



**Irmãs
Hospitaleiras**

CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA

**Relatório Avaliação do Contributo
das Parcerias**

2017

Índice

Introdução	3
• Caracterização das Parcerias.....	5
• Resultados da avaliação do contributo das Parcerias	6
Conclusão.....	16

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.

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

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.

As Parcerias assumem um papel fulcral nas Instituições, sendo as mesmas consideradas um Principio 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 de: *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	2017
Ensino/ Investigação	7	13	11	13
Saúde/ Qualidade de Cuidados	3	3	9	8
Financeira	23	25	15	5
Apoio Social/ Continuidade de Cuidados	4	2	5	8
Participação e Envolvimento	6	3	3	4
Outras	-	-	-	7
Total	46	50	43	45

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:

- Secretaria Regional da Inclusão e Assuntos Sociais:
 - a. No estabelecimento de um acordo de cooperação na inclusão social das pessoas assistidas, atendendo à reformulação da orgânica funcional do Governo Regional.
- Associação Promotora do Ensino Livre (APEL):

- a. No âmbito do desenvolvimento de um projeto sobre a inclusão social das pessoas assistidas na área da Reabilitação Psicossocial.
- