

UNIVERSIDADE DE ÉVORA

IV CURSO MESTRADO EM INTERVENÇÃO SÓCIO-ORGANIZACIONAL NA
SAÚDE

Curso ministrado em parceria com a Escola Superior de Tecnologias da Saúde de
Lisboa

(DR - II Série, nº. 250 de 29 de Outubro de 2002)

Área de especialização em
Políticas de Administração e Gestão de Serviços de Saúde

QUALIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO SERVIÇO DE RADIOLOGIA DO HOSPITAL DE CURRY CABRAL, um estudo de caso

Dissertação de Mestrado apresentada por:

Ana Cristina Castanheira Fonseca

Nº. 3921

Orientador:

Prof. Doutor Paulo Resende da Silva

[Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri]

Évora
~~Novembro de 2008~~
Julho 2009

RESUMO

QUALIDADE DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO SERVIÇO DE RADIOLOGIA DO HOSPITAL DE CURRY CABRAL

A preocupação com a qualidade dos serviços prestados pelas organizações de saúde é uma realidade. Em resultado de várias pressões e diferentes metodologias têm sido implementadas nas instituições Sistemas de Informação a fim de melhorar a qualidade e segurança dos procedimentos aí desenvolvidos.

A qualidade dos Sistemas de Informação assume um destaque pela sua componente de mais-valia, neste trabalho procuramos avalia-la e verificar a sua correcta implementação.

A presente dissertação reporta-se ao estudo dos Sistemas de Informação no Serviço de Radiologia do HCC, tendo como objectivo principal saber se os Sistemas de Informação, potenciaram a melhoria da qualidade de desempenho dos profissionais de saúde, assim como caracterizar a qualidade dos Sistemas de Informação.

Como estratégia de pesquisa optamos por um estudo de natureza descritiva, utilizando um modelo de análise quantitativo. Aplicou-se um questionário elaborado pela investigadora, tendo sido aceites as respostas de 55 questionários realizados aos utilizadores dos SI.

De uma forma geral os resultados demonstram que os Sistemas de Informação foram bem aceites por parte dos profissionais deste serviço, existindo porem algumas deficiências que não permite que se atinja níveis de qualidade elevados.

Relativamente à formação depreendemos que existem algumas lacunas relativas ao processo de formação dos utilizadores, que podem ser colmatadas por uma intervenção adequada.

Palavras-chave: Sistemas de Informação; Qualidade; Serviço de Radiologia; Utilizadores; Formação.

ABSTRACT

QUALITY OF THE INFORMATION SYSTEMS HOSPITAL CURRY CABRAL – RADIOLOGY SERVICE

The concern about the quality of the accounted services by the health organizations is a reality. Information Systems have been installed in many establishments as a result of many pressures and different methodologies in order to improve the quality and safety of the procedures developed in such places.

The quality of the Information Systems gains relevance due to its "rise" character; on this essay we aimed to evaluate and verify its adequate execution.

The present essay is about the study of the Information Systems on the Radiology Service of Hospital Curry Cabral (HCC) being its main objective to know if the Information Systems improved the performance of the health professionals, as well as to point out their quality.

We decided to build a study of descriptive nature using a quantitative analysis method. We applied an inquiry elaborated by the researcher and accepted the answers of 55 inquiries made to the SI users.

In general the results revealed that the Information Systems were well accepted by the professionals of this service. However, some minor problems do not allow high standard of quality to be obtained.

As regards training we understand that there are a few defaults concerning the process of formation of the users which can be surpassed if using an adequate intervention.

Key-Words: Information Systems; Quality; Radiology Service; Users; Formation.

