

Relatório Anual

2023

Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção da Santa
Casa da Misericórdia de Cinfães



Equipa Técnica Multidisciplinar

em __/__/__, ata nº ____

Esmaçadas, Ana Catarina Lourenço, Nuno Cardoso,
Catarina Braga, Carla Vieira, Joana Ribeiro,
Jus Almeida, Diogo Monteiro, Ana Paula, Liliana Mouta,
Cristina Afonso, Jus Almeida, Catarina

Mesa Administrativa da

Santa Casa da Misericórdia de Cinfães

em __/__/__, ata nº ____

Fernando Pereira Vieira
Jus Almeida
Jus Almeida



Índice

Índice.....	1
Índice de Tabelas.....	2
Índice de Ilustrações.....	2
Lista de Siglas e Abreviaturas.....	3
Sumário Executivo.....	4
1. Caracterização da ULDM da SCM de Cinfães	5
.....	5
1.1 - Tipologia.....	6
1.2 - Organização por setores.....	6
a) Medicina Física e Reabilitação	6
b) Farmácia.....	6
c) Gestão de material/equipamento (enfermagem/ secretaria/ sala de animação sociocultural/ nutrição/ higiene e bem-estar/ higiene e manutenção dos espaços).....	8
d) Animação sócio - cultural	9
e) Nutrição.....	9
f) Serviços Administrativos	9
g) Área técnica/ Apoio direto aos Utentes.....	9
h) Serviço de higiene dos espaços e manutenção	10
1.3 - Caracterização dos Recursos Humanos	10
1.4 - Comparticipação financeira da ULDM.....	13
2.1 - Objetivos Operacionais de Eficácia	16
2.2 - Objetivos Operacionais de Eficiência.....	19
2.3 - Objetivos Operacionais de Qualidade.....	21
3 - Considerações Finais	29

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Evolução dos Custos com Fármacos e Gases Medicinais por mês/ ano.....	7
Tabela 2 - Custos com o material de enfermagem do ano de 2020 e 2023	8
Tabela 3 - Receitas e Taxa de Ocupação da ULDM por ano	14
Tabela 4 -Receitas e Taxa de Ocupação da UCSP por ano	15
Tabela 5: Calendarização de reuniões que ocorrem na ULDM	17
Tabela 6: Resultados Trimestrais da Aplicação da Grelha de monitorização pela ECL durante o ano 2023	20
Tabela 7: Taxa de Ocupação da ULDM por mês durante o ano 2023.....	20
Tabela 8: Densidade da Incidência de Infeção por trimestre do ano 2023.....	22
Tabela 9: Resumo dos resultados do MRSA por trimestre de 2023.....	23
Tabela 10: Formação efetuada durante o ano de 2023	25
Tabela 11: Quadro resumo dos resultados da Avaliação do QUAR	28

Índice de Ilustrações

Ilustração 1 - Distribuição recursos humanos por vínculo contratual	11
Ilustração 2 - Total de Horas Semanais dos Profissionais.....	11
Ilustração 3 - Distribuição por área profissional	
Ilustração 4 - Distribuição Profissionais por naturalidade	12
Ilustração 5 -- Distribuição profissionais por género	
Ilustração 6 - Distribuição profissionais por grupo etário	13

Lista de Siglas e Abreviaturas

ACES: Agrupamento de Centros de Saúde

ACSS: Administração Central do Sistema de Saúde, I.P.

ARS: Administração Regional de Saúde

BT: Baixo Tâmega

CHEDV: Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga

CHP: Centro Hospitalar do Porto

CHTS: Centro Hospitalar Tâmega Sousa

CLDS: Contrato Local de Desenvolvimento Social

DGS: Direção Geral da Saúde

E.B. 1: Ensino básico, 1º ciclo

ECL: Equipa Coordenação Local

ERS: Entidade Reguladora da Saúde

GCL-PPCIRA: Grupo de Coordenação Local do PPC IRA

SNS: Sistema Nacional de Saúde

SUB: serviço de urgência básica

ULDM: Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

UCSP: unidade cuidados de saúde privadas

ULSM: Unidade Local de Saúde de Matosinhos

UMP

USP: Unidade de Saúde Pública

IACS: Infecção Associada aos Cuidados de Saúde

IAI: instrumento de avaliação integrada

IEFP: Instituto de Emprego e Formação Profissional

IPSS: Instituições Particulares de Solidariedade Social

MRSA: Staphylococcus aureus Resistente à Meticilina

OE: Objetivo Estruturante

PEC: Programa de Estimulação Cognitiva

PPCIRA: Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e de Resistência aos Antimicrobianos

QUAR: Quadro de Avaliação de Responsabilidades

RNCC: Rede Nacional de Cuidados Continuados

Sumário Executivo

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), criada através do Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de junho, tem como principais objetivos a prestação de cuidados de saúde e de apoio social de forma continuada e integrada a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência e com perda de autonomia.

A RNCCI está presente em todo o território continental, com as tipologias de cuidados domiciliários, de ambulatório e de internamento, e inclui instituições públicas, privadas e do setor social. Prestam cuidados integrados no domínio da saúde e da ação social a pessoas em situação de dependência ou perda de autonomia cuja situação não exige internamento hospitalar, mas requer cuidados distintos dos prestados nas unidades de tratamento de situações agudas de doença.

Com a RNCCI é promovida a autonomia e a funcionalidade das pessoas, através da reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social pelo que, para cada situação, é preconizada uma abordagem integrada de saúde e ação social.

O Presente relatório dá cumprimento ao disposto no Capítulo VI, Artigo 38º do regulamento Interno da Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM) da Santa Casa de Misericórdia (SCM) de Cinfães, que visa avaliar o desempenho da ULDM de Cinfães no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

O Relatório Anual apresenta informação relativa à evolução da estrutura de prestação de cuidados e ao desempenho na ULDM de Cinfães, organizando-se em duas fases, caracterização da ULDM da SCM de Cinfães e desempenho.

A informação incluída no presente relatório resulta dos dados provenientes dos sistemas de informação da ULDM, designadamente, no âmbito do Aplicativo da Rede Nacional Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), da TSR, Avaliação da satisfação dos Utentes/Cuidadores e avaliação da satisfação dos colaboradores, assim como dos resultados apresentados pelas várias entidades do RNCCI.

O relatório de 2023 segue a estrutura de informação disponibilizada em anos anteriores, procurando apresentar, de forma transparente e rigorosa, uma análise exaustiva do seu exercício definida com base em documentos da RNCCI para que seja possível posicionar a ULDM de Cinfães, face às outras estruturas Nacionais da Rede de Cuidados Continuados.

