que se encontra o projeto, data de criação do projeto, acesso rápido à zona de comunicação e ficha de autoavaliação.

Para aceder à **ficha de autoavaliação** (zona de trabalho mais utilizada durante a autoavaliação) basta clicar sobre o(s) número(s) que aparece(m) em baixo do título “Fase 2 Autoav.” (marcado(s) com um círculo vermelho na imagem acima. Essa numeração indica o número de standards que a Unidade já considerou como cumpridos durante a autoavaliação e o número total de standards que o Manual aplicável contém.

Autoavaliação

Existem tantas “fichas de autoavaliação” quantos os standards existentes no Manual de Standards utilizado.

Em baixo temos a imagem de uma ficha de avaliação que passaremos a explicar os aspetos mais relevantes para a autoavaliação:



Legenda dos números na imagem:

- 1** Enunciado do **standard** tal como consta no Manual de Standards com a sua numeração.
- 2 Elementos avaliáveis.** O exemplo refere (2) elementos avaliáveis. Para os visualizar todos deverá deslizar o cursor para baixo.
- 3 Exemplos, elementos de qualidade destacada como:**
boas práticas detetadas e desenvolvidas em processos de certificação de outras unidades, que autorizaram a sua divulgação e partilha com outras unidades;
normas e legislação que permitem às unidades refletir sobre o propósito do standard);
perguntas frequentes (FAQ) realizadas por profissionais que participam no processo de certificação.
- 4 Evidências positivas**, esta zona é a parte ativa da ficha de autoavaliação e a que tem maior importância, pois é aqui que os profissionais (responsável interno e autoavaliadores) que participam no projeto devem introduzir a informação relativa a cada um dos

standards. A unidade descreve as suas práticas e/ou anexa evidências documentais. De preenchimento obrigatório nos standards a trabalhar.

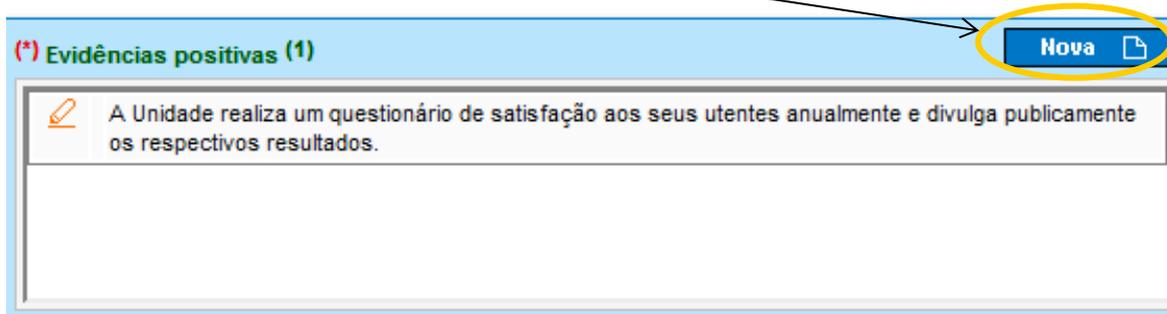
5 Área de melhoria, onde a Unidade cria as melhorias que pretende implementar ao longo da sua autoavaliação.

6 Ciclo PDCA – A unidade vai identificando na barra a fase do ciclo em que se vai encontrando à medida que vai trabalhando.

Incorporação de evidências positivas

Uma **evidência positiva** é toda a informação que é considerada servir para dar resposta ao propósito do standard. Pode fazer-se através de várias formas e formatos como: descrição através de texto corrido, anexando ficheiros (*Word, Excel, Powerpoint, etc.*), imagens, etc.

Podem introduzir-se tantas evidências quantas as que considerem importantes, bastando para isso clicar no botão **Nova**



Ao clicar nessa janela surge logo de seguida a seguinte janela:

Evidência positiva

ES 5 02 .01_00 A Unidade de Gestão Clínica tem a sua carteira de serviços claramente definida e a mesma encontra-se autorizada.

Evidência positiva Os campos assinalados com asterisco são obrigatórios

(*) Descrição da evidência positiva:

Ficheiros anexos à evidência positiva

Novo 

Esta evidência positiva não tem ficheiros anexos.

Guardar e Novo  **Guardar e Fechar** 

Será necessário realizar uma descrição da evidência positiva e, caso pretenda anexar um ficheiro associado à mesma, deve clicar no botão **Novo**. Se não tiver anexo escolha **Guardar e Novo** ou **Guardar e Fechar**

Se pretende anexar, ao clicar no Botão Novo vai surgir a seguinte janela:

Evidência positiva >> Anexar ficheiro

S 5 01.01_02 A Unidade de Gestão Clínica divulga o conteúdo da Carta de Direitos e Deveres

Evidência positiva teste

Anexar documento a evidência positiva

A. Localize o ficheiro no seu computador:

Escolher ficheiro Nenhum ficheiro selecionado

- O tamanho máximo do ficheiro é de 2 Mb.
- Clique Procurar para anexar um ficheiro.
- O nome do documento não pode ter mais de 100 caracteres.
- O tamanho completo (incluindo o nome) do documento não pode ter mais de 255 caracteres.

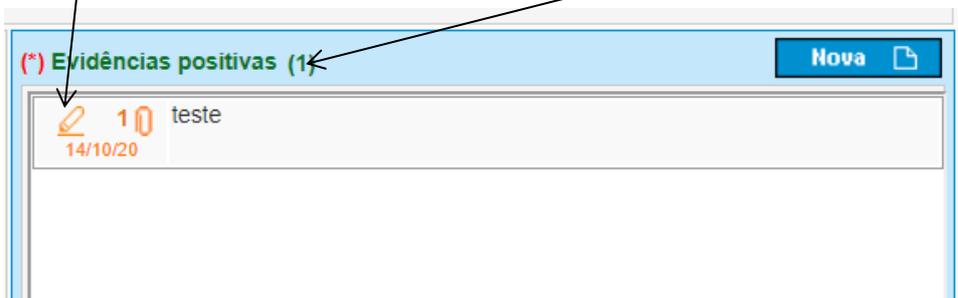
B. Introduza uma descrição do documento:

Retroceder  **Guardar** 

Os ficheiros a anexar têm que estar acessíveis no computador e não podem ter tamanho superior a 2 MB. Identifique o documento na janela B. No final Guardar.