INDICE

	Pág.
INTRODUÇÃO	12
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	
1 – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	17
1.1 – Evolução dos Sistemas de Informação	17
1.2 – Sistemas de Informação	19
1.3 – Sistemas de informação em saúde	20
1.4 – Sistema de Informação Hospitalar	21
1.5 – Sistemas de Informação em saúde em Portugal	23
1.5.1 – Sonho	25
1.5.2 – Sinus	26
1.5.3 – Sam	27
2 – QUALIDADE	28
2.1 – Normas e Padrões	29
2.2 – Qualidade na Saúde	30
2.3 – Qualidade dos Sistemas de Informação	35
2.3.1 – Dimensões da qualidade dos Sistemas de Informação	36
PARTE II – ESTUDO EMPIRICO	
3 – METODOLOGIA	42
3.1 – Variáveis de Estudo	45
3.2 – Instrumento de Recolha de Dados	46
3.3 – Procedimentos	49
3.3.1 – Considerações Deontológicas	50
4 – CARACTERISTICAS DO SISTEMA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO HOSPITAL DE CURRY CABRAL	51
4.1– Caracterização do Hospital de Curry Cabral	51
4.2 – Sistema de Informação implementado no HCC	54
4.2.1 – Sistema de Informação do Serviço de Radiologia	54

4.2.1.1 – Sistema PACS	54
4.2.1.2 – Sistema de Informação Radiológico	58
4.2.1.3 – Integração e articulação HIS / RIS / PACS	58
4.2.1.4 – Standard DICOM	60
4.2.1.5 – Sistemas de arquivo	61
4.2.1.6 – Protecção e segurança de dados	62
5 – ANALISE E TRATAMENTO ESTATISTICO DE DADOS	64
5.1– Selecção e caracterização dos participantes	64
5.1.1 – Caracterização da amostra – Administrativos	65
5.1.2 – Caracterização da amostra – Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	67
5.1.3 – Caracterização da amostra – Médicos	69
6 – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	72
6.1 – Caracterização dos Sistemas de Informação	72
6.1.1 – Administrativos	72
6.1.2 – Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica	73
6.1.3 – Médicos	75
6.2 – Caracterização da Formação – Administrativos/Técnicos/Médicos	77
6.3 – Caracterização Situação Geral – Administrativos/Técnicos/Médicos	78
6.4 – Caracterização da Questão Aberta	79
7 – ANALISE E DISCUSSAO DOS RESULTADOS	81
7.1 – Comparação de resultados	81
7.2 – Analise das dimensões da Qualidade dos Sistemas de Informação	84
7.3 – Cruzamento de variáveis	86
7.4 – Limitações do estudo	91
8 – CONCLUSÃO	91
9 – PLANO DE INTERVENÇÃO SOCIO-ORGANIZACIONAL	94
BIBLIOGRAFIA	97
ANEXOS	
Anexo I – Utilização do SONHO – Administrativos	
Anexo II – Utilização do SAM – Administrativos; Técnicos; Médicos	
Anexo III – Normas ISO – International Organization for Standardization	
Anexo IV – Questionários – Administrativos; Técnicos; Médicos	
Anexo V – Pedidos de autorização	
Anexo VI – Utilização do HIS/RIS/PACS – Administrativos; Técnicos; Médicos	

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1 – Situação actual dos SI no SNS	24
FIGURA 2 – Imagens do Sonho	26
FIGURA 3 – Imagens do SAM	27
FIGURA 4 – Integração HIS / RIS / PACS	59
FIGURA 5 – Fluxo de Dados HIS / RIS / PACS	60
FIGURA 6 – Imagem Dicom	61
FIGURA 7 – SI HCC/SI Radiologia	63