Este exercício de responsabilidade de prestação de resultados sobre a ação da ULDM da SCM de Cinfães, pretende promover práticas de transparência, rigor, humanização dos serviços, controlo processos, envolvimento das pessoas com busca à melhoria continua.



1. Caracterização da ULDM da SCM de Cinfães

A ULDM de Cinfães surgiu através de uma candidatura ao Programa Modelar e da participação da Câmara Municipal de Cinfães. Entrou em funcionamento no dia 4 de setembro de 2013, através da assinatura de um Protocolo Colaboração entre a Santa Casa Misericórdia de Cinfães, ARS Norte e o Instituto da Segurança Social do Porto, com capacidade para 25 utentes.

A inauguração da ULDM realizou-se também a 4 de setembro de 2013, encontra-se em funcionamento desde o dia 30 de setembro de 2013. O primeiro utente deu entrada na Unidade a 11 de outubro de 2013.

Localiza-se na Rua General Humberto Delgado, 4690-040 Cinfães, no edifício resultante da remodelação e ampliação do antigo Hospital de Cinfães.

A Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães é coordenada pela Equipa de Coordenação Local – Baixo Tâmega, com a sua sede em Amarante (ACES Baixo Tâmega) e pela Equipa de Coordenação Regional da ARS Norte.

1.1 - Tipologia

A unidade da SCM de Cinfães, é uma das respostas da RNCCI., na sua contextualização normativa, a Unidade de Internamento de Longa Duração e Manutenção tem por finalidade proporcionar cuidados que previnam e retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida, por um período de internamento superior a 90 dias consecutivos. (cfr. n.º 2 do Art. 13.º do Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de junho). “...pode proporcionar o internamento, por período inferior ao previsto no número anterior, em situações temporárias, decorrentes de dificuldades de apoio familiar ou necessidade de descanso do principal cuidador, até 90 dias por ano. (cfr. n.º 2 do Art. 13.º do Decreto-Lei n.º 101/2006, de 6 de junho).

Esta resposta é estruturada num contrato programa entre a Administração Regional de Saúde do Norte, O Instituto da Segurança Social e Santa Casa da Misericórdia de Cinfães, por períodos de um ano, considerando-se automática e sucessivamente renovado por iguais períodos de tempo, até ao limite máximo de três anos económicos.

Prevê vinte e cinco lugares de taxa de ocupação.

Actualmente, nas Instalações desta resposta, para além do número de vagas estipulado pela RNCCI, existem mais cinco privadas.

1.2 - Organização por setores

A ULDM está dividida por setores para mais facilmente se gerir e se aplicar as normas em vigo relativo aos espaços de saúde. Será descrito um pequeno resumo dos processos realizados durante o ano 2023, em cada um dos setores.

a) Medicina Física e Reabilitação

Constituída por três profissionais: um fisioterapeuta (20 h/semanais); Terapeuta Ocupacional (20 h/semanais) e Fisiatra (5 h/Semanais).

Alguns processos revistos durante o ano 2023: Inventário do equipamento atualizado/ Manutenção e calibração de equipamento/implementação de novo procedimento de higienização do espaço físico.

b) Farmácia

A Direção desta área é da responsabilidade da farmacêutica da União das Misericórdias Portuguesas (UMP), protocolo elaborado entre a Santa Casa Misericórdia (SCM) de Cinfães.

Aquisição de fármacos e gestão de todos os processos nesta área são da sua responsabilidade. Tem a colaboração da profissional dos serviços administrativos desta Unidade na farmácia e nos gases medicinais.

Mensalmente são elaborados relatórios com os resultados das auditorias realizadas, proposta de melhoria e mudanças introduzidas.

DADOS DOS GASES MEDICINAIS E FÁRMACOS, EXCETO SUBSTÂNCIAS CONTROLADAS												
	Gases Medicinais				Fármacos				Farmácia			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Janeiro	478.40€	591.38€	1.096.83€	3.574.45€	1.122.88€	1.134.38€	1.326.06€	1.261.43€	15.49€	82.61€	89.95€	0.00€
Fevereiro	0.00€	1.029.35€	1.039.41€	2.308.77€	543.76€	1.335.17€	1.015.81€	809.31€	20.69€	57.10€	51.90€	0.00€
Março	923.86€	1.334.55€	941.90€	1.771.94€	1.930.77€	1.544.65€	1.486.53€	1.884.76€	42.00€	13.98€	43.47€	0.00€
Abril	640.38€	1.000.89€	747.22€	1.561.72€	1.021.94€	1.184.03€	1.413.23€	1.137.56€	149.64€	86.65€	12.84€	0.00€
Maiο	487.40€	925.00€	1.494.44€	1.934.16€	861.44€	1.229.82€	1.089.51€	1.012.02€	0.00€	0.00€	0.00€	0.00€
Junho	478.40€	1.020.94€	865.56€	1.433.56€	1.237.21€	1.230.24€	1.113.24€	1.402.89€	10.69€	0.00€	24.80€	91.54€
Julho	332.94€	1.086.82€	833.09€	2.163.92€	1.306.80€	1.945.75€	1.245.23€	1.028.55€	0.00€	0.00€	11.75€	19.94€
Agosto	505.45€	773.19€	1.244.42€	2.846.63€	1.395.05€	1.058.62€	1.399.70€	1.151.32€	28.82€	0.00€	0.00€	10.41€
Setembro	333.64€	1.1190.04€	816.90€	1.351.51€	828.62€	1.481.55€	1.276.30€	1.191.13€	0.00€	0.00€	13.59€	0.00€
Outubro	591.37€	893.03€	545.76€	2.204.89€	1.155.93€	1.546.35€	1.234.39€	1.353.56€	16.49€	0.00€	3.72€	0.00€
Novembro	274.72€	1.619.11€	1.065.75€	1.413.04€	812.24€	1.342.67€	1.436.46€	837.24€	15.78€	0.00€	6.99€	0.00€
Dezembro	1.348.57	763.19€	2.515.03€	1.500.24€	1.259.89€	1.688.31€	1.227.13€	900.54€	123.17€	0.00€	12.23€	0.00€
Total	6.368.10€	12.227.92€	12.140.56€	24.064.83€	13.476.53€	16.721.54€	15.263.59€	13.970.31€	422.77€	240.34€	271.24€	121.89€

Tabela 1 - Evolução dos Custos com Fármacos e Gases Medicinais por mês/ ano

A tabela 1 demonstra um aumento em 2023 face ao ano de 2022 do consumo de gases medicinais, situação que pode ser justificada com as prescrições clínicas.

Relativamente ao consumo de fármacos, verifica-se uma diminuição significativa face ao ano anterior, atribuída ao bom funcionamento / organização da farmácia e interação entre o Diretor Clínico e a Responsável pela mesma.