Para modificar ou eliminar uma evidência, carregamos no lápis  que aparece à esquerda de cada evidência.

Caso a evidência contenha ficheiros, aparecerá, junto ao lápis, o símbolo , indicando a quantidade de ficheiros associados. No exemplo abaixo existe 1 evidência positiva e 1 ficheiro associado.



Áreas de melhoria

A área de melhoria é uma ação ou conjunto de ações que é (são) necessário (as) planear e realizar para dar cumprimento a um determinado standard ou por vezes para complementar as evidências positivas identificadas. Caso durante a autoavaliação não tenha sido identificada qualquer evidência positiva, será recomendável tentar identificar alguma área de melhoria antes finalizar a autoavaliação do projeto.

Para introduzir (criar) uma área de melhoria, é necessário clicar no botão **Nova** que aparece em “**Áreas de melhoria**”:



Abrir-se-á uma nova janela (imagem abaixo) com diferentes campos, que permitirão descrever e planear as ações de melhoria a desenvolver, assim como designar um profissional responsável pela sua execução. O título da ação de melhoria e a sua classificação são de preenchimento obrigatório.

(*) preenchimento obrigatório

Importante - não esquecer de encerrar as áreas de melhoria uma vez conseguidas

No botão **Responsáveis** pode criar e definir o(s) profissional(is) que vão colaborar na realização das ações relacionadas com as áreas de melhoria identificadas para cada standard.

Também o pode fazer, clicando sobre o ícone  (desde que o seu nome já tenha sido guardado numa outra área de melhoria). Este ícone serve para designar o/a responsável a partir da lista de profissionais exibida.

Podemos ainda atribuir um nível de prioridade à área de melhoria, uma data de início e uma data prevista para a sua conclusão, descrever atuações que permitirão a sua realização e anexar ficheiros. Uma vez conseguida a área de melhoria, existem duas opções: 1ª, guardar a área de melhoria atual e criar uma nova “Guardar e Novo”  ou 2ª, guardar e fechar a janela da nova área de melhoria e voltar à ficha de trabalho do standard “Guardar e Fechar” .

Responsável: *(Clique sobre este ícone  para atribuir um novo responsável)* (Planificação: dd/mm/aaaa)

Selecione um responsável...

Prioridade:  Data de início:  Data de fim: 

Actuações a realizar 

Esta área de melhoria não tem actuações a realizar.

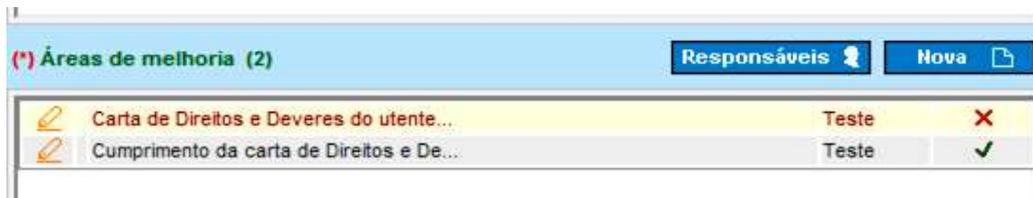
Ficheiros anexos à área de melhoria 

Esta área de melhoria não tem ficheiros anexos.

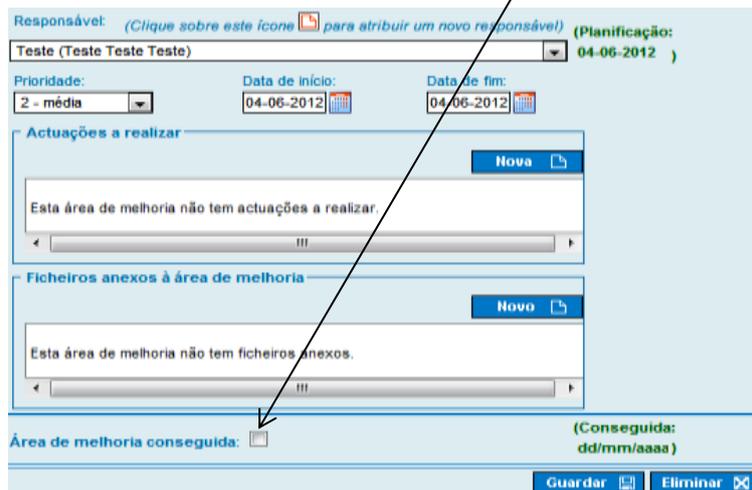
Área de melhoria conseguida: (Conseguida: dd/mm/aaaa)

Após criar uma área de melhoria, pode verificar que na ficha de autoavaliação aparece o título e uma cruz vermelha **X**, (na imagem abaixo) que indica que essa área de melhoria ainda está pendente de execução, ou seja, ainda não foi conseguida.



Para modificar ou eliminar uma área de melhoria deve clicar sobre o lápis  que aparece junto ao título de cada área de melhoria. Para marcá-la como conseguida, é necessário clicar sobre o símbolo anterior () e seleccionar a caixa **Área de melhoria conseguida:** que aparece no final da janela devendo, de seguida, clicar no botão **Guardar** .



Ao voltar à ficha de trabalho (ficha de autoavaliação), poderá verificar que junto ao título da área de melhoria o sinal de marcação **X** (vermelho) foi substituído pelo sinal de visto **✓** (verde), o que significa que a área de melhoria foi conseguida estando, portanto, finalizada.

Ciclo Deming ou de *Plan Do Check Act* (PDCA)

Conforme indicado na barra do ciclo PDCA, existe uma ligação para um texto de ajuda referente ao preenchimento do ciclo PDCA, que tem como principal função facilitar o acompanhamento da evolução do cumprimento de cada standard.



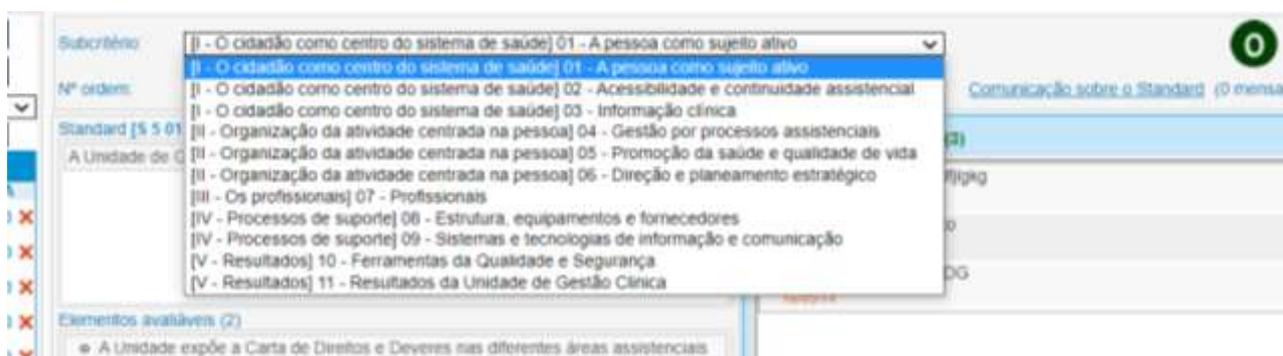
Das várias “caixas de verificação/seleção” que aparecem nessa barra, existem duas que são essenciais para a monitorização do processo: “**Cumpre**” (DO) e “**Completo**”.

Clica-se na caixa **“Cumpre”** quando se considera que, com a(s) evidência(s) positiva(s) introduzidas e/ou a(s) área(s) de melhoria conseguidas, se dá resposta ao propósito do standard.

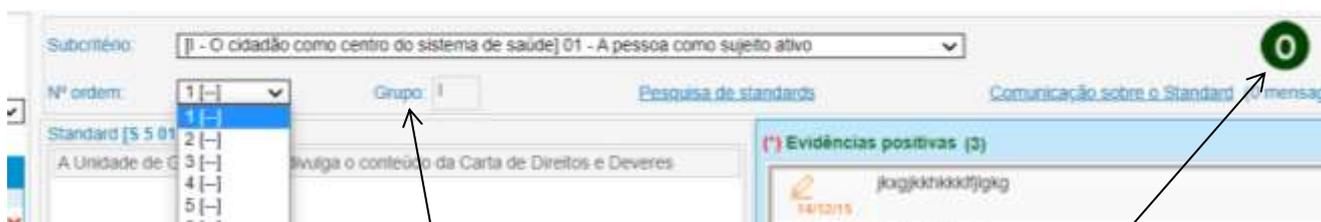
Clica-se na caixa **“Completo”** quando se termina, ou seja, quando o autoavaliador e/ou a equipa de profissionais entende que já não se vão introduzir mais elementos (evidências positivas e/ou áreas de melhoria) relativamente ao standard em questão (independentemente de acharem ou não poder cumprir). Após clicar cada uma das caixas do ciclo PDCA, é necessário clicar no botão **“Guardar”**, incluído nessa mesma barra.

Filtros de pesquisa e consultas sobre standards

Na parte superior da ficha de autoavaliação, encontram-se os filtros de busca dos standards que constituem o manual adotado por cada uma das unidades. Em todos os manuais os standards, estão distribuídos por 5 dimensões da qualidade e 11 Subcritérios, como pode verificar na imagem abaixo.



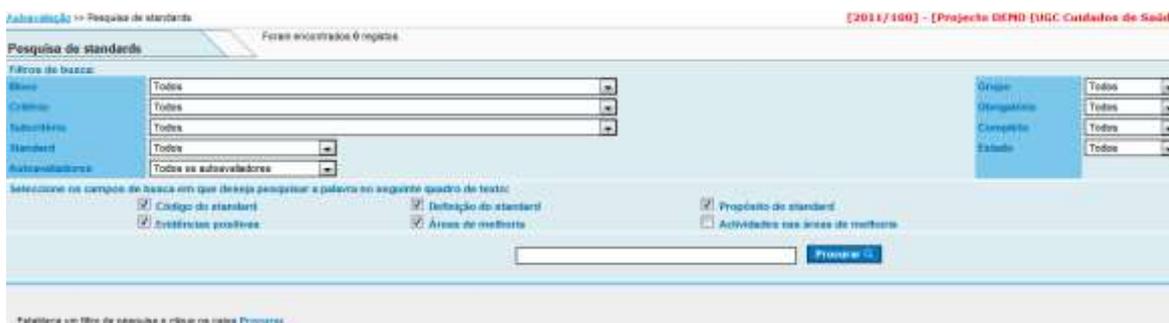
Após selecionar o subcritério, podemos selecionar um standard através do seu Nº ordem.



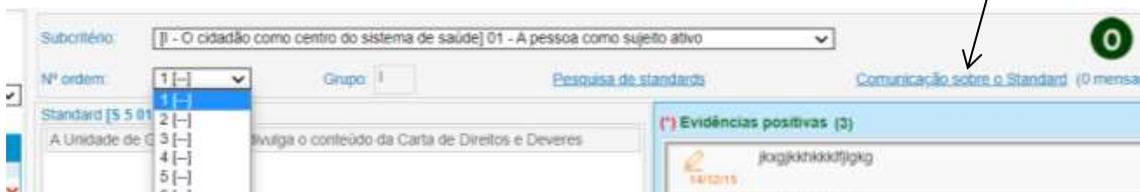
Existe um campo fixo que é o Grupo a que pertence o standard (I, II e III).

Se numa ficha de autoavaliação encontrar na parte superior direita o símbolo **0**, isso indica que se trata de um *standard de cumprimento obrigatório*, logo a Unidade terá de o trabalhar.

É também possível localizar um standard clicando sobre o botão “*Pesquisa de standards*”), a partir do qual se abre uma nova janela para realizar uma pesquisa mais detalhada (por grupo, obrigatoriedade, estado, etc.).



À direita deste pesquisador de standards pode encontrar o acesso à **Comunicação sobre o Standard**, no qual se indica o número de mensagens existentes sobre esse standard em concreto.



Este meio de comunicação deve utilizar-se quando os profissionais tiverem dúvidas sobre o standard. Da zona de comunicação falaremos mais á frente.

Terminar autoavaliação

Para terminar a autoavaliação, e uma vez trabalhados todos os standards previamente selecionados, é imprescindível que os mesmos sejam todos assinalados individualmente como **completos** , de modo a que possam ser considerados em conta e avaliados na fase de avaliação externa. Caso contrário, serão considerados como “não trabalhados”.

NOTA: Caso a caixa “**Cumpre**” não estiver marcada, e somente estiver a de “**Completo**”, é considerado que o propósito do standard não se cumpre, ou seja, considera-se que o standard não foi trabalhado. Só o responsável máximo da unidade em processo tem a função atribuída de terminar a autoavaliação. Para isso deverá clicar no botão **Terminar Autoavaliação** que se encontra á esquerda da ficha de autoavaliação, como pode verificar na imagem abaixo com circulo laranja.