INDICE DE QUADROS

	Pág.
QUADRO 1 – Dimensões ao nível da Qualidade dos SI	48
QUADRO 2 – Dimensões ao nível da Qualidade do Software	49
QUADRO 3 – Categoria Profissional – Distribuição de frequências relativas a Administrativos	66
QUADRO 4 – Grau Académico – Distribuição de frequências relativas a Tec. de Radiologia	68
QUADRO 5 – Categoria Profissional – Distribuição de frequências relativas a a Tec. de Radiologia	69
QUADRO 6 – Categoria Profissional – Distribuição de frequências relativas a Médicos	71
QUADRO 7 – Caracterização dos SI pelos Administrativos do HCC	73
QUADRO 8 – Caracterização dos SI pelos Tec. de Radiologia do HCC	75
QUADRO 9 – Caracterização dos SI pelos Médicos do HCC	76
QUADRO 10 – Caracterização dos SI pelos Médicos do HCC	77
QUADRO 11 – Caracterização dos SI pelos Administrativos do HCC	78
QUADRO 12 – Caracterização dos SI pelos Tec. de Radiologia do HCC	79
QUADRO 13 – Caracterização dos SI pelos Médicos do HCC	79
QUADRO 14 – Caracterização da questão aberta	80
QUADRO 15 – Análise das dimensões ao nível da Qualidade dos SI	84
QUADRO 16 – Análise das dimensões ao nível da Qualidade do Software	85
QUADRO 17 – Cruzamento de variáveis relativas aos SI/ Administrativos, Técnicos, Médicos	87
QUADRO 18 – Cruzamento de variáveis relativas aos SI/ Técnicos, Médicos	88
QUADRO 19 – Cruzamento de variáveis relativas à Formação/ Administrativos, Técnicos, Médicos	89
QUADRO 20 – Cruzamento de variáveis relativas à Situação Geral / Administrativos, Técnicos, Médicos	90

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 – Distribuição de frequências relativas segundo a idade	65
GRÁFICO 2 – Distribuição de frequências relativas segundo os anos de serviço	66
GRÁFICO 3 – Distribuição de frequências relativas segundo a idade	67
GRÁFICO 4 – Distribuição de frequências relativas segundo os anos de serviço	68
GRÁFICO 5 – Distribuição de frequências relativas segundo a idade	69
GRÁFICO 6 – Distribuição de frequências relativas segundo os anos de serviço	70

INTRODUÇÃO

Vivemos num mundo complexo de sistemas interactuantes. As organizações são o expoente da manifestação desta realidade, nas quais os sistemas de informação assumem hoje um papel central como elementos essenciais à sua sobrevivência e desenvolvimento, num contexto de grande dinamismo e competitividade.

A organização e o seu sistema de informação são indissociáveis. O conhecimento e compreensão de cada um em toda a sua abrangência implica conhecer e entender o outro, ou seja, não é possível compreender um sistema de informação organizacional sem compreender a organização de que é parte integrante e vice-versa. Por outro lado, todas as organizações possuem e gerem o seu sistema de informação. Este, apesar de ser implícito em todas as organizações é gerido de forma mais ou menos explícita na generalidade, assumindo um duplo papel na gestão empresarial moderna. O papel substantivo de reduzir a incerteza e apoiar a decisão, e o papel complementar de criar representações da realidade que auxiliem a empresa a atingir os seus objectivos.

Um sistema de informação é uma entidade sócio-técnica que reúne, guarda, processa e faculta informação relevante para uma organização (ou para a sociedade), de modo a torná-la acessível e útil para aqueles que a desejem utilizar. Um sistema de informação não é algo que algumas organizações têm e outras não, é uma forma de as perceber. As concepções desta natureza, em que os sistemas de informação organizacionais são claramente um meio para a satisfação da missão da organização e não uma finalidade em si, levantam a questão da definição da missão deste, pois tal como qualquer outro sistema da organização, deve ser gerido de acordo com a satisfação da organização e deve assumir como missão própria a qualidade dos seus processos.

Os sistemas de informação são uma ferramenta indispensável para a gestão, pois as organizações têm necessidade de obter e manter a competitividade, e a necessidade de aceder às informações em qualquer ponto e de uma forma mais facilitada, segura e eficaz, requerendo para isso a uma metodologia estruturada. Sem nenhuma dificuldade, identifica-se uma

infinidade de situações quotidianas em que as informações são utilizadas para orientar determinadas decisões

A informação é hoje encarada como um recurso essencial para as organizações (Amaral, L., 1994). Não que a informação seja uma novidade, até porque faz parte da própria essência das organizações, mas só nos últimos anos é que se reconheceu a sua importância estratégica. O seu reconhecimento como um recurso significa que esta terá que ser gerida como tal, que será necessária a existência de uma estrutura capaz de assegurar que a informação esteja disponível no momento, na forma e na quantidade desejável para os seus consumidores, ou seja, que tenha Qualidade.