- c) Gestão de material/equipamento (enfermagem/ secretaria/ sala de animação sociocultural/ nutrição/ higiene e bem-estar/ higiene e manutenção dos espaços).

Esta função está distribuída por alguns colaboradores. Existe um procedimento aprovado com os dias da requisição, responsáveis pela avaliação e registo de necessidades, responsáveis pela satisfação dessas necessidades e registo no aplicativo de stock da TSR.

Gestão de material de enfermagem pelo modelo LASA.

Gastos material enfermagem				
	2020	2021	2022	2023
Janeiro	509,27 €	667,10 €	1.031,06 €	447.29 €
Fevereiro	6,00 €	515,73 €	362,78 €	2854.26 €
Março	2.438,92 €	1.746,18 €	718,57 €	492.69 €
Abril	712,85 €	251,35 €	1.851,83 €	895.80 €
Maiο	1.157,31 €	758,77 €	42,17 €	277.08 €
Junho	332,07 €	897,27 €	265,31 €	877.44 €
Julho	983,97 €	688,83 €	149,55 €	446.34 €
Agosto	342,92 €	1.640,15 €	1.630,54 €	0.00 €
Setembro	496,80 €	286,98 €	889,57 €	314.18 €
Outubro	554,17 €	1.132,01 €	433,78 €	7406.21 €
Novembro	927,72 €	1.459,93 €	505,75 €	1.046.04 €
Dezembro	173,43 €	1.970,30 €	1.808,53 €	36.14 €
Total	8.635,44 €	12.014,60 €	9.689,44 €	15.093.47 €

Tabela 2 - Custos com o material de enfermagem no ano 2020, 2021, 2022 e 2023

A gestão do material de enfermagem é da responsabilidade dos serviços administrativos e da coordenadora de enfermagem desta Unidade. Verificou-se um aumento significativo dos custos com este material no ano 2023 face ao ano de 2022, situação que pode ser justificada com a debilidade clínica e existências de up's dos utentes admitidos.

d) Animação sócio - cultural

Esta área é coordenada pela Educadora Social com 40 horas semanais, sendo a mesma substituída em períodos de folga ou férias, por um recurso indicado para o efeito, pela direção técnica.

Este espaço funciona diariamente das 10 horas às 16:30 horas, inclusive fins-de-semana e feriados. As refeições, almoço, lanche e jantar, ocorrem no mesmo espaço.

Ainda estão pendentes alguns processos de planeamento formal das atividades e avaliação das mesmas. O processo individual dos utentes é registado no aplicativo TSR – Processos Clínicos.

Em termos de gestão de material da sala de animação, é da responsabilidade da Animadora Sociocultural e nas suas faltas, da Terapeuta Ocupacional.

e) Nutrição

Esta área é coordenada pela nutricionista que durante o ano de 2023, por ausência da colaboradora efetiva, semanalmente, cumpriu 5 horas /semanais até ao mês de fevereiro. Depois disso, a nutricionista efetiva regressou, contudo, passou a cumprir 9 horas/semanais.

No Serviço de Nutrição existe um procedimento do Circuito de Refeições, incluindo como anexos o Manual de Dietas, Plano HACCP, Folha de Prescrição de Plano alimentar, tabela de resumo das dietas e folhas de registo de temperaturas da alimentação e dos equipamentos de frio.

f) Serviços Administrativos

Esta área é coordenada por uma profissional, sendo ela assistente administrativa. Presta apoio à farmácia e na gestão de outros materiais, nomeadamente gases medicinais e material de enfermagem. Este serviço funciona das 9 horas às 17h30 horas, com pausa para hora de almoço, de segunda a sexta-feira.

g) Área técnica/ Apoio direto aos Utentes

Constituída por Diretor Clínico, Psicóloga, Fisiatra, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Educadora Social, Enfermeiros, Assistente Social e uma Equipa de Auxiliares da Ação Médica.

No presente ano, o serviço de psicologia foi orientado pela Psicóloga Efetiva da SCMC/ULDM, entretanto no mês de outubro, passou-se a beneficiar dos serviços de psicologia, através do apoio de uma estagiária profissional (IEFP e Ordem dos Psicólogos Portugueses) sob a coordenação da Psicóloga efetiva.

A Equipa de Enfermagem durante o ano em análise foi instável, perdendo sempre elementos com experiência e admitindo profissionais recém-licenciados. Nos meses de verão existiu uma grande dificuldade em recrutar profissionais desta área devido à procura constante por parte de respostas de saúde públicas e privadas. Actualmente, a ULDM tem nos quadros uma enfermeira com contrato de trabalho a tempo indeterminado, sendo que atualmente encontra-se de baixa médica. Os restantes profissionais estão a prestação de serviços.

Relativamente à equipa de auxiliares de saúde, encontram-se todas com contrato de trabalho. As maiores dificuldades prenderam-se com as substituições nas faltas e períodos de férias. A situação foi compensada, especialmente por um contributo muito generoso de todos os elementos, disponibilizando-se para assegurar todos os turnos, mesmo acima do seu horário laboral.

h) Serviço de higiene dos espaços e manutenção

Esta área é coordenada por uma auxiliar de serviços gerais.

O serviço de manutenção é efetuado por um profissional da SCMC que não está afeto à ULDM.

1.3 - Caracterização dos Recursos Humanos

Nos termos do artigo 18 do Decreto-lei 101/2006, de 6 de junho, as Unidades de Longa Duração e Manutenção são geridas por um técnico da área de saúde ou psicossocial e devem assegurar a prestação dos seguintes serviços:

- Atividade de manutenção e estimulação
- Cuidados de enfermagem diários
- Cuidados médicos, prescrição e administração de fármacos
- Apoio psicossocial
- Controlo fisiátrico periódico
- Cuidados de fisioterapia e de terapia ocupacional
- Animação sócio cultural
- Higiene conforto e alimentação
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária e apoio nas atividades instrumentais da vida diária.

A estrutura de recursos humanos das unidades de cuidados continuados de Longa duração e Manutenção está publicada no manual do prestador e no respetivo contrato de colaboração

assinado entre a ARS Norte, Instituto da Segurança Social do Porto e a Santa Casa da Misericórdia, assinado em 13 de junho de 2013, para o triénio 2023 -2024.

