



APFISIO
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DE FISIOTERAPEUTAS

PADRÕES DA QUALIDADE EM FISIOTERAPIA

**Referencial para a Avaliação
da Qualidade de Unidades de
Fisioterapia**





APPFISIO
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA
DE FISIOTERAPEUTAS

PADRÕES DA QUALIDADE EM FISIOTERAPIA



**REFERENCIAL PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE
DE UNIDADES DE FISIOTERAPIA**

*... pela nossa profissão, pelos nossos
... paixão: a Fisioterapia*

Título: **Padrões da Qualidade em Fisioterapia**

Referencial para a Avaliação da Qualidade de Unidades de fisioterapia

Propriedade: Associação Portuguesa de Fisioterapeutas

APFISIO

Rua João Villaret, 285 A – Urbanização Terplana

2785-679 S. Domingos de Rana

Telf. (+351) 21 452 41 56

Email: apfisio@apfisio.pt

Site: www.apfisio.pt

1.ª edição: julho 2021

ISBN: 978-972-96015-4-5

© APFISIO reprodução interdita

Reservados todos os direitos de propriedade. Nos termos da legislação aplicável em vigor, é expressamente proibida a reprodução total ou parcial deste documento por quaisquer meios, incluindo fotocópia, digitalização e colocação na internet ou numa intranet, sua utilização, distribuição ou divulgação pública, sem a autorização prévia escrita dos titulares dos direitos.

A autorização deve ser requerida à Associação Portuguesa de Fisioterapeutas.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
PREÂMBULO.....	3
ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	4
APRESENTAÇÃO DOS CAPÍTULOS.....	5
CRITÉRIOS DA QUALIDADE.....	9
 CAPÍTULO I: GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO E SISTEMA DA QUALIDADE.....	9
 CAPÍTULO II: O UTENTE/ CLIENTE E OS SEUS DIREITOS.....	12
 CAPÍTULO III: PROCESSO CLÍNICO EM FISIOTERAPIA.....	13
 CAPÍTULO IV: GESTÃO DA COMPETÊNCIA E AUTONOMIA.....	16
 CAPÍTULO V: INSTALAÇÕES, SEGURANÇA, MANUTENÇÃO E EQUIPAMENTOS ...	18
 CAPÍTULO VI: MONITORIZAÇÃO, AUDITORIA E MELHORIA CONTÍNUA.....	21
BIBLIOGRAFIA DE REFERÊNCIA.....	23

INTRODUÇÃO

A Associação Portuguesa de Fisioterapeutas, enquanto associação profissional, emite orientações no âmbito do exercício da Fisioterapia em Portugal, o qual se deve pautar pelo binómio indissociável da competência e do profissionalismo.

O contexto do exercício da Fisioterapia é dinâmico e o seu modelo de atuação precisa de evoluir em função das necessidades do utente/cliente, das especificidades da população que serve, das mudanças na conceção e organização da prestação dos serviços, do desenvolvimento da evidência científica e das orientações que daí decorrem para a profissão.

A procura contínua da qualidade na prestação dos cuidados em Fisioterapia é um fator determinante para a dignificação da profissão, para o reforço da credibilidade do exercício clínico em Fisioterapia e para melhorar o serviço prestado ao cidadão.

Para poderem prestar cuidados de qualidade, os fisioterapeutas necessitam de basear a sua atuação em padrões de qualidade profissional bem definidos, atualizados e suportados na melhor evidência científica disponível, quer a nível nacional quer internacional.

Por outro lado, as Unidades de Fisioterapia têm de adotar metodologias de planeamento e gestão da prestação dos cuidados alicerçadas em princípios de gestão da qualidade universalmente aceites e em regras de segurança bem estabelecidas.

Os **Padrões da Qualidade em Fisioterapia** foram desenvolvidos pela Associação Portuguesa de Fisioterapeutas (APFISIO) com o objetivo de servir como referencial de requisitos para a gestão e avaliação da qualidade organizacional das Unidades de Fisioterapia.

Com a edição deste Referencial, pretende o Conselho Diretivo Nacional da APFISIO proporcionar às Unidades de Fisioterapia um instrumento que lhes

permita aferir o grau de implementação das boas práticas de prestação de cuidados em Fisioterapia e das boas práticas organizacionais.