A Qualidade está a surgir como uma questão fundamental para os sistemas de informação, pesquisadores e profissionais. O sistema de Informação de qualidade tem por objectivo a avaliação dos seus principais componentes, ou seja, sistemas de qualidade, a qualidade dos dados, informações de qualidade, bem como o modelo de qualidade e métodos de qualidade. A investigação em curso engloba aspectos teóricos incluindo a definição de qualidade em modelos de qualidade. Estas contribuições teóricas conduzem a métodos, abordagens e ferramentas para a medição da qualidade e seu potencial.

Os problemas com a Qualidade dos Sistemas de Informação são sentidos de forma rotineira por todas as organizações, com diferentes níveis de gravidade e de prejuízo. O impacto negativo traduz-se em custos desnecessários, em processos de decisão afectados ou na perda de confiança dos clientes.

Na Europa, bem como no resto do mundo, a preocupação com a qualidade dos serviços prestados pelas organizações de saúde é uma realidade (Pomey et al. 2004). Em resultado de várias pressões, diferentes metodologias têm sido implementadas nessas instituições a fim de melhorar a qualidade e segurança dos procedimentos aí desenvolvidos. Porém, nem todas as medidas tomadas, têm alcançado os objectivos pretendidos. Relatos de aumento de burocracia, custos e desconfiança face à sua pertinência são comuns (Yang, 2003).

As mudanças relativamente à gestão dos serviços de saúde e as preocupações relacionadas com a aplicação adequada de novas ferramentas

de gestão da informação têm contribuído para o desenvolvimento de estudos, reformas e até mudanças de comportamento por parte dos intervenientes.

Os estudos existentes nesta área focam predominantemente a Qualidade da informação, a Qualidade dos dados ou ainda Sistemas de Qualidade. Mas neste estudo pretende-se investigar a Qualidade dos Sistemas de Informação.

Considerando a relevância desta temática, pareceu-nos pertinente e muito interessante efectuar um estudo aprofundado sobre A Qualidade dos Sistemas de Informação numa unidade hospitalar, nomeadamente na área da Radiologia.

Nesta perspectiva, e por nos encontrarmos numa fase de mudança de cultura na gestão dos serviços de saúde, decidimos aproveitar este momento de reflexão, análise e também de intervenção que constitui a realização de uma dissertação de Mestrado em Intervenção Sócio-Organizacional de Saúde, para tentar responder à nossa *questão de investigação*:

- De que forma a Qualidade dos Sistemas de Informação potenciou a melhoria do desempenho dos profissionais de saúde no Serviço de Radiologia do HCC?

Para desenvolver o estudo de investigação e no sentido de dar resposta à questão de partida foi traçado como *objectivo principal* para a investigação:

- Caracterizar a Qualidade dos Sistemas de Informação na perspectiva do utilizador, no Serviço de Radiologia do HCC. E como *objectivos específicos*:

- Descrever os Sistemas de Informação existentes no Serviço de Radiologia do HCC.

- Descrever parâmetros de qualidade.

- Descrever dimensões da qualidade dos Sistemas de Informação.

- Caracterizar a opinião dos utilizadores dos Sistemas de Informação sobre os mesmos.

- Caracterizar a opinião dos utilizadores dos Sistemas de Informação sobre a formação.

Assim com este estudo pretendemos explorar o modo como os Sistemas de Informação se processam na unidade de saúde e em particular na instituição hospitalar em causa, assim como, apoio ao desempenho dos profissionais no Serviço de Radiologia do HCC. Dada a natureza quantitativa

da informação requerida nesta investigação, o questionário será o instrumento metodológico central a ser utilizado nesta investigação