A 31 de dezembro de 2023, a UDLM da SCM de Cinfaes dispunha de uma equipa de recursos humanos de acordo com as ilustrações descritas:

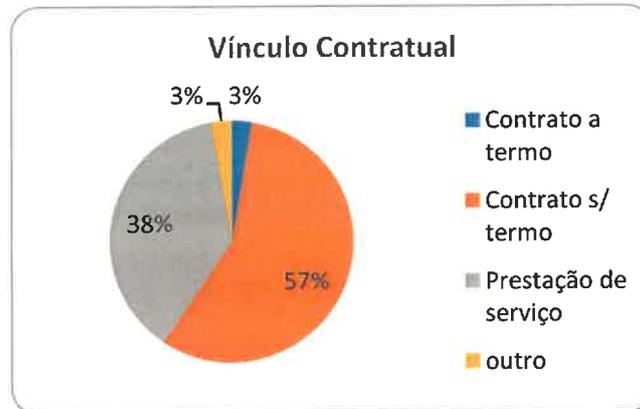


Ilustração 1 - Distribuição recursos humanos por vínculo contratual

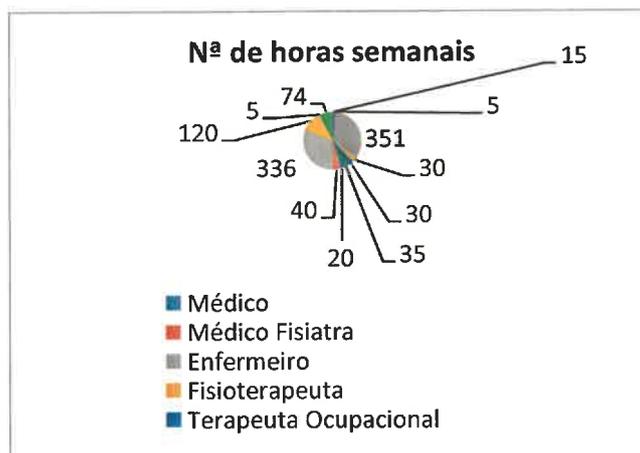


Ilustração 2 - Total de Horas Semanais dos Profissionais

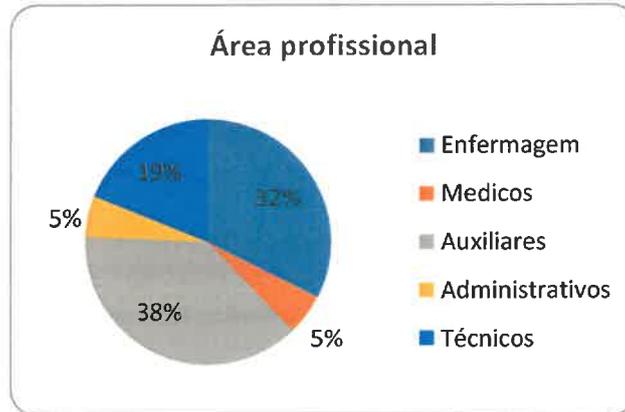


Ilustração 3 - Distribuição por área profissional



Ilustração 4 - Distribuição Profissionais por naturalidade

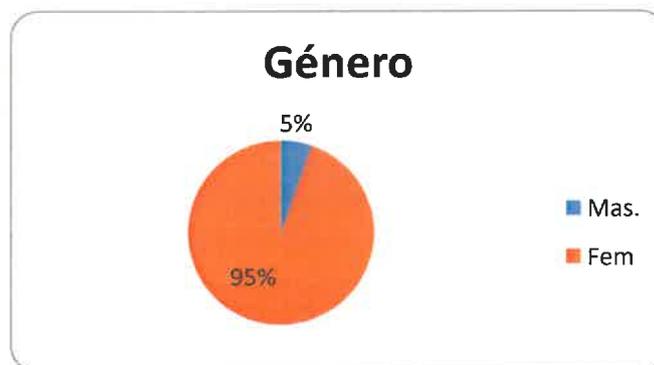


Ilustração 5 -- Distribuição profissionais por género



Ilustração 4 - Distribuição profissionais por grupo etário

No ano de 2023, a 31 de dezembro, a ULDM apresentava 44 colaboradores.

No que diz respeito à caracterização dos Recursos Humanos, relativamente ao género, os colaboradores são maioritariamente do sexo feminino (95%).

Em relação à faixa etária, 35% colaboradores apresentam idades entre os 18 e os 30 anos, seguindo-se a faixa etária dos 31 aos 45 anos com 46% colaboradores.

65% dos colaboradores são naturais de Cinfães.

As áreas profissionais com maior número de colaboradores estão representadas pelos auxiliares e enfermagem, com uma média de 70%.

No que concerne ao tipo de vínculo contratual, pode-se verificar que 14 colaboradores têm um contrato sem termo, 22 colaboradores têm um contrato de prestação de serviços e 1 colaborador tem um contrato através do IEFP.

1.4 - Comparticipação financeira da ULDM

No âmbito do contrato assinado, na Cláusula IX (Pagamento) pode se ler:

- O montante a pagar à Instituição é determinado em função do número de dias de internamento efetivamente realizados, com base nos valores fixados nos termos do disposto na legislação aplicável;
- Para efeitos do disposto no número anterior o dia de alta não é considerado como dia de internamento;
- O número máximo de dias de internamento acordado é a constante do Anexo I do contrato entre a RNCCI e a SCM de Cinfães, sujeito a revisão anual;

- Nos casos em que a taxa de ocupação mensal da Unidade for igual ou superior a 85%, há lugar a um pagamento adicional correspondente à diferença entre o número de lugares contratados e a taxa de ocupação verificadas, desde que não se verifiquem atrasos no reporte de informação e na apresentação de documentos nos termos estipulados no presente acordo.
- Estes valores correspondem ao produto do número máximo de dias de internamento pelo preço diário, incluindo o valor diário dos encargos com medicamentos, realização de exames auxiliares de diagnóstico e apósitos e material de penso para tratamento de úlceras de pressão e o valor diário dos encargos com a utilização de fraldas, definidos na legislação aplicável, sem prejuízo do disposto em matéria de comparticipação financeira da segurança social aos utentes.

Receitas/Taxa Ocupação da ULDM		
Mês	Taxa de ocupação	Total
Total 2014	-----	€ 544 173,55
Total 2015	Média 98,30%	€ 546 007,84
Total 2016	Média 97,21%	€ 547 140,57
Total 2017	Média 97,69%	€ 546 537,22
Total 2018	Média 99,25%	€ 553 381,30
Total 2019	Média 98,78 %	€ 445.700,40
Total 2020	Média 97,77 %	€ 576.960,74
Total 2021	Média 98,16 %	€ 585.337,87
Total 2022	Média 98,43 %	€ 556.169,58*
	Retroativos ARS	€ 30.207,71
	Total	€ 586.377.29
Total 2023	Média 99,2%	568.143,45

*Inclui retroactivos da Segurança Social.

