



SUMÁRIO EXECUTIVO - QUALIDADE EM FISIOTERAPIA -

GRUPO DE TRABALHO DE QUALIDADE EM FISIOTERAPIA

11 DE MAIO DE 2015

Autores

Bruno Rodrigues
Diogo João Tomás
Elsa Silva
Isabel de Souza Guerra
João Pedro Fonseca
Paula Campos Jorge
Sara Malato
Sónia Vicente
Virgínia Marques

SUMÁRIO EXECUTIVO – PADRÕES DE QUALIDADE EM FISIOTERAPIA

Os Padrões estão organizados em 11 secções:

1. Gestão em Fisioterapia
2. Autonomia e Responsabilização
3. Prestação de um Serviço Seguro e Efectivo
4. Aprendizagem e Desenvolvimento
5. Cuidados Centrados no Utente/Cliente
6. Consentimento
7. Registo e Governação da Informação
8. Comunicação
9. Intervenção Clínica em Fisioterapia
10. Avaliação dos Cuidados e Serviços
11. Promoção, Marketing e Publicidade de Serviços de Fisioterapia e Produtos

O que são os Padrões de Qualidade?

Os Padrões foram desenvolvidos para:

- ✓ Apoiar os fisioterapeutas na prestação de serviços seguros e eficazes;
- ✓ Apoiar os fisioterapeutas para corresponderem aos Padrões da sua Associação profissional e entidades de regulação;
- ✓ Promover e garantir qualidade na intervenção clínica e serviços prestados;
- ✓ Apoiar os fisioterapeutas a assumir e demonstrar o cumprimento dos Padrões de Cuidados em Fisioterapia, assim como na prestação de serviços;
- ✓ Apoiar os fisioterapeutas e os utentes/clientes a avaliar os Padrões de um Serviço de Fisioterapia.

A cada padrão corresponde um ou vários critérios mensuráveis com ele relacionados. Estes apresentam as componentes necessárias para atingir os Padrões com o objectivo de garantir qualidade.

Os fisioterapeutas devem refletir criticamente sobre o seu papel e o âmbito de competências individuais, no contexto do seu exercício e dos serviços onde prestam cuidados, aquando implementados os Padrões de Prática.

Os Padrões constituem um instrumento de reflexão dos fisioterapeutas sobre o seu papel e âmbito profissional no contexto do seu exercício clínico e do serviço. Estes foram desenvolvidos para refletir a complexidade da prestação do serviço e do exercício clínico de Fisioterapia, e ainda como um instrumento para ser utilizado colectiva ou individualmente como sendo parte do processo de qualidade.

A versão «Instrumentos de Auditoria aos Padrões de Prática» (2005) resultou de um trabalho de consulta a numerosos fisioterapeutas e suas organizações. Foram concebidos como um *benchmarking* para os fisioterapeutas e Serviços de Fisioterapia, aplicando-se a todas as pessoas envolvidas nessa prestação de cuidados em Fisioterapia.

QUALIDADE EM FISIOTERAPIA

PADRÃO 1 – GESTÃO EM FISIOTERAPIA

Padrões de Qualidade

1.1 A Unidade de Fisioterapia tem Declaração de Missão e descrição de Metas e Objectivos, que reflectem as necessidades e interesses dos indivíduos que serve, assim como dos fisioterapeutas e colaboradores que trabalham na Unidade e na Comunidade

1.2 A Unidade de Fisioterapia tem políticas e procedimentos que reflectem a sua operacionalidade e são consistentes com a Missão, Metas e Objectivos

1.3 O responsável pela Direcção da Unidade é um fisioterapeuta

1.4 A Unidade de Fisioterapia tem um plano organizacional escrito

1.5 A gestão e o planeamento contabilístico-financeiro das Unidades de Fisioterapia têm como base os princípios gerais de Contabilidade e Fiscalidade

PADRÃO 2 – AUTONOMIA E RESPONSABILIZAÇÃO

Padrões de Qualidade

2.1 Os fisioterapeutas trabalham no âmbito da sua profissão e do seu exercício

2.2 Os fisioterapeutas demonstram comportamentos, competências (*skills*) e conhecimentos que correspondem às responsabilidades da sua actividade profissional

2.3 Os fisioterapeutas cumprem o dever de prestar cuidados de Fisioterapia aos utentes/clientes

2.4 Os fisioterapeutas demonstram profissionalismo, em todas as circunstâncias

PADRÃO 3 – PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO SEGURO E EFECTIVO

Padrões de Qualidade

3.1 Existem orientações planeadas e um programa de integração para todos os novos fisioterapeutas e/ou para os que iniciam trabalho em novas áreas

3.2 A prestação de serviços é assegurada pelo número adequado de fisioterapeutas e uma multiplicidade de competências da equipa

Membro:

- Confederação Mundial de Fisioterapia (WCPT)
- Região Europeia - WCPT

Rua João Villaret, 285 A
Urbanização Terplana
2785-679 SÃO DOMINGOS DE RANA * PORTUGAL
Tel.: +351 214 524 156
Fax: +351 214 528 922



3.3 Os cuidados de Fisioterapia são prestados em ambiente seguro

3.4 Existe uma abordagem sistemática, proactiva e responsável da gestão de risco em consonância com a estratégia da organização