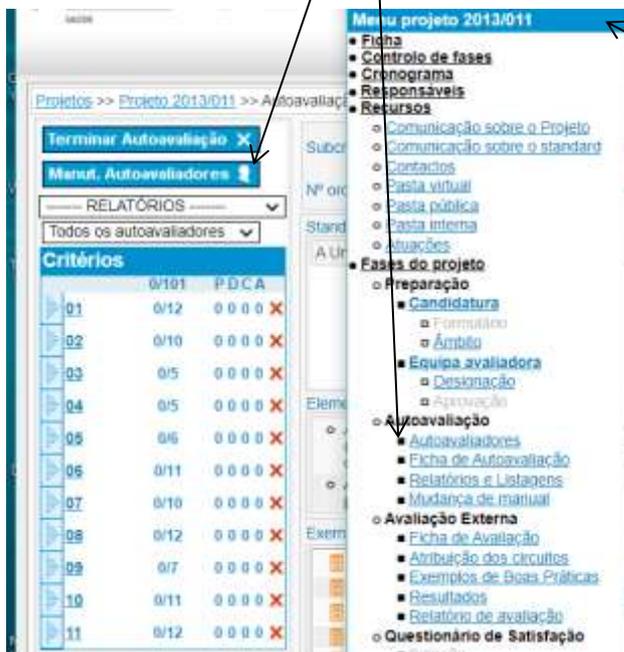


NOTA: Só é possível terminar a autoavaliação se a caixa **“Completo”** tiver sido marcada em todos os standards obrigatórios. Caso tente terminar a autoavaliação e ainda exista algum standard obrigatório em que isso não tenha sido feito, surgirá uma mensagem de aviso para que corrija essa situação.

Os dois primeiros botões (**Terminar a Autoavaliação** e **Manut. Autoavaliadores**) só são acessíveis através do perfil de responsável do projeto.

Manutenção de Autoavaliadores

A partir do botão **Manut. Autoavaliadores** da ficha de autoavaliação ou a partir do menu do projeto, o responsável do projeto pode designar e criar a equipa de colaboradores (autoavaliadores), que participarão na identificação de evidências positivas e áreas de melhoria relacionadas com os diferentes standards.



O Menu do projeto está sempre acessível a partir de qualquer zona do projeto onde se encontre.

Encontra-se ao cima na barra azul

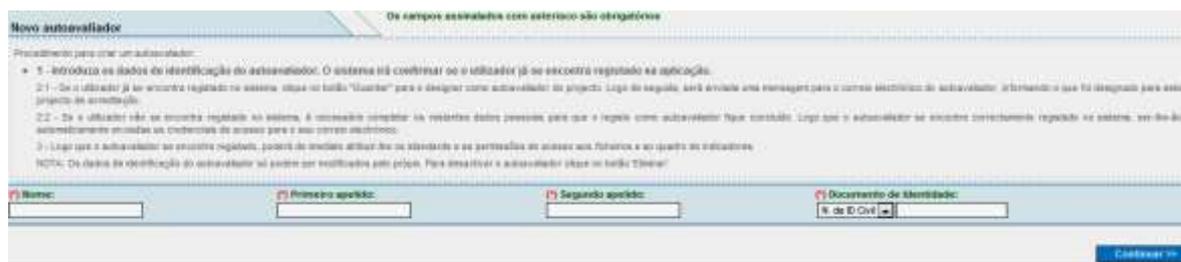
Ao selecionar a opção de autoavaliadores aparece uma janela (imagem seguinte), na qual pode visualizar a relação de autoavaliadores à medida que vão sendo criados.



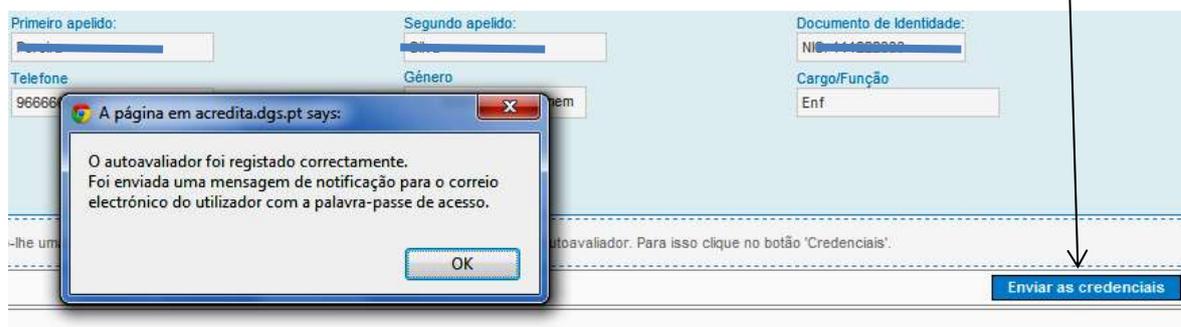
Para criar um novo autoavaliador, deve clicar no botão **Novo** da imagem acima.

De seguida deve introduzir-se a informação solicitada nos campos que aparecem na imagem abaixo, sendo alguns deles de preenchimento obrigatório (*).

Não se esqueça que após introduzir os dados deve carregar sempre no botão **Guardar**.



Uma vez guardados os dados, a aplicação informática emite um aviso que é enviado para o endereço eletrónico do autoavaliador que acaba de ser criado. Logo de seguida deverá enviar as credenciais de acesso para que o autoavaliador possa aceder ao projeto.



Atribuição de Standards aos Autoavaliadores

A atribuição de standards aos autoavaliadores faz-se na “**ficha do autoavaliador**” e pode ser feita imediatamente a seguir à criação do autoavaliador. Após guardar os dados do novo autoavaliador criado, a ficha expande-se conforme imagem abaixo, contendo informação relativa à atribuição de standards e permissões que podem ser dadas a cada autoavaliador (escrita, leitura ou sem permissão).