Para uma melhor compreensão da investigação realizada e para a concretização dos objectivos a que nos propomos, esta dissertação iniciou-se assim com a presente introdução a temática em estudo, seguida da Parte I – Enquadramento Teórico, Parte II – Estudo Empírico e conclusão e ainda um plano de intervenção sócio-organizacional. A Parte I deste estudo encontra-se estruturada em dois capítulos. O 1.º capítulo é dedicado aos Sistemas de Informação, onde se procura descrever e relacionar os conceitos fundamentais ao desenvolvimento da investigação, assim como a sua integração dentro das organizações de saúde. No 2.º capítulo debruçamo-nos sobre a Qualidade, nomeadamente no que concerne à qualidade na saúde assim como à qualidade dos sistemas de informação, a sua aplicabilidade e a sua importância. Seguidamente na Parte II é apresentado o estudo empírico onde se tenta dar resposta ao problema de investigação que fomos desenhando ao longo do estudo. Esta parte inicia-se com um 3.º capítulo dedicado à metodologia utilizada para dar resposta ao problema de investigação e contem a orientação da investigação, a selecção do terreno de pesquisa, a definição das variáveis de estudo, o instrumento utilizado para a recolha de dados, os procedimentos no decorrer da investigação e, por fim, algumas considerações éticas associadas a este estudo. No 4º capítulo é feita a caracterização do hospital em estudo e são abordadas as características do Sistema de Informação. Seguidamente, o capítulo 5 é dedicado à análise tratamento estatístico dos dados, referencia a selecção dos participantes assim como a caracterização dos mesmos. O capítulo 6 reporta-se à apresentação dos resultados, fazendo-se uma apresentação detalhada dos dados obtidos, no capítulo seguinte (capítulo 7) é dedicado à análise e discussão dos resultados, referencia as limitações do estudo. No capítulo 8 são enunciadas as conclusões do estudo.

Com a apresentação do último capítulo, terminamos o nosso estudo com a elaboração de um plano de intervenção sócio-organizacional baseado nas conclusões retiradas, as quais consistem num plano de referência daquilo que pensamos deve ser efectuado para melhorar a aplicação dos processos de Qualidade nos Sistemas de Informação. O referido plano de intervenção foi elaborado com base no estudo teórico realizado para a presente dissertação.

7.3 – Limitações do Estudo

Ao nos propormos realizar este estudo, tivemos consciência que num estudo deste tipo podem surgir diversas limitações. No que se refere às limitações, salientamos alguns dos aspectos metodológicos, que delimitaram o alcance dos resultados obtidos.

Relativamente à amostra, referimos o facto de termos uma amostra considerada pequena, mas tratando-se de um estudo dentro de um hospital, limitado ao serviço de Radiologia e aos utilizadores dos Sistemas de Informação, podemos referir o facto de a totalidade da amostra ter colaborado no estudo.

Estamos também conscientes das limitações inerentes ao nosso instrumento de recolha de dados, como a possibilidade de ter havido uma interpretação incorrecta das questões e a ocorrência de algumas respostas. Além disso, durante a entrega e recolha dos questionários pelo serviço, deparamo-nos com a existência de alguns questionários elaborados por outros investigadores (alunos estagiários), o que provocou alguma desmotivação e cansaço por parte dos participantes.

Contudo, consideramos importante a divulgação do estudo e esperamos que o mesmo incentive a realização de futuras investigações noutras instituições, por exemplo no sentido de conhecermos outras realidades, permitindo a generalização dos resultados mas também a disseminação de uma verdadeira Qualidade dos Sistemas de Informação.

8 – CONCLUSÃO

Durante o desenvolvimento desta dissertação pretendemos responder ao nosso problema de investigação, de que forma a Qualidade dos Sistemas de Informação potenciou a melhoria de desempenho dos profissionais de Saúde no Serviço de Radiologia do HCC, nomeadamente no que se refere à sua correcta utilização, na formação a que tiveram acesso e aos objectivos esperados. Consideramos que, apesar de não termos uma amostra muito grande, os objectivos delineados para esta investigação foram alcançados e que os resultados encontrados com a sua realização constituem um contributo

tra uma avaliação da Qualidade dos sistemas de informação e possível melhoria.

Os dados obtidos através da amostra revelaram-se dados interessantes que nos conduziram a alguma reflexão e discussão e contribuíram por vezes para pequenas e simples mudanças de atitude. Para além disso, foi importante observar que a maioria dos participantes revelaram uma preocupação e interesse sobre esta temática.