Ao mesmo tempo, a APFISIO desenvolveu um modelo próprio de avaliação externa e reconhecimento da qualidade organizacional das Unidades de Fisioterapia, baseado no cumprimento dos critérios estabelecidos neste Referencial, processo esse que culmina na emissão de uma Declaração de Conformidade com os *Padrões da Qualidade em Fisioterapia da APFISIO* e na autorização de utilização da marca **Qualidade Reconhecida APFISIO**.

O reconhecimento externo da qualidade com a chancela da APFISIO permite que os utentes/clientes e as diferentes partes interessadas possam basear a sua confiança numa dada Unidade de Fisioterapia no resultado de uma avaliação externa independente, conduzida por profissionais competentes e conhecedores do estado da arte, eles próprios qualificados pela APFISIO.



Assinado por: **Adérito Ricardo Duarte Seixas**
Num. de Identificação: 11452335
Data: 2022.03.25 12:36:03+00'00'

Adérito Seixas

Presidente do Conselho Diretivo Nacional da

Associação Portuguesa de Fisioterapeutas

PREÂMBULO

Para gerar confiança nos seus utentes/clientes, principal alvo do seu esforço da qualidade, e nas entidades com as quais estabelecem relações de parceria, as Unidades de Fisioterapia necessitam de garantir que os serviços de fisioterapia prestados se regem pela prática baseada na melhor evidência científica disponível, além de enquadrarem e gerirem as suas atividades de acordo com princípios de gestão da qualidade e da segurança reconhecidos.

Este conjunto de *Padrões da Qualidade em Fisioterapia* traduz os critérios da qualidade que as Unidades de Fisioterapia necessitam de implementar e respeitar, constituindo o Referencial pelo qual a Unidade poderá obter o reconhecimento da qualidade organizacional e da prestação de cuidados junto da sua Associação profissional, a APFISIO.

Os critérios e requisitos diretamente relacionados com a prática profissional em Fisioterapia foram desenvolvidos a partir dos Padrões da Qualidade em Fisioterapia 2015, editados então pela APFISIO, os quais tiveram por base os «*Quality Assurance Standards for physiotherapy service delivery*» (editados pela Chartered Society of Physiotherapy em 2013).

Os critérios relacionados com a qualidade organizacional tiveram em conta, genericamente, os princípios de gestão da qualidade enunciados nas normas da família ISO 9000.

As Unidades de Fisioterapia que pretendam obter o reconhecimento da sua adesão aos *Padrões da Qualidade em Fisioterapia* da APFISIO ficam sujeitas a um processo de auditoria e avaliação externa independente, da exclusiva responsabilidade da APFISIO. A metodologia de avaliação e reconhecimento externo da qualidade das Unidades de Fisioterapia, com a chancela da APFISIO, é estabelecida em Regulamento próprio.

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O modelo de reconhecimento externo da qualidade organizacional, baseado nos critérios e requisitos da qualidade do presente Referencial, destina-se às Unidades de Fisioterapia de tipologia e dimensão variáveis.

Os critérios e requisitos da qualidade que este Referencial estabelece são aplicáveis a qualquer Unidade de Fisioterapia. Cabe, no entanto, à sua Direção analisar, caso a caso, a extensão e aplicabilidade dos diferentes critérios à sua realidade, tendo em conta a sua dimensão, a carteira de serviços que oferece, a diversidade das intervenções em Fisioterapia, bem como os equipamentos e características das instalações que possui.

No presente Referencial, todas as referências a “prática”, “raciocínio” ou “avaliação clínica” dizem exclusivamente respeito ao âmbito da Fisioterapia.

APFISIO

ASSOCIAÇÃO NACIONAL

DE FISIOTERAPIA

... pela nossa profissão, pelos nossos
... paixão: a Fisioterapia

APRESENTAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Os critérios e requisitos da qualidade que integram este Referencial estão em consonância com aspetos gerais da qualidade e com determinações normativas que são comuns a todas as organizações que atuam na área da prestação de cuidados de saúde.

Os critérios e requisitos da qualidade deste Referencial, encontram-se organizados em seis capítulos, designadamente:

• GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO E SISTEMA DA QUALIDADE

Neste capítulo encontram-se requisitos relacionados com a política e objetivos da qualidade no contexto em que a Unidade intervém; requisitos relacionados com a compreensão das expectativas e necessidades dos utentes/clientes; requisitos relacionados com determinações legais e regulamentares; requisitos relacionados com a adoção de práticas organizacionais baseadas na abordagem por processos; requisitos relacionados com a definição de funções e da autoridade; requisitos relacionados com procedimentos normalizados e/ou orientações validadas; requisitos relacionados com o controlo dos resultados dos serviços prestados e requisitos relacionados com a gestão da documentação e com o controlo de registos, entre outros.

• O UTENTE/ CLIENTE E OS SEUS DIREITOS

Neste capítulo encontram-se requisitos relacionados com as necessidades e os direitos do utente/cliente; requisitos relacionados com a qualidade do atendimento; requisitos relacionados com a acessibilidade e com a continuidade de cuidados; requisitos relacionados com o dever de informação e com a participação direta do utente/cliente (ou seu representante legal) nos cuidados que lhe são prestados; requisitos relacionados com a perceção da satisfação do utente/cliente e com a gestão das reclamações e sugestões.

• PROCESSO CLÍNICO EM FISIOTERAPIA

Neste capítulo encontram-se requisitos específicos que integram as atividades das cinco fases do chamado *Processo da Fisioterapia*, a saber:

- O primeiro contacto e exame do utente/cliente;
- O diagnóstico em Fisioterapia e a formulação do prognóstico em Fisioterapia;
- O planeamento e seleção da intervenção com base num modelo centrado no utente/cliente e tendo em conta a identificação de problemas, barreiras e facilitadores;
- A aplicação da intervenção e a sua monitorização;
- A avaliação dos resultados.

Os requisitos específicos da qualidade clínica e da boa prática profissional que têm de ser verificados são baseados não só no *Processo da Fisioterapia*, como também em documentação de referência específica para a profissão, sustentada em evidência científica.

Os aspetos clínicos e de desempenho profissional relacionados com a prestação de cuidados de fisioterapia somente podem ser interpretados, verificados e avaliados pelos seus pares, entenda-se fisioterapeutas com formação apropriada e sólida experiência profissional.

Neste capítulo encontram-se requisitos relacionados com a gestão do processo de prestação de cuidados em fisioterapia; requisitos relacionados com os protocolos de intervenção validados e normas de referência aplicáveis; requisitos relacionados com a boa prática profissional baseada em evidência científica; requisitos relacionados com os registos em saúde; requisitos relacionados com a monitorização da eficácia dos cuidados; requisitos relacionados com a transmissão da informação no âmbito da continuidade dos cuidados; requisitos

relacionados com o dever de notificação de efeitos adversos; requisitos relacionados com a carteira de serviços e requisitos relacionados com planos de contingência, entre outros.

• **GESTÃO DA COMPETÊNCIA E AUTONOMIA**

Neste capítulo encontram-se requisitos relacionados com a qualificação profissional e com a existência e disponibilidade de recursos humanos possuidores de competências gerais e específicas para a prática da fisioterapia nas diferentes áreas de intervenção; requisitos relacionados com a identificação de necessidades de formação, manutenção e atualização das competências profissionais; requisitos relacionados com a necessidade de desenvolver competências na área da gestão do risco e requisitos relacionados com a organização dos processos dos fisioterapeutas.

• **INSTALAÇÕES, SEGURANÇA, MANUTENÇÃO E EQUIPAMENTOS**

Neste capítulo encontram-se requisitos relacionados com os sistemas e as tecnologias de informação e com a proteção de dados pessoais; requisitos relacionados com a segurança informática; requisitos relacionados com os recursos e meios físicos existentes; requisitos relacionados com a segurança das instalações, dos utentes/clientes e dos profissionais; requisitos relacionados com a gestão dos equipamentos e das atividades de manutenção; requisitos relacionados com a gestão de fornecedores e com o controlo dos produtos e materiais utilizados; requisitos relacionados com a gestão do risco e com a existência de meios de socorro e requisitos relacionados com a gestão de incidentes e eventos adversos.

• **MONITORIZAÇÃO, AUDITORIA E MELHORIA CONTÍNUA**

Neste capítulo encontram-se requisitos relacionados com a avaliação interna e externa da qualidade e da conformidade dos critérios deste Referencial; requisitos relacionados com a análise do desempenho e da eficácia do processo da fisioterapia; requisitos relacionados com a gestão das ações corretivas e das

ações de melhoria e da sua eficácia pela Direção; requisitos relacionados com a análise e tratamento de desvios da qualidade para os clientes e requisitos relacionados com a gestão das reclamações e sugestões, entre outros.

APFISIO

ASSOCIAÇÃO
DE FISIOTERAPIA

... pela nossa profissão, pelos nossos
... paixão: a Fisioterapia