Tabela 3 - Receitas e Taxa de Ocupação da ULDM por ano

Mês	Taxa Ocupação	Receitas	Observações
Total 2014	80%	€ 18 200.00	(resposta com início em setembro/2014)
Total 2015	96.66%	€ 56 551.01	----
Total 2016	97.21%	€ 50 275,88	---
Total 2017	88,93 %	€ 55 074,62	----
Total 2018	91,63 %	€ 66.172,65	---
Total 2019	98,50 %	€ 69.135,51	-----
Total 2020	99,00%	€ 64.907,23	-----
Total 2021	97,72%	€ 69.174,80	€ 21 926,32 (2020 e 2021)
Total 2022	100 %	€ 83.768,20	4.820,20 € (2023)
Total 2023	100%	€ 75.645.00	-----

Tabela 4 - Receitas e Taxa de Ocupação da UCSP por ano

2. Desempenho da ULDM

Pretende-se aferir os resultados alcançados nos vários objetivos definidos e inscritos no Quadro de Avaliação e Responsabilização – QUAR (Anexo I), integrado no plano de ação referente ao ano 2023.

Para tal, foram envolvidos todos os colaboradores da Unidade em vários momentos, tendo sido analisado, discutido e aprovado na reunião de colaboradores.

Como objetivos Estruturantes definiu-se:

- (OEA) - Garantir o acesso de qualidade aos cuidados de saúde considerados adequados à satisfação das necessidades dos utentes/clientes;
- (OEB) - Garantir sustentabilidade e uma boa gestão;
- (OEC) - Criar uma comunicação interna e externa, em ordem à prestação de um serviço mais próximo do utente/cliente.

2.1 - Objetivos Operacionais de Eficácia

OE B+OEC) Criar sinergias com a comunidade

Superação: Três atividades/parcerias

Meta: Mais de três atividades/parcerias

Quando uma empresa investe em sinergias com a comunidade, ganha um diferencial positivo. As pessoas e áreas que trabalham em conjunto produzem mais e com um padrão de qualidade elevado. Implicam também troca de conhecimento, experiências, recursos e ganhos nas relações interpessoais e no desenvolvimento profissional e pessoal da equipa que constitui a instituição.

- **Instituições de Educação/Académicas**

De acordo com o plano de atividades implementado para o presente ano foram executadas as seguintes ações:

- Realização de estágio do curso Profissional Técnico Auxiliar de Saúde, com início a 16 de janeiro e término a 24 de fevereiro de 2023;
- Realização de estágio do curso Profissional Técnico Auxiliar de Saúde, com início a 22 de maio e término a 30 de junho de 2023;
- Realização de um estágio profissional de Psicologia pelo IEFP, com início a 16 de outubro de 2023 e com data prevista de término para 15 de julho de 2024;
- Realização de um estágio de Psicologia da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), com início a 03 de novembro de 2023 e término a 15 de julho de 2024;
- Realização de um estágio curricular de Enfermagem, com início a 20 de novembro e término a 20 de dezembro.

Consideramos este objetivo superado.

(OEA+OEC) Cumprir o Sistema de Controlo Interno da ULDM

Superação: Cumprimento a 100% dos relatórios mensais, Taxa > 75 % de indicadores favoráveis nas grelhas auditorias, concretização 100% das reuniões

Meta: Cumprimento a 100% dos relatórios mensais, Taxa de 75 % de indicadores favoráveis nas grelhas auditorias, concretização 100% das reuniões

Com objetivo de dar continuidade a um funcionamento eficaz e eficiente da ULDM, mantém-se uma contínua aposta na sedimentação de princípios de base e estrutura que nos conduza a um



exercício de qualidade com uma política de comunicação clara, rigorosa e eficaz para toda a organização.

Procura-se o envolvimento de todos os colaboradores, criando um processo com base para uma certificação de qualidade futura.

Outros Documentos

- Relatório de Monitorização do 1º ao 4º trimestre de 2023;
- Relatório da Satisfação dos colaboradores do ano 2023;
- Relatório da Avaliação de Satisfação dos Utentes/Cuidadores do 1º ao 4º trimestre de 2023 (Anexo IV);
- Relatório de Monitorização do MRSA 1º ao 4º trimestre de 2023;
- Plano de Contingência Saúde Sazonal I – Modulo Verão 2023;
- Plano Atividades 2023/2024;
- Plano de Contingência Saúde Sazonal – Modulo Inverno 2023/2024;
- Plano Anual de Formação 2024.

Reuniões

As reuniões melhoram a comunicação interna nas organizações, consolidam o espírito de equipa e são excelentes geradoras de projetos e ideias inovadoras.

Calendário fixo de reuniões na ULDM de Cinfães	
Equipa Multidisciplinar	Semanal
Equipa enfermagem	Mensal
Equipa Auxiliares	Mensal
ECL	Trimestral

Tabela 5: Calendarização de reuniões que ocorrem na ULDM

Consideramos este objetivo superado.

(OEA+OEC) Cumprir as orientações da Norma XX do registo no aplicativo GestcareCCI

Superação: Aplicar 100% Utentes, cumprindo os respetivos prazos

Meta: Aplicar 100% Utentes, cumprindo 75% prazos

A referenciação e a monitorização da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), feita através do aplicativo Gestcare, exigem o preenchimento dos formulários/módulos disponíveis na página eletrónica da RNCCI.

A avaliação Médica, a avaliação de Enfermagem e a avaliação Social são áreas de registo obrigatório, tendo como prazos estipulados, as primeiras 48 horas após a admissão, ao 15º dia de internamento, ao 1º mês e depois trimestralmente ou sempre que surjam situações relevantes.

Os registos obrigatórios foram sempre efetuados, ainda que nem sempre dentro dos prazos previstos. Os registos das restantes áreas também foram efetuados, ainda que, por vezes não sejam efetuados nas primeiras 72 horas, exceto do serviço de psicologia, por falta deste recurso.

Diariamente são efetuados registos das diferentes áreas técnicas no aplicativo informático adquirido pela Instituição, o programa TSR – Processos Clínicos. Existe também um processo individual físico por utente para arquivo de documentos e registos de áreas que não estão contempladas no programa da TSR.

Consideramos este objetivo superado.

(OEA+OEB+OEC) Aferir o grau de satisfação dos colaboradores

Superação: Índice de satisfação 85%

Meta: Índice de satisfação 80%

O grau de comprometimento organizacional dos funcionários é considerado um elemento fundamental para atingir melhores desempenhos nas instituições. O envolvimento e o comprometimento são importantes para a produtividade, nível do trabalho e atividades, ao promover a otimização das capacidades.

A satisfação no trabalho envolve um processo subjetivo, dificultando dessa forma sua definição. Ela está sujeita às influências de forças internas e externas ao ambiente laboral, podendo afetar a saúde física e mental do trabalhador, assim como interferir em seu comportamento pessoal e profissional (Robbins, 2005).