Na tentativa de encontrarmos uma resolução para o nosso problema de investigação, estruturamos este trabalho em duas partes: enquadramento teórico e estudo empírico. Na primeira parte procurámos contextualizar os Sistemas de Informação na sua globalidade e salientar a sua importância a nível organizacional dentro do contexto da saúde. A metodologia utilizada permitiu-nos a determinação dos resultados e principais conclusões da nossa investigação.

Relembrando que este estudo foi desenvolvido num contexto próprio, no Serviço de Radiologia do Hospital de Curry Cabral, podemos começar por concluir que a existência de diferentes categorias profissionais conduz-nos para uma observação mais alargada, conseguindo-se assim ter uma percepção global de todo o sistema.

Nomeadamente a nível administrativo, podemos concluir que o Sistema de Informação ao nível do agendamento e de todo o processo que envolve as marcações é considerado bom, tendo melhorado a qualidade do trabalho em geral é de salientar ainda uma maior organização e uma maior abertura da comunicação inter-serviços. São referidos aspectos negativos no que diz respeito a alguma falta de informação, que é considerada necessária para uma melhor prestação, assim como falhas do sistema e ainda a ausência de uma formação contínua para um melhor acompanhamento de todo o sistema e das suas alterações.

A nível técnico, podemos concluir que o sistema permitiu melhorias ao nível da qualidade do trabalho (menos falhas técnicas) melhorias ao nível da qualidade de imagem, permite ainda uma maior rapidez na realização de todo o processo que envolve a realização do exame. E de referir que foi sentida uma melhoria considerável no que diz respeito à comunicação inter-serviços. São referidos aspectos negativos no que diz respeito a alguma falta de informação,

que é considerada necessária para uma melhor prestação, assim como a ausência de uma formação contínua para um melhor acompanhamento de todo o sistema e das suas alterações. Embora considerem este benefício é de salientar que os técnicos consideram este sistema um mau sistema porque referem ter muitas falhas, sendo por isso um sistema que devia ser sem dúvida melhorado.

A nível dos clínicos, podemos concluir que o sistema permitiu melhorias ao nível da qualidade de trabalho facilitando a consulta de outros exames, consideram ainda que o sistema é acessível e que comparativamente ao sistema anterior é considerado muito melhor. A qualidade de imagem nos exames é boa, embora refiram que pode existir perda dessa qualidade no transporte da mesma. São referidos como aspectos negativos a falta de rapidez do sistema assim como as frequentes falhas que o sistema tem, referem também a ausência de uma formação contínua para um melhor acompanhamento de todo o sistema e das suas alterações, considerando esta formação fundamental.

Podemos verificar que as opiniões seguem duas linhas de referência comum a todos os inquiridos, sendo que os sistemas de informação são sem dúvida alguma, uma mais valia a todos os níveis, por outro lado é um sistema com muitas falhas de rede, assim como falhas do próprio sistema, além de que a formação está aquém do que seria desejável.

Referimos ainda um comentário que pensamos resumir a opinião dos inquiridos, *“Havendo formação adequada e um sistema informático eficaz, os sistemas de informação serão sempre uma mais valia para qualquer serviço. O nosso sistema precisava ser revisto e otimizado pois tem muitas falhas o que provoca por vezes o caos”*.

Conscientes das limitações que esta investigação pode apresentar e mencionadas anteriormente, acreditamos que os resultados encontrados podem facilitar a tomada de decisão para uma melhoria contínua da Qualidade nos Sistemas de Informação do Hospital de Curry Cabral, nomeadamente no Serviço de Radiologia.

Considerando o que foi descrito anteriormente, e face à problemática em estudo, verificou-se a existência de alguns aspectos que podem ser melhorados para que a Qualidade dos Sistemas de Informação seja realizada

...sua plenitude e com os fins a que se destina. É perante os mesmos que formulamos um plano de intervenção que se segue no próximo capítulo.