Standards para: Unidade - Unidade Clínica

- Permissão para Escrita: O autoavaliador poderá trabalhar nas extensões e áreas de melhoria, assim como desenvolver ações que contribuam para o cumprimento dos standards que lhe estão atribuídos.
- Permissão de Leitura: O autoavaliador poderá visualizar a informação relacionada com as extensões e as áreas de melhoria, assim como aquele que diz respeito ao cumprimento dos standards que lhe estão atribuídos.
- Sem Permissão: O autoavaliador não pode visualizar a informação contida nas extensões e áreas de melhoria, mas pode visualizar a ficha dos standards.

| Menu de standards | Número de standards | | | | | Acesso a standards | Acesso por standard | |
|---|---------------------|---------|---------|---------------|--------------|--------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| | Total | Escrita | Leitura | Sem permissão | Sem designar | | Leitura | Sem permissão |
| Manual completo | 107 | 0 | 107 | 0 | 107 | Todos | | |
| 01 - Unidades: satisfação, participação e diálogos | 18 | 0 | 18 | 0 | 18 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 02 - Acessibilidade e continuidade assistencial | 12 | 0 | 12 | 0 | 12 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 03 - Documentação clínica | 6 | 0 | 6 | 0 | 6 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 04 - Gestão de casos e processos assistenciais integrados | 6 | 0 | 6 | 0 | 6 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 05 - Atividades de Promoção de Saúde e Programas de Saúde | 7 | 0 | 7 | 0 | 7 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Outros acessos para o autoavaliador:

Permissão sobre ficheiros de EVI e AM:
Se desmarcar, pode visualizar o acesso aos ficheiros que se encontram nas extensões e áreas de melhoria, para efeito de leitura ou escrita.
 Escrita Leitura Sem permissão

Permissão para Quadro de Indicadores:
Se desmarcar, pode trabalhar pelo modo de leitura ou escrita e acesso ao quadro de indicadores.
 Escrita Leitura Sem permissão

Guardar

Também é possível atribuir standards a autoavaliadores que já tenham sido criados previamente. Para isso, deverá clicar sobre o lápis  que se encontra à esquerda do nome do autoavaliador, após o que aparecerá a janela mostrada na imagem anterior.

| Nome | Cargo | Área | Contacto eletrónico | Acesso aos standards | | | |
|--|---------------------------|--------------|---------------------|----------------------|---------|---------|---------------|
| | | | | Total | Escrita | Leitura | Sem permissão |
|  [Nome] | Médica | Médica | [Contacto] | 112 | 112 | 0 | 0 |
|  [Nome] | Médica | Médica | [Contacto] | 112 | 0 | 112 | 0 |
|  [Nome] | Assistente Administrativo | Secretariado | [Contacto] | 112 | 7 | 105 | 0 |
|  [Nome] | Médica | Médica | [Contacto] | 112 | 0 | 112 | 0 |
|  [Nome] | Enfermeira | Enfermagem | [Contacto] | 112 | 0 | 112 | 0 |
|  [Nome] | Enfermeira | Enfermagem | [Contacto] | 112 | 0 | 112 | 0 |
|  [Nome] | Médico | Médica | [Contacto] | 112 | 0 | 112 | 0 |
|  [Nome] | Enfermeira | Enfermagem | [Contacto] | 112 | 0 | 112 | 0 |

Relatórios e listagens

Ao abrir o separador , na imagem abaixo, vai verificar que este apresenta uma lista de opções, permitindo-lhe aceder a uma série de **RELATÓRIOS E LISTAGENS** que serão muito úteis durante todo o período em que decorrerá o processo de certificação e que facilitam o seu acompanhamento.

A aplicação informática @Qredita permite ainda imprimir e/ou exportar para Excel vários desses relatórios e listagens.

Menu projeto 2013/011

- **Ficha**
- **Controlo de fases**
- **Cronograma**
- **Responsáveis**
- **Recursos**
 - [Comunicação sobre o Projeto](#)
 - [Comunicação sobre o standard](#)
 - [Contactos](#)
 - [Pasta virtual](#)
 - [Pasta pública](#)
 - [Pasta interna](#)
 - [Atuações](#)
- **Fases do projeto**
 - **Preparação**
 - **Candidatura**
 - [Formulário](#)
 - [Âmbito](#)
 - **Equipa avaliadora**
 - [Designação](#)
 - [Aprovação](#)
 - **Autoavaliação**
 - [Autoavaliadores](#)
 - [Ficha de Autoavaliação](#)
 - [Relatórios e Listagens](#)
 - [Mudança de manual](#)
 - **Avaliação Externa**
 - [Ficha de Avaliação](#)
 - [Atribuição dos circuitos](#)
 - [Exemplos de Boas Práticas](#)
 - [Resultados](#)
 - [Relatório de avaliação](#)
 - **Questionário de Satisfação**
 - [Seleção](#)
 - [Preenchimento](#)
 - [Revisão](#)

Pode aceder ao separador Relatórios através da ficha de autoavaliação ou do Menu do Projeto sempre disponível na barra superior

Os relatórios e listagens, serão tanto mais úteis e completos quanto mais informação e dados forem introduzidos na aplicação ao longo da fase de autoavaliação.

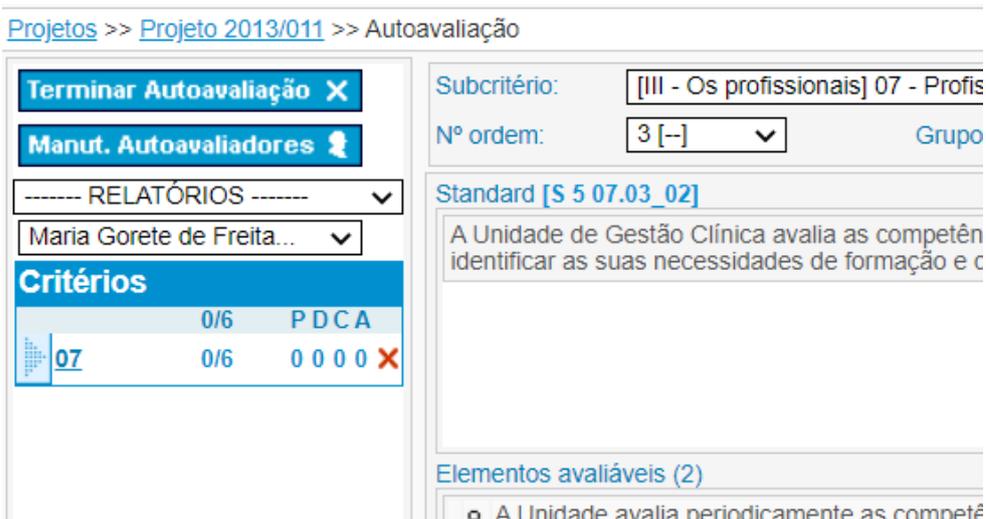
Se entrar no separador dos **Relatórios e Listagens** através do **Menu do Projeto**, este apresenta uma tabela com uma breve descrição de cada uma para escolherem aquela que mais se adequa às vossas necessidades. Sugere-se a exploração de todos.