Tendo a excelência como o nosso principal objetivo e dando cumprimento ao Artigo 38º, Capítulo VI do Regulamento da ULDM, procura-se manter estratégias de promoção e avaliação do envolvimento de todos os intervenientes na construção de uma resposta eficaz. Avaliar a satisfação dos trabalhadores sobre o ambiente em que trabalham tem sido cada vez mais, uma preocupação por parte das organizações, com a finalidade de adotar medidas de intervenção para melhorá-la, uma vez que o clima social organizacional influencia o comportamento e atitudes das pessoas nas organizações, devido à relação que as mesmas estabelecem com o contexto, a estrutura e os processos organizacionais (Ferreira, et.al., 2011).

Este processo tem como parte integrante a avaliação da satisfação dos colaboradores, realizada anualmente (Anexo III).

No ano 2023, na ULDM foram preenchidos e validados 23 questionários, num total de 36 enviados de avaliação da satisfação dos colaboradores.

Avaliação global de satisfação – 65.86%

Avaliação global de insatisfação – 29.02%

Sem resposta – 36%

Consideramos este objetivo não superado (que pode ser justificado tendo em conta a elevada percentagem de colaboradores que não responderam ao questionário).

2.2 - Objetivos Operacionais de Eficiência

(OEB+OEC) Cumprir os Requisitos exigidos no GAU aplicada pela ECL

Superação: Percentagem de etapas cumpridas com sucesso - mais de 75%

Meta: Percentagem de etapas cumpridas com sucesso - 75%

Trimestralmente, a ECL Baixo-Tâmega procede à aplicação de uma grelha de monitorização às Unidades de Cuidados Continuados. A grelha estabelece os critérios de cumprimento obrigatório baseados nos acordos, legislação, boas práticas e recomendações.

Datas de Avaliação (Ano 2023)	Observações/recomendações
17-03-2023	➤ Sem sugestões/ recomendações.
14-07-2023	➤ Sem sugestões/ recomendações.
17-10-2023	➤ Sem sugestões/ recomendações.
30-11-2023	➤ Sem sugestões/ recomendações.

Tabela 6: Resultados Trimestrais da Aplicação da Grelha de monitorização pela ECL durante o ano 2023

Consideramos este objetivo superado.

(OEA+OEB) Garantir a taxa ocupação máxima do contrato da ULDM de Cinfães e a RNCCI

Superação: Taxa de Ocupação média superior a 80% na ULDM

Meta: Taxa de Ocupação média de 80% na ULDM

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Taxa de ocupação	98.3	96.4	98.2	96.1	97.3	98.8	92.2	99.5	97.7	98,3	97.2	99.4

Tabela 7: Taxa de Ocupação da ULDM por mês durante o ano 2023 | Fontes: Aplicativo Gestcare e RNCCI

De acordo com a análise da tabela do ano de 2023 (indicadores de resultados da ULDM de Cinfães), poderemos verificar que este objetivo foi superado. A taxa de ocupação foi sempre superior a 85%, sendo que a menor obtida foi de 96.1% em abril e a média anual de 97.4%.

Consideramos este objetivo superado.

2.3 - Objetivos Operacionais de Qualidade

(OEA+OEC) Cumprir a elaboração do Relatório de Monitorização da ULDM

Superação: Elaboração do relatório com a monitorização dos indicadores descritos, com mais de 75% de prazos/fases cumpridos

Meta: Elaboração do relatório com a monitorização dos indicadores descritos, com 75% de prazos/fases cumpridos

A monitorização pressupõe a construção de um conjunto de indicadores que servirão de base à avaliação do exercício em função dos objetivos delineados e à determinação de progressos observados, permitindo a análise da evolução comparativa. Na ULDM, estes indicadores são produzidos pela RNCCI e permitem avaliar os resultados em ganhos em saúde/sociais.

Em termos de periodicidade, mantemos a avaliação trimestral, embora tenha havido alguns atrasos na recolha dos dados e tratamento dos mesmos.

Consideramos este objetivo superado.

O Programa de Prevenção e Controlo de Infecções e de Resistências aos Antimicrobianos (PPCIRA) tem como objetivo geral a redução das infeções associadas aos cuidados de saúde (IACS) assim como das resistências dos microrganismos aos antimicrobianos (RAM).

(OEA+OEC) Cumprir o Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e Resistências aos Antimicrobiano

Superação: Cumprimento do Plano descritos, com mais de 75% de prazos/fases cumpridos

Meta: Cumprimento do Plano descritos, com 75% de prazos/fases cumpridos

São seus objetivos específicos, a vigilância contínua das IACS, do consumo de antimicrobianos e da incidência de microrganismos multirresistentes.

As IACS e o aumento da RAM são problemas relacionados e de importância crescente à escala mundial. Nenhum país e nenhuma instituição prestadora de cuidados de saúde pode ignorar as implicações destas infeções e o seu impacto nos utentes, nas unidades de saúde e na comunidade. As IACS aumentam a morbilidade e a mortalidade, prolongam os internamentos e agravam os custos em saúde. Acentuam a pressão geradora de RAM pelo maior uso de antibióticos, inviabilizam a qualidade dos cuidados e são a principal ameaça à segurança dos cidadãos.

Neste período de pandemia, tem sido essencial a experiência e a integração dos diversos procedimentos da ULDM as orientações do PPCIRA.

Áreas de intervenção na ULDM:

- Vigilância Epidemiológica de Infeções Associadas a Cuidados de Saúde e uso de Antimicrobianos nas Unidades de Cuidados Continuados Integrados.

O objetivo global do projeto é apoiar o controlo das IACS e o uso de antimicrobianos através da implementação de uma rede regional de vigilância epidemiológica.

Implica um registo diário do número de utentes internados na unidade, número de utentes com sondas vesicais, número de utentes a fazer antibióticos e número de utentes com úlceras de pressão, assim como uma monitorização mensal do número de antibióticos administrados, agente de contaminação e tipo de infeção. Estes indicadores são registados em formulário específico e encaminhados mensalmente ao Grupo Coordenador do PPCIRA da ARS Norte.

Na tabela a seguir, encontra-se a densidade da incidência da infeção do ano de 2023 por trimestre:

2023	Densidade da Incidência da Infeção
1º Trimestre	34,7%
2º Trimestre	21,3%
3º Trimestre	36,0%
4º Trimestre	31,0%

Tabela 8: Densidade da Incidência de Infeção por trimestre do ano 2023

- Aplicação da Norma n.º 018/2014, de 9 de dezembro da DGS – Prevenção e Controlo de Colonização e Infeção por *Staphylococcus aureus* Resistente à Meticilina (MRSA) nos Hospitais e Unidades de Internamento de Cuidados Continuados e Integrados; Material de promoção para envolver a comunidade e as famílias na prevenção da Colonização e Infeção por este microrganismo MRSA;

Ao longo da aplicação da norma tem-se verificado uma redução do número de utentes colonizados, tal como é possível verificar na tabela seguinte, o que se traduz numa melhoria dos cuidados de saúde e redução dos custos associados.