PLANO DE INTERVENÇÃO SOCIO-ORGANIZACIONAL

O sucesso de uma organização depende da capacidade desta responder com eficácia aos desafios impostos pela sociedade, manter um equilíbrio dinâmico entre as exigências e as respostas, ter flexibilidade, rapidez até antecipação perante as constantes mudanças do meio envolvente em que está inserida. As instituições que pretendam implementar um processo de mudança, para além das orientações política e governamentais, têm que ter em consideração toda a envolvente cultural e social associada.

A área dos Sistemas de Informação na saúde é considerada em grande crescimento. Os diversos avanços na tecnologia e a constatação dos seus benefícios forçam a sua implementação pelos governos de vários países.

Os Sistemas de Informação são sem dúvida uma mais valia na saúde e a Qualidade uma meta a atingir todos os dias.

Assim, com base nos resultados encontrados e discutidos, e numa perspectiva de contribuir para a melhoria dos Sistemas de Informação do Hospital de Curry Cabral, nomeadamente no que diz respeito ao Serviço de Radiologia, planeámos a seguinte proposta de intervenção sócio-organizacional:

Título da Proposta: "Qualidade dos Sistemas de Informação no Serviço de Radiologia do HCC".

Objectivo Geral: contribuir para a melhoria da Qualidade dos Sistemas de Informação no Serviço de Radiologia do HCC.

Objectivos Específicos:

- divulgar o trabalho de investigação desenvolvido;
- promover o desenvolvimento de formação relativa aos Sistemas de Informação;

- propor estratégias, que promovam a comunicação inter serviços para a detecção de falhas (ou falta de informação) que são detectadas mas não comunicadas;
- avaliar o impacto desta intervenção na melhoria da Qualidade;

Metodologia

No sentido de alcançarmos o primeiro objectivo desta proposta – divulgar o trabalho de investigação desenvolvido – parece-nos fundamental a realização das seguintes actividades:

- reunião conjunta dos responsáveis dos Sistemas de Informação e do Serviço de Radiologia do HCC;
- sessões de apresentação da investigação aos utilizadores dos SI;
- entrega de uma cópia da dissertação na biblioteca do hospital;

Com a realização destas actividades pretendemos sensibilizar todos os utilizadores dos Sistemas de Informação para a importância dos mesmos, divulgando assim o nosso trabalho de investigação. Acreditamos que através de uma apresentação, análise e discussão dos resultados encontrados com este estudo, os envolvidos tomaram consciência da necessidade de adoptarem algumas estratégias para uma melhoria da qualidade dos Sistemas de Informação.

O segundo objectivo desta proposta – promover o desenvolvimento de formação relativa aos Sistemas de Informação – é fundamental a realização das seguintes actividades:

- promover acções de formação com componentes teórico-práticas;
- promover actualizações ás alterações dos programas, quando estas ocorrem;

Conforme constatámos durante a análise dos resultados encontrados, a maioria dos inquiridos referiu ou que não teve acção de formação ou se teve já foi há anos (+/- 2anos). Assim com a realização destas acções os envolvidos podem vir a contribuir para uma melhoria da Qualidade em todas as vertentes dos Sistemas de Informação.

O terceiro objectivo desta proposta – propor estratégias, que promovam a comunicação inter-serviços para a detecção de falhas (ou falta de informação) que são detectadas mas não comunicadas, através de;

- reuniões conjuntas de todos os intervenientes directos nos SI;
- reuniões com os responsáveis dos SI;

Estas reuniões têm como objectivo, uma avaliação do sistema, por parte de quem o utiliza, verificar as suas falhas para que estas possam ser corrigidas ou o programa possa ser reajustado para uma melhor prestação do sistema, respondendo assim ás necessidades efectivas dos utilizadores.

O quarto e último objectivo desta proposta – avaliar o impacto desta intervenção na melhoria da Qualidade realizando;

- recolha de opinião dos grupos envolvidos em todo o processo;
- estatística comparativa antes/depois da implementação;

Pretende-se assim fazer um balanço do projecto, utilizando para isso medidores que nos transmitem dados, que nos vão permitir avaliar, se o objectivo geral é alcançado e se os objectivos específicos são os mais adequados.