| Relatório | Descrição | Apresentação |
|--|---|---------------------|
| Resumo de actividade | Quadro resumo da actividade realizada pela unidade de saúde, durante a fase de autoavaliação. | Tabela |
| Versão do manual | | Tabela |
| Tabela geral | Permite conhecer o estado de autoavaliação pela perspectiva da metodologia POCA, onde o standard pode ter passado pelas distintas fases do ciclo: Planeamento (P), cumprimento (C), avalia-se o seu cumprimento (C), estabelecem-se acções de correcção a partir da avaliação do cumprimento (A). | Tabela |
| Gráfico de cumprimento | Avaliar o estado de cumprimento da autoavaliação, assim como o grau de cumprimento (D no ciclo POCA) dos standards. O relatório apresenta uma tabela e dois gráficos dinâmicos (barras e radar), com percentagens e valores absolutos. | Tabela / Gráfico |
| Gráficos de níveis | Apresenta o nível de cumprimento dos standards, agrupados por critérios e mostrando cada Grupo num gráfico separado. | Gráfico |
| Tabela de níveis | | Tabela |
| Fases das áreas de melhoria | O relatório permite efectuar um seguimento das áreas de melhoria. Ao completar a ficha das áreas de melhoria, esta passa por 3 estados (selecção; quando a descrevemos; planificação; quando designamos o responsável, prioridade e datas de início e fim para a sua execução, e efectuada; quando consideramos a área de melhoria implementada). | Tabela |
| Evolução das áreas de melhoria | O relatório permite realizar um seguimento da evolução temporal das áreas de melhoria. | Tabela / Gráfico |
| Evolução do cumprimento | O relatório permite realizar um seguimento da nossa autoavaliação, indica-nos de forma gráfica a evolução, tanto o cumprimento dos standards (quando gravamos o standard como "cumprir - DC"), como o seu cumprimento (quando fechamos o cumprimento do standard). | Tabela / Gráfico |
| Classificação das áreas de melhoria | Permite analisar a classificação realizada na selecção das áreas de melhoria. | Tabela / Gráfico |
| Listagem | Descrição | Apresentação |
| Listagem dos standards | Esta lista apresenta, de uma forma resumida, como se encontra cada standard na autoavaliação, permitindo-nos assim ver imediatamente o estado de cada um deles (ficha de autoavaliação em forma de lista). | Listagem |
| Lista de evidências positivas | Esta lista apresenta as evidências positivas que justificam o cumprimento do standard. | Listagem |
| Evidências positivas com documentos anexos | O relatório apresenta as evidências positivas registadas para cada standard e que têm documentos anexos. | Listagem |
| Lista de áreas de melhoria | Informar a gestão acerca das áreas de melhoria, as acções definidas e sua evolução. | Listagem |
| Áreas de melhoria com documentos anexos | O relatório mostra as áreas de melhoria registadas para cada standard e que têm documentos anexos. | Listagem |
| Áreas de melhoria vencidas | O objetivo da referida lista é informar-nos quais são as áreas de melhoria previstas para terminar numa determinada data, mas que não se conseguiram cumprir, pelo que se encontram como vencidas à data actual. | Listagem |
| Próximas áreas de melhoria | Esta lista apresenta as áreas de melhoria previstas para vencerem a curto prazo, segundo a previsão realizada durante o seu planeamento, isto aponta a tomada de decisão e um melhor planeamento do trabalho. | Listagem |
| Documentos de evidências positivas e áreas de melhoria | O relatório apresenta os documentos que se anexaram às evidências positivas e áreas de melhoria registadas para cada standard. | Listagem |

Por baixo do botão “RELATÓRIOS” encontram-se um separador designado “**Todos os autoavaliadores**”, que permite ver a totalidade dos autoavaliadores associados ao projeto.



Ao selecionarmos um deles, irá diretamente para os standards que lhe foram atribuídos. No exemplo abaixo podem verificar que o quadro dos critérios ficou reduzido para apenas o critério atribuído a este autoavaliador.



A matriz do critério vai-se completando automaticamente à medida que se vai trabalhando na barra do ciclo PDCA. Conforme se vão dando por “completos” os standards de um critério, o símbolo X é substituído pelo símbolo ✓ (quando todos os standards desse critério estiverem cumpridos)

Zona de comunicação

A comunicação escrita através da plataforma pode fazer-se através de **duas zonas**:

- 1 A partir do separador **“Comunicação sobre o Projeto”**, podem realizar-se consultas genéricas que não estejam relacionadas com um (uns) standard (s) em concreto. Utiliza-se para colocar questões genéricas relacionadas com o projeto (pedidos de informação, dúvidas sobre o processo, agendamento de reuniões, avisos, etc. etc.).



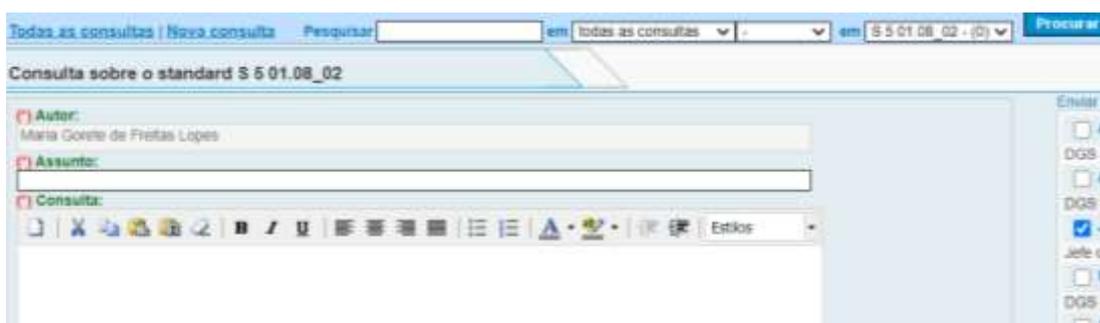
- 2 No separador **“Comunicação sobre o Standard”**, que é a zona de Comunicação reservada especificamente para colocar questões sobre o(s) standard(s). Podem aceder diretamente a esta zona de comunicação através da ficha de autoavaliação, como já se referiu anteriormente.