1º Trimestre de 2023: foram admitidos treze utentes, apresentando todos critérios para rastreio de portadores de MRSA. O valor de N da análise deste trimestre foi de treze.

□ 2º Trimestre de 2023: foram admitidos catorze utentes, apresentando todos critérios para rastreio de portadores de MRSA. O valor de N da análise deste trimestre foi de quinze, porque ocorreu uma agudização por alteração do estado de saúde da utente.

□ 3º Trimestre de 2023: foram admitidos nove utentes, apresentando todos critérios para rastreio de portadores de MRSA. O valor de N da análise deste trimestre foi de oito, porque um utente não apresenta critérios para rastreio.

□ 4º Trimestre de 2023: foram admitidos treze utentes, apresentando todos critérios para rastreio de portadores de MRSA. O valor de N da análise deste trimestre foi de 21, porque ocorreram oito agudizações por alteração do estado de saúde dos utentes em questão.

2023	População alvo	Cumpriram	Resultados positivos	Colonizados
1º Trimestre	13	13	5	3
2º Trimestre	14	15	3	2
3º Trimestre	9	8	7	2
4º Trimestre	13	21	4	1

Tabela 9: Resumo dos resultados do MRSA por trimestre de 2023

- Despacho nº 4113-A/2015, no seu ponto 1, determina *“Todos os serviços e estabelecimentos do Serviço Nacional de Saúde- de (SNS) devem assegurar, de forma eficaz, os Planos de Contingência de Temperaturas Extremas Adversas — Módulos de Calor e de Inverno, da Direção - Geral da Saúde (DGS), devendo elaborar e implementar Planos de Contingência específicos de acordo com a realidade local.”*

Têm como objetivo:

- a) Reduzir a vulnerabilidade a situações de pico de procura e aumentar a capacidade de resposta local;
- b) Contribuir para a adequação dos serviços e estabelecimentos do SNS às necessidades geográficas específicas face às alterações climáticas e em especial quanto aos efeitos dos picos de frio e ondas de calor;
- c) Minimizar os efeitos negativos do frio extremo e do calor intenso, mesmo na ausência de picos de frio ou de ondas de calor, na saúde das populações em geral e dos grupos de risco em particular;
- d) Minimizar as consequências para a saúde humana resultantes da exposição a eventos climáticos extremos;
- e) Sensibilizar os profissionais de saúde e a população em geral e em especial os grupos de risco para os efeitos na saúde decorrentes dos picos de frio e ondas de calor;
- f) Garantir a articulação entre os diferentes níveis de prestação de cuidados;

g) Garantir atempadas e adequadas respostas do sector da saúde e do sector social, promovendo uma colaboração e comunicação permanente através das Administrações Regionais de Saúde, I.P. (ARS) e da Administração Central do Sistema de Saúde, I.P. (ACSS) que fazem a articulação com o Instituto da Segurança Social, I.P.;

h) Organizar os recursos humanos e materiais indispensáveis a cada fase de intervenção.

- Estratégia Multimodal de Promoção das PBCI – Norma DGS nº 029/2012, de 29/12/2012, reformulada a 31/10/2013.
- A Plataforma das Precauções Básicas do Controlo da Infecção (PBCI) da DGS também tem sido alimentada com o preenchimento dos dados solicitados em relação às auditorias das PBCI, Higienização das Mãos e Uso de Luvas.
- Vacinação – Foi efetuada a monitorização das vacinas dos utentes e colaboradores e verificou-se que de acordo com o Plano Nacional de Vacinação, no final do ano este item estava concretizado.

A vacina da Gripe foi disponibilizada a todos os utentes (24 utentes da RNCCI e 4 utentes da UCSP) e a 4 colaboradores. Os restantes recusaram a sua administração. Em relação à vacina COVID-19, administrou-se o mesmo número de vacinas, mencionado anteriormente.

Consideramos este objetivo superado.

(OEA+OEB) Cumprir o plano de formação da ULDM

Superação: Taxa de concretização de mais de 70%

Meta: Taxa de concretização de 70%

A formação em contexto de empresa representa uma mais-valia para a aprendizagem porque permite a contextualização dos conhecimentos teóricos e práticos diretamente no ambiente de trabalho, enfrentando os desafios próprios da especificidade de cada atividade. A competência profissional surge diretamente ligada à formação, uma vez que corresponde à eficaz mobilização de recursos e saberes teóricos, práticos e comportamentais na situação real de trabalho.

Os colaboradores da ULDM, durante o ano de 2023, beneficiaram da oferta de diversas formações descritas na tabela seguinte:

Profissionais	Nome Formação	Entidade Responsável	Data	Nº horas
Administrativa (s)	Sistemas operativos multitarefa	URBE- Consultores Associados Lda	05/06/2023 até 10/07/2023	50*2 (100) horas
	0770 - Dispositivos e Periféricos	CESAE Digital- Centro para o Desenvolvimento de Competências Digitais	19/07/2023 até 31/07/2023	25 horas
	Ferramentas Digitais	CESAE Digital- Centro para o Desenvolvimento de Competências Digitais	11/09/2023 até 15/12/2023	175 horas
	762191 - Agente em Geriatria	ANQEP	Início em 09/2023	500 horas
	Processamento de texto	CESAE Digital- Centro para o Desenvolvimento de Competências Digitais	1/11/2023 até 20/11/2023	25 horas
	Total horas formação			
Fisioterapeuta	Formação pedagógica inicial de formadores	Escola de Negócios e Administração	9/01/2023	10 horas
	Total horas formação			
Terapeuta Ocupacional	Formação em Abordagem Snoezelen Online	ZenSenses	01/04/2023	5 horas
	Total horas formação			
Educadora Social	1032 - Intervenções em populações de risco	CESPU- Formação	27/10/2022 até 22/12/2023	50 horas
	Desenho e conceção de projetos de intervenção social	Cruz Vermelha Portuguesa de Gondomar - Valongo	21/06/2023	25 horas
	Total horas formação			
Enfermagem	5ª Jornadas Nacionais de Fibrose Quística	Centro Hospitalar Universitário de Lisboa/ Norte	24/11/2023	8 horas
	Suporte Básico de Vida + Desfibrilhador Automático Externo (DAE)	INEM	25/11/2023	7 horas
	Precauções básicas em controlo de infeção- observadores higiene das mãos (CCI)	ARS Norte	30/03/2023	4*2 (8) horas

