



**Irmãs
Hospitaleiras**

CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA

**Relatório Avaliação do Contributo
das Parcerias**

2016

Índice

Introdução	3
Caraterização das Parcerias	5
Resultados da Avaliação do Contributo das Parcerias	6
Conclusão.....	11

Introdução

O IIHSCJ presta cuidados diferenciados e humanizados em saúde, sobretudo em saúde mental, de acordo com as melhores práticas, qualidade e eficiência, respeito pela individualidade e sensibilidade do utente, numa visão holística. Para a prossecução dos seus objetivos, estabelece parcerias a diferentes níveis e âmbitos de atuação: científico, assistencial, pedagógico, cultural e técnico.

Salientamos que a avaliação do contributo das entidades parceiras foi realizada através do preenchimento de um questionário, com os seguintes parâmetros de avaliação:

- Importância da parceria para o desenvolvimento do Estabelecimento de Saúde Assistencial.
- Importância da parceria para os Pessoas assistidas do Estabelecimento de Saúde Assistencial.
- Contributo da parceria para a reabilitação das pessoas assistidas.
- Utilidade da parceria.
- Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria.
- Cumprimento dos objetivos da parceria.
- Comunicação e relacionamento com o parceiro.
- Concretização das expetativas para com a parceria.
- Grau de satisfação geral com a parceria.

O presente relatório é o primeiro a ser elaborado após a Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade em janeiro de 2016, revestindo-se de características bastante diferentes das habituais sínteses descritivas realizadas em Relatório da Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da análise das Parcerias e os seus contributos.

Este Relatório apresenta-se como sugestão e oportunidade de melhoria face aos processos de melhoria contínua no âmbito da certificação no Modelo de Qualidade EQUASS em maio de 2016.

Para tal, passamos a expor alguns indicadores face às parcerias.

Procedemos às seguintes definições de conceitos:

Entidades parceiras – Duas ou mais entidades com relação de colaboração, com vista à realização de um objetivo comum.

Contributo das Parcerias- quando assumem um papel fulcral nas Instituições, sendo as mesmas consideradas um Princípio da Qualidade do Modelo EQUASS:

As organizações que prestam serviços sociais atuam em parceria com entidades públicas e privadas do sector, empregadores e representantes dos trabalhadores, entidades financiadoras e clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores), organizações representativas, grupos locais, famílias e prestadores de cuidados, para criar um contínuo de serviços, alcançando níveis mais eficazes de impacto dos serviços e uma sociedade mais aberta e inclusiva (EQUASS, 2012).

Este Relatório vem evidenciar e demonstrar o cumprimento do Procedimento 3 – Avaliação do Contributo das Entidades Parceiras, que tem como objetivo:

Estabelecer o método de proceder à avaliação interna das entidades parceiras, em termos da sua importância, do seu valor acrescentado e dos contributos que trazem para os serviços e pessoas assistidas dos estabelecimentos de saúde do IIHSCJ (IIHSCJ, 2016)

• Caracterização das Parcerias

As Parcerias são categorizadas segundo a sua área de implicação, tendo a CSCP parcerias nos seguintes âmbitos: (vf. MOD.23 – Listagem das Entidades Parceiras)

	2014	2015	2016
Ensino/ Investigação	7	13	11
Saúde/ Qualidade de Cuidados	3	3	9
Financeira	23	25	15
Apoio Social/ Continuidade de Cuidados	4	2	5
Participação e Envolvimento	6	3	3
Total	46	50	43

Salientamos que algumas Parcerias cessaram nomeadamente no âmbito financeiro, sendo que o principal desenvolvimento das parcerias passaram pela definição de parcerias com valor acrescentado na qualidade de vida, nomeadamente as seguintes parcerias:

- AFARAM - Associação de Familiares e Amigos do Doente Mental da RAM – No âmbito da continuidade de cuidados
- Associação Cultural Teatro Feiticeiro do Norte – No âmbito do Projeto Terapêutico de Inovação
- Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais - No âmbito da continuidade de cuidados
- VETMEDIS – No âmbito do Projeto Terapêutico de Inovação