Ao clicar sobre essa ligação, é aberta uma outra janela, onde permite criar uma nova mensagem no “Clique aqui” ou “Nova consulta”.

É possível ver todas as consultas realizadas em relação aos distintos standards ao carregar sobre Todas as consultas. Para criar uma Nova consulta (para outro standard) deverá procurar o respetivo standard no respetivo campo assinalado com círculo laranja na imagem acima.

Para realizar uma Nova consulta, deve clicar sobre essa ligação, abrindo-se de seguida uma nova janela que, indica automaticamente o código numérico do standard e o nome do autor (corresponde ao autoavaliador que a vai realizar).

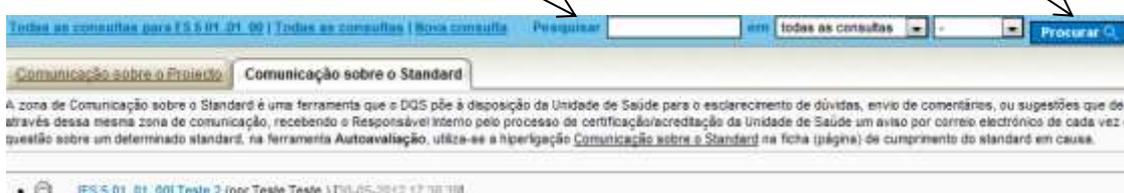


É necessário indicar o assunto ou título da pergunta e fazer uma breve descrição da mensagem, questão ou dúvida colocada. Antes de enviar a mensagem pode selecionar as pessoas/destinatários da sua mensagem, as quais receberão um aviso de mensagem no seu correio eletrónico. Os restantes profissionais também poderão ler as mensagens, mesmo que não recebam o aviso no seu correio eletrónico. É possível anexar ficheiros, caso o autoavaliador assim o entenda, bastando para isso clicar no clipe. Para anexar um ficheiro, deverá localizá-lo no seu computador pessoal (meus documentos, pendrive, etc.) e clicar sobre **“Guardar”**.



Após isso, clicar em **“Enviar”**.

Também pode efetuar uma pesquisa por palavras, seguido do botão Procurar.



Questionário de Satisfação

Após a visita de avaliação, o responsável do projeto em processo de certificação receberá um pedido de preenchimento de um questionário de satisfação para que a Unidade e os

seus colaboradores possam dar a sua opinião relativamente ao processo de certificação, questionário esse que pode ser acedido a partir do “Menu do Projeto”.

Menu projecto 2011/100

• Fases do projecto

- o Questionário de Satisfação

questionário de satisfação

Estado: [COMPLETADO] | Avaliação: [1/10]

O objetivo deste questionário é conhecer a sua opinião sobre o processo de acreditação no qual recentemente participou. Podimos-lhe que o preencha, seguindo as instruções que se encontram em cada capítulo.

A. PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO

A seguir encontrará uma série de afirmações relativas ao Modelo de Acreditação. Avalie o seu grau de concordância com a afirmação que se segue, classificando de 0 a 10 cada uma (0 nada de acordo; 10 totalmente de acordo)

a1. O Programa de Acreditação encontra-se adaptado à realidade das unidades de saúde portuguesas

Tratamento em decimais: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tratamento de acordo

Agradece-se que o questionário de satisfação seja preenchido e no final ENVIADO.

Autoavaliação de Acompanhamento

Após a obtenção da certificação por uma unidade de saúde, inicia-se a 4ª fase do processo de certificação, ou seja, a fase de “Acompanhamento”. Apesar da aplicação continuar a ser a mesma, a cor de fundo dos ecrãs/janelas muda para uma tonalidade verde.

Menu projecto 2011/025

Subtítulo: 3 - O cidadão como centro do sistema de saúde (3) - A pessoa como sujeito ativo

Nº ordem: 1 (CCI) | Grupo: 1

Standard [3.5.01_PT_03]
A Unidade de Gestão Clínica ibouta o conteúdo da Carta de Direitos e Deveres

Elementos avaliáveis (2)

- A Unidade espõe a Carta de Direitos e Deveres nas diferentes áreas assistenciais (ex. gabinetes, consultas, salas de espera, etc.), assim como em ambientes web, caso se tenha, de modo a facilitar a sua leitura entre utilizadores e profissionais
- A Carta de Direitos e Deveres está adaptada às principais características da população atendida

Exemplos, Elementos de Qualidade Destacado e Perguntas frequentes (6)

- Lei 15_2014, traduzida na língua inglesa
- Lei 15_2014, traduzida na língua francesa
- Lei 15_2014, traduzida na língua romena
- Lei 15_2014, traduzida na língua russa

| Critérios | 64/101 | P.D.C.A |
|-----------|--------|-------------|
| 01 | 11/12 | 0 1 1 1 1 1 |
| 02 | 0/10 | 0 0 0 0 0 |
| 03 | 0/5 | 0 0 0 0 0 |
| 04 | 4/5 | 1 1 1 1 1 |
| 05 | 5/5 | 1 1 1 1 1 |
| 06 | 4/11 | 1 1 1 1 1 |
| 07 | 3/10 | 0 0 0 0 0 |
| 08 | 3/13 | 0 0 0 0 0 |
| 09 | 3/7 | 1 1 1 1 1 |
| 10 | 0/11 | 0 0 0 0 0 |
| 11 | 0/12 | 0 0 0 0 0 |

PLAN

Ficha de abertura e de entrada | Demora máxima a Ser. inform. | Fases | Definição | Conclusão