	Tratamento de feridas nos cuidados continuados integrados (CCI)	ARS Norte	31/03/2023	7*3 (21) horas
	Total horas formação			44 horas
Auxiliar de serviços gerais	Sistemas operativos multitarefa	URBE- Consultores Associados Lda	05/06/2023 até 10/07/2023	50*3 (150) horas
	Ferramentas Digitais	CESAE Digital- Centro para o Desenvolvimento de Competências Digitais	11/09/2023 até 15/12/2023	175 horas
	729281 - Técnico/a Auxiliar de Saúde	ANQEP	Início em 09/2023	600 horas
	762191 - Agente em Geriatria	ANQEP	Início em 09/2023	500 horas
	Total horas formação			82 horas
Auxiliar da acção médica	Sistemas operativos multitarefa	URBE - Consultores Associados Lda	05/06/2023 até 10/07/2023	50*6 (300) horas
	729281 - Técnico/a Auxiliar de Saúde	ANQEP	Início em 09/2023	600*4 (2400) horas
	762191 - Agente em Geriatria	ANQEP	Início em 09/2023	500*3 (1500) horas
	Total horas formação			650 horas
Diretora Técnica	Curso Desafios do Processo, Adoção e Implementação de um Plano Municipal	SHL Portugal	27/04/2023	3 horas
	Total horas formação			3 horas

Tabela 10: Formação efetuada durante o ano de 2023

Durante o ano 2023 os colaboradores da ULDM beneficiaram de um número significativo de horas de formação com um total de 6587 horas de formação.

De salientar que a ULDM que muitas das formações foram realizadas em horário pós-laboral e através de plataformas digitais.

A área profissional que usufruiu de um maior número de horas de formação foi 6400 horas da equipa de auxiliares.

Uma vez que existiu um número elevado de horas de formação, sem custos para a instituição, indo de encontro às necessidades emergentes e onde se obtiveram bons resultados, consideramos o objetivo superado.

Consideramos este objetivo superado.

(OEB+AEB+OEC) Aferir o grau de satisfação dos clientes referente aos serviços prestados pela ULDM

Superação: Índice de Satisfação superior a 80%

Meta: Índice de Satisfação de 80%

A Portaria n.º 159/2012, de 22 de maio, veio, definir as competências específicas do Departamento da Qualidade na Saúde, estabelecendo a necessidade de “Gerir os sistemas de monitorização e perceção da qualidade dos serviços pelos utentes (...), e promover a avaliação sistemática da satisfação”, tornando-se necessário aprofundar o conceito de cidadania participativa, no qual o cidadão é envolvido nas decisões da sua própria saúde e do funcionamento do sistema de saúde. Por outro lado, ouvir o cidadão quanto ao funcionamento do sistema de saúde contribui para o colocar, cada vez mais, no centro do sistema.

Trimestralmente, a ULDM recolhe a avaliação da satisfação dos Utentes/Cuidadores que durante aquele trimestre obtiveram alta. (Anexo IV).

Existem outros instrumentos como o livro de reclamações em suporte de papel, procedimento para sugestões de melhoria. Muitas das vezes, as famílias optam por enviar carta ou correio eletrónico.

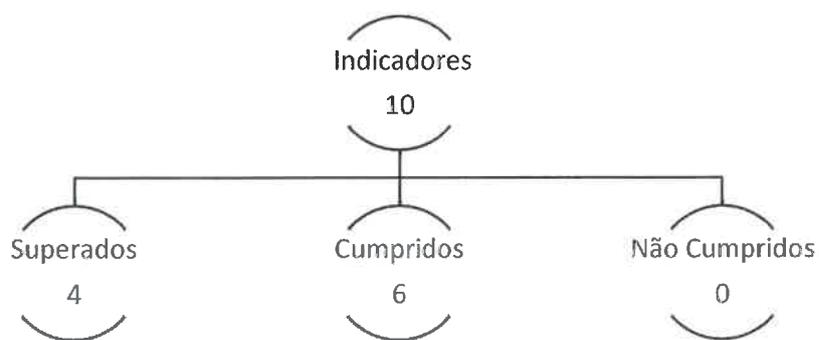
No ano 2023, na ULDM foram preenchidos e validados 19 questionários, num total de 48 enviados de avaliação da satisfação dos utentes/ cuidadores.

Avaliação global de satisfação – 76,7%

Avaliação global de insatisfação – 3,4%

Sem resposta – 40%

Consideramos este objetivo não superado (que pode ser justificado tendo em conta a elevada percentagem de cuidadores que não responderam ao questionário).



QUADRO RESUMO DA AVALIAÇÃO

Objetivos	Nº	Peso	Superados	Atingidos	Não atingidos	Taxa de Concretização	Desvio
Eficiência	2	30%	1	1	0	30%	0%
Eficácia	4	40%	1	2	1	30%	10%
Qualidade	4	30%	2	2	0	30%	0%
Taxa de Concretização						90%	0%

Tabela 11: Quadro resumo dos resultados da Avaliação do QUAR

3 - Considerações Finais

A Prestação de Cuidados na RNCCI significa fornecer os melhores cuidados possíveis disponíveis a um indivíduo e ou família/cuidador com uma necessidade, num contexto específico. Na prestação de cuidados deve aplicar-se a melhor evidência disponível, associada à perícia profissional, sendo esta um contínuo de múltiplas dimensões – resultados obtidos, atributos pessoais (como capacidades técnicas, de pensamento crítico, de comunicação e de relação interpessoal) e conhecimentos, bem como proficiência cognitiva e valores do indivíduo.

No Relatório de Atividades de 2023 é dado ênfase ao julgamento da execução do QUAR, baseado nos indicadores determinados pela RNCC, Normas da DGS e diretivas da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Cinfães.

Dia a dia, face a novas Normas da DGS, novas orientações da RNCCI e dificuldades que iam surgindo, agiu-se de forma a manter uma resposta de saúde segura, adaptada ao contexto que se vivia e de acordo com as necessidades dos utentes e famílias.

Avaliando este trajeto e os resultados obtidos, concluímos que 2023 foi um ano onde superamos as nossas expectativas, onde o mérito residiu fundamentalmente na resiliência dos profissionais da ULDM, das famílias e dos utentes.

Não se poderá descorar o esforço Mesa Administrativa e de todas as Instituições que estão directamente associadas ao exercício da ULDM, ERS, ECL, Saúde Pública – Pólo de Cinfães.

O desafio do cumprimento do QUAR continha três objetivos operacionais, mensurados através de nove indicadores. Independentemente da metodologia de avaliação, utilizar a expressão dos resultados como números inteiros na comparação entre o que foi atingido versus o que foi planeado.

O nível de concretização dos objetivos obteve-se no ano em análise uma taxa de concretização de 90,0%.