• **Resultados da avaliação do contributo das Parcerias**

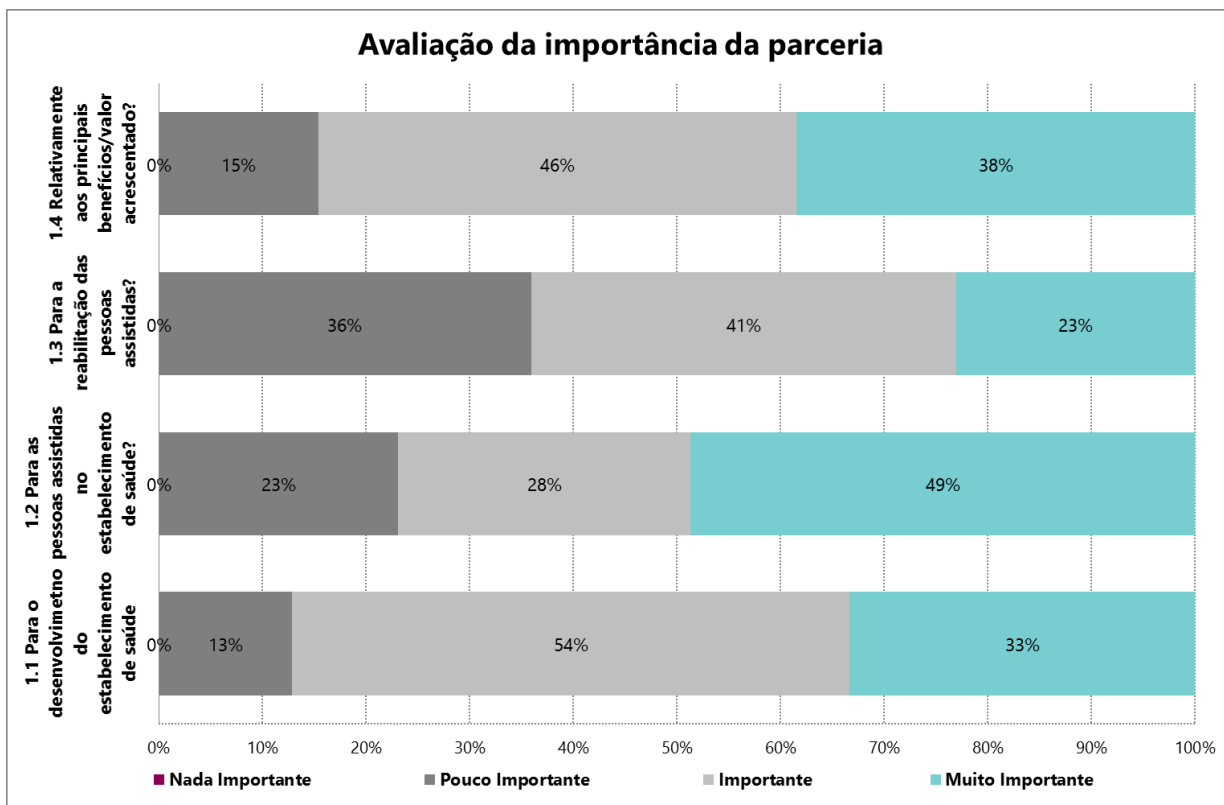
A CSCP tem desenvolvido uma procura permanente em busca de parcerias com entidades, quer sejam públicas quer sejam privadas, de forma a criar níveis de qualidade nos serviços prestados, sendo a avaliação do contributo das Parcerias fulcral neste processo.

O trabalho em parceria na realização dos serviços e avaliação das respetivas parcerias é realizado pela análise de cada questão em duas vertentes, na satisfação da parceria e na importância da parceria.

Importância

Relativamente à importância da Parceria, a mesma é avaliada relativamente aos seguintes parâmetros:

- Desenvolvimento do Centro
- Para as Pessoas Assistidas
- Para reabilitação das Pessoas Assistidas
- Principais benefícios e valor acrescentado



É possível verificar no gráfico anterior que 87% das parcerias possuem um papel importante para o desenvolvimento da missão do Centro. Da mesma maneira o caráter assistencial das parcerias é possível destacar que 77% das parcerias possuem importância para as pessoas assistidas, e deste número 64% das parcerias são importantes para a reabilitação das pessoas assistidas.

A importância das parcerias face aos principais benefícios e valor acrescentado podemos considerar que 84% das Parcerias possuem importância com valor acrescentado.