Menu projecto 2011/025

- Ficheiro
- Controlar de tarefas
- Cronograma
- Relatórios
- Recursos
- Questionário de Satisfação e Projeto
- Acompanhamento sobre o standard
- Contactos
- Ficheiro atual
- Ficheiro histórico
- Ficheiro interno
- Atualizações
- Fases do projeto
- Preparação
 - Candidaturas
 - Propostas
 - Validação de projeto
 - Acordo
 - Escopo de avaliação
 - Documentação
 - Apresentação
 - Histórico
- Autoavaliação
 - Modelação em base de autoavaliação
 - Autoavaliação
 - Ficheiro de Autoavaliação
 - Relatórios e Estatísticas
 - Histórico
- Avaliação Externa
 - Ficheiro de Avaliação
 - Atualização dos conteúdos
 - Exemplos de Boas Práticas
 - Estatísticas
 - Relatórios de avaliação
 - Histórico
- Questionário de Satisfação
 - Acesso
 - Construção
 - Envio
- Certificação
 - Certificados
 - Fase de acompanhamento
 - Objectivos
 - Autoavaliação
 - Autoavaliadores
 - Ficheiro de autoavaliação
 - Relatórios e estatísticas
 - Histórico

O acesso à Fase de Acompanhamento passa a surgir agora no prolongamento do Menu do projeto em cor verde com as seguintes entradas:

- Autoavaliadores
- Ficha de autoavaliação
- Relatórios e listagens

O acesso, preenchimento e visualização destes novos separadores é exatamente igual ao anteriormente explicado para a fase de autoavaliação inicial.

Outros acessos

Para um mais fácil acesso a toda a aplicação existe o **Menu do Projeto** acessível a todo o momento, independente da página onde navega.



A partir do botão **Projetos**, podemos aceder à página inicial ou lista de projetos, caso integre mais do que um projeto.

Clicando no botão "**Menu do projeto**", aparece uma relação de acessos diretos, alguns deles com acessibilidade exclusiva para os responsáveis do projeto.

Menu projeto 2013/011

- **Ficha**
- **Controlo de fases**
- **Cronograma**
- **Responsáveis**
- **Recursos**
 - [Comunicação sobre o Projeto](#)
 - [Comunicação sobre o standard](#)
 - [Pasta virtual](#)
 - [Pasta pública](#)
 - [Pasta interna](#)
- **Fases do projeto**
 - **Preparação**
 - [Candidatura](#)
 - [Formulário](#)
 - [Âmbito](#)
 - [Equipa avaliadora](#)
 - [Designação](#)
 - [Aprovação](#)
 - **Autoavaliação**
 - [Autoavaliadores](#)
 - [Ficha de Autoavaliação](#)
 - [Relatórios e Listagens](#)

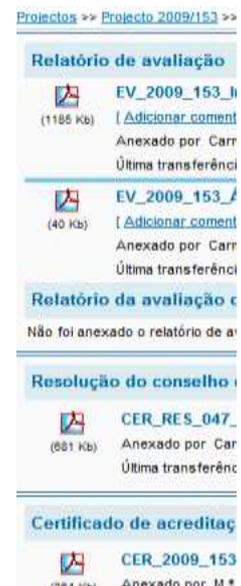
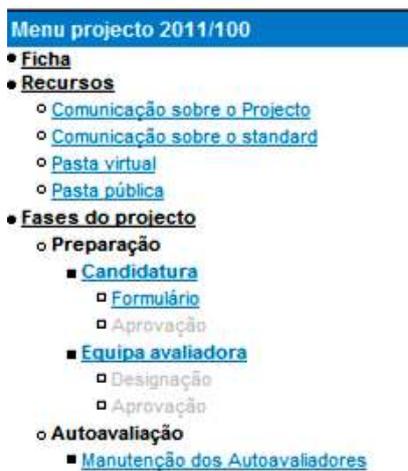
Só os responsáveis têm acesso a estas pastas

Pasta Pública

Na Pasta pública poderá encontrar documentação referente à certificação da qualidade em saúde: Manual de Standards, Documento Geral de Certificação de Unidades de Saúde, etc.

Pasta Virtual

Esta pasta é destinada apenas aos responsáveis, á qual pode aceder a partir do “**Menu do Projeto**”. Nesta pasta vai encontrar diversa documentação que os profissionais do DQS vão colocando à disposição do responsável do projeto ao longo das diferentes fases do processo: agenda e circuitos de avaliação, relatório de avaliação, certificado de certificação, documentação de acompanhamento, etc.



Alterar a Palavra Passe

Finalmente, no canto superior direito, encontram-se os seguintes botões:



 Permite alterar a palavra-passe (pode alterar a palavra-passe para uma que lhe seja mais fácil memorizar).



Ao clicar sobre este botão vai aparecer o seguinte quadro que irá preencher:

Ficha de dados do utilizador Os campos assinalados com asterisco são obrigatórios

Utilizador: Teste Teste

Alteração de palavra-passe

Nome do utilizador:
teste

(*) Palavra-passe actual:
[]

(*) Nova palavra-passe: (*) confirme a nova palavra-passe:
[] []

Dados pessoais

Nome: Teste Primeiro apelido: Teste último apelido: []

Passaporte: TESTE (*) Género: Mulher Homem

(*) Email:
teste@dgs_aux.pt

Telefone de contacto:
[]

Guardar 

Neste formulário deve inserir: nome de utilizador (que não muda), palavra-passe atual, nova palavra-passe e confirmar a nova palavra-passe.

Deve ter em conta que o sistema distingue entre minúsculas e maiúsculas, pelo que deverá prestar atenção quando alterar a sua “palavra-passe”.

Uma vez introduzidos todos os dados, clique no botão GUARDAR. Após isso, será automaticamente encaminhado para a página de entrada, sendo necessário voltar a identificar-se e a entrar com a sua nova palavra-passe.

Neste botão  Permite ir para a página de início, ou seja, para a lista de projetos de certificação;

 Permite sair da aplicação, aparecendo o ecrã de entrada para a @Qredita, permitindo que outro utilizador possa entrar com as suas credenciais.

Esperamos sinceramente que este documento de apoio vos seja útil e facilite a navegação na aplicação @Qredita. Independentemente disso, deve contar sempre com a total disponibilidade por parte dos profissionais do DQS para esclarecimento de quaisquer dúvidas que possam surgir durante as diferentes fases do processo de certificação.

Se, mesmo assim, considera que este Manual pode ser melhorado ou se deseja fazer alguma sugestão ou observação, estamos ao seu dispor para analisá-la, pois é nosso

desejamos que este documento seja dinâmico e atualizado sempre que seja considerado adequado.

Bom trabalho!

Direção-Geral da Saúde

Departamento da Qualidade na Saúde



Alameda D. Afonso Henriques, 45
1049-005 Lisboa – Portugal
Tel.: +351 218 430 500
Fax: +351 218 430 530
E-mail: geral@dgs.min-saude.pt
www.dgs.pt