3.5 Todo o equipamento é seguro e adequado e é garantida a segurança do utente/cliente, equipa ou cuidador

3.6 Estão acautelados os riscos de trabalhar sozinho

PADRÃO 4 – APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO

Padrões de Qualidade

4.1 Os fisioterapeutas estão activamente comprometidos com o processo de desenvolvimento profissional contínuo (DPC) de forma a manterem e desenvolverem a sua competência para o exercício

4.2 Os fisioterapeutas procuram oportunidades de DPC que apoiam a aprendizagem e desenvolvimento de outros

4.3 Os fisioterapeutas estão activamente envolvidos na educação clínica e no desenvolvimento da socialização profissional dos alunos de Fisioterapia

4.4 Existem no local de trabalho estruturas, processos e recursos reconhecidos que apoiam a aprendizagem e o desenvolvimento, permitindo aos fisioterapeutas corresponder às exigências da sua função, profissão e formação profissional contínua obrigatória

4.5 Estimular a frequência de formação que atribua ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System)

PADRÃO 5 – CUIDADOS CENTRADOS NO UTENTE/CLIENTE

Padrões de Qualidade

5.1 Os serviços de Fisioterapia são concebidos, planeados e prestados com a finalidade de promover e melhorar a saúde da população em geral e da comunidade

5.2 O utente/cliente é o enfoque da gestão dos serviços de Fisioterapia e da prestação de cuidados

5.3 É prestada toda a informação aos utentes/clientes da Unidade de Fisioterapia, que lhes permita participar activamente nos seus cuidados

PADRÃO 6 – CONSENTIMENTO

Padrões de Qualidade

6.1 O fisioterapeuta obtém e documenta o consentimento do utente antes de qualquer aconselhamento, avaliação, intervenção ou outro procedimento

6.2. É dada ao utente uma cópia do documento de consentimento informado e o original é conservado no processo clínico

6.3 Quando o utente não se encontra capacitado para dar consentimento, deve proceder-se de acordo com a legislação em vigor

6.4 Participação na investigação clínica ou ensaio clínico

PADRÃO 7 – REGISTO E GOVERNAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Padrões de Qualidade

7.1 Todos os utentes da Unidade de Fisioterapia têm um processo clínico de Fisioterapia adequado e circunstancial

7.2 Os processos clínicos são arquivados de acordo com a legislação em vigor¹

7.3 Os sistemas de gestão documental em saúde devem respeitar as normas legais de preservação, conservação e segurança de dados, que possam conter todo e qualquer elemento pessoal

7.4 Deve existir comprovação de que as auditorias dos processos clínicos são planeadas e realizadas e que são implementadas acções em consequência disso

PADRÃO 8 – COMUNICAÇÃO

Padrões de Qualidade

8.1 Existem mecanismos que garantem uma comunicação eficaz no interior e no exterior da Unidade de Fisioterapia

¹ Portaria nº 247/2000 de 08 de Maio: Regulamento Arquivístico dos Hospitais e demais serviços do Ministério da Saúde

Decreto Lei nº 267/2007 de 24 de Julho

Decreto Lei nº 16/93 de 23 de Janeiro: Regime Geral dos Arquivos e Património Arquivístico



8.2 Os fisioterapeutas comunicam eficazmente com os utentes/clientes da Unidade para garantir serviços efectivos e eficientes

8.3 Os fisioterapeutas comunicam eficazmente com outros profissionais de saúde e entidades externas relevantes, para assegurar serviços efectivos e eficientes

8.4 Os fisioterapeutas tratam toda a informação de forma estritamente confidencial

PADRÃO 9 - INTERVENÇÃO CLÍNICA EM FISIOTERAPIA

Padrões de Qualidade

9.1 O acesso à Unidade de Fisioterapia é justo e equitativo em função das necessidades do utente/cliente

9.2 Existe um sistema que assegura que os cuidados de Fisioterapia são baseados na melhor evidência de efectividade disponível

9.3 Deve ser recolhida informação sobre o utente/cliente e o seu problema actual

9.4 O plano de intervenção deverá ser formulado em função da consulta de Fisioterapia e baseado na melhor evidência disponível

9.5 Para a realização de uma intervenção efectiva as opções de tratamento apropriadas são identificadas, com base na melhor evidência disponível

9.6 O plano de intervenção é avaliado sistematicamente, em função da evolução do estado de saúde do utente/cliente, de forma a assegurar a sua constante efectividade e relevância

9.7 Após a conclusão do plano de intervenção, são realizadas notas e ou relatórios de alta ou de transferência

PADRÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

Padrões de Qualidade

10.1 Existe um programa de melhoria da qualidade que se integra no plano de qualidade da organização

10.2 A existência de um programa de auditoria assegura o processo de melhoria contínua da qualidade clínica, existindo mecanismos que permitem a monitorização e implementação da mudança



10.3 Existem procedimentos claros e facilitadores para a apresentação e gestão das reclamações

10.4 É avaliado o efeito da intervenção em Fisioterapia e do plano de intervenção para assegurar que é efectivo e relevante para os objectivos da organização/unidade

PADRÃO 11 – PROMOÇÃO, MARKETING E PUBLICIDADE DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA E PRODUTOS

Padrões de Qualidade

11.1 A informação fornecida pelos serviços reflecte com exactidão aquilo que é prestado

11.2 A informação fornecida sobre produtos reflecte com exactidão as suas características

11.3 Os produtos vendidos ou fornecidos aos utentes/clientes são os adequados para a prestação de cuidados efectivos

11.4 O aconselhamento de um produto ou serviço é baseado no raciocínio clínico, evidência e relação custo-qualidade