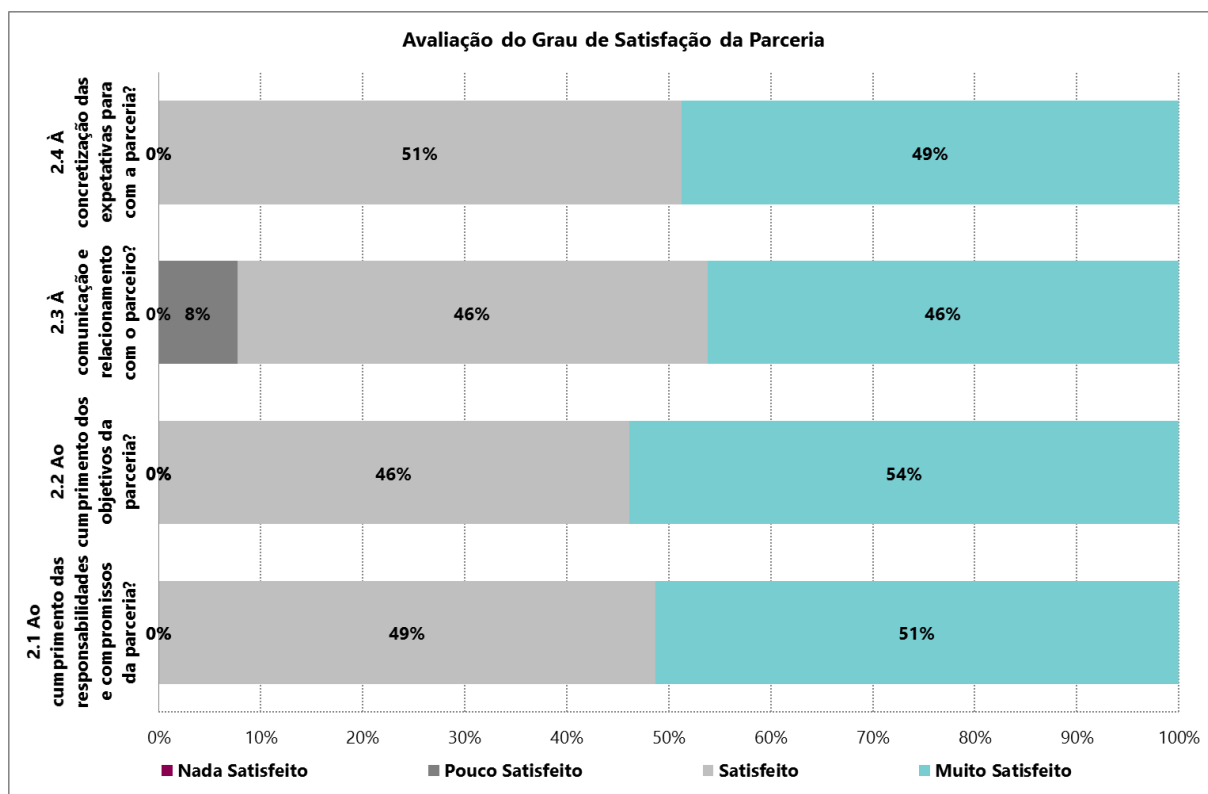
Considera-se que a importância assistencial nas parcerias poderá ser melhor desenvolvida, independente da área da parceria, as mesmas deverão também ter sempre o foco assistencial e centralizado na pessoa assistida.

Satisfação

Relativamente à satisfação do âmbito da Parceria, a mesma é avaliada relativamente aos seguintes parâmetros:

- Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria

- Cumprimento do objetivo da parceria
- Comunicação e relação
- Concretização das expetativas.



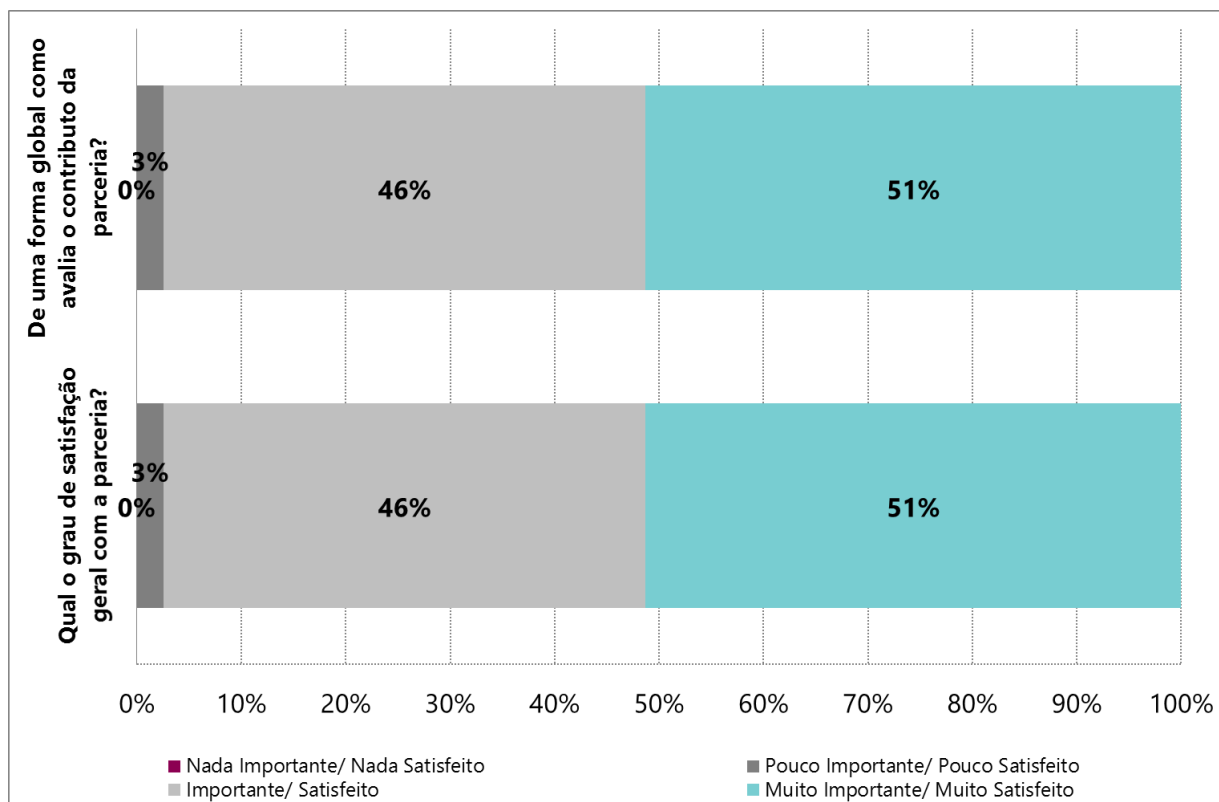
Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face ao compromisso das responsabilidades e compromissos define-se nos 100%. Assim como no cumprimento dos objetivos da parceria situa-se nos 100% de satisfação.

Relativamente à comunicação com os parceiros, o grau de satisfação situa-se nos 92%, sendo que é relevante que apenas surgem 8% de insatisfação pela forma como é realizada a comunicação e relacionamento com a Parceria, sendo estas duas parcerias Instituto da Segurança Social da Madeira e a Farmácia de São Gonçalo. Relativamente à satisfação face à concretização das expetativas para com a parceria encontra-se no 100%.

É visível que deverão ser redefinidos melhores canais de comunicação com os Parceiros, através da aplicação do Projeto de Comunicação da CSCP.

Resultados Globais

Analisando de forma global os resultados da importância e da satisfação das parcerias conclui-se:



Nos resultados globais conclui-se que face à importância do contributo das parcerias, 51% das parcerias possuem muita importância, 46% são importantes e 3% são pouco importantes.

Por sua vez face ao grau de satisfação conclui-se é elevado em 51% das parcerias, satisfeitos com 46% das parcerias e 3% de insatisfação com as parcerias.

De um modo geral entende-se que 3% das parcerias não constituem mais-valia para o Centro no âmbito da sua importância e satisfação.

Valor acrescentado

O valor acrescentado das parcerias são descritas seguidamente, de forma esquemática:

Ensino/ Investigação

- Troca de Saberes
- Estágios
- Colocação de recursos humanos reforçando as equipas e disponibilizando
- Mais tempo para as utentes

Saúde/ Qualidade de Cuidados

- Apoio Pós Alta e Reintegração Comunitária e na Reabilitação

Financeira

- Benefícios e descontos para os colaboradores
- Meio complementares de diagnósticos com descontos para utentes
- Descontos para a instituição

Apoio Social/ Continuidade de Cuidados

- Destacamento de Professor de Educação física e alfabetização
- Doação/ Voluntariado

Participação e Envolvimento

- Apoio em Eventos e Atividades
- Facilitação de acesso e transporte de pessoas assistidas
- Eventos

Decisão das Parcerias

Com base nos resultados obtidos, e atualizado o Modelo 24 – Registo da Avaliação do Contributo das Entidades Parceiras, foram apresentados os resultados em Reunião de Conselho de Direção a 04 de agosto de 2016.

Foram realizadas as seguintes deliberações do Conselho de Direção, nomeadamente de manter todas as parcerias estabelecidas.

Conclusão

Com a elaboração deste relatório é possível considerar que o Procedimento 03 – Avaliação do Contributo das Entidades Parceiras assume importância imensa na melhoria contínua dos serviços, definindo a importância e satisfação na parceria como mais-valia no desenvolvimento da missão da CSCP, sempre com objetivo de desenvolver valor acrescentado.

Este relatório foi analisado e aprovado em reunião de Conselho de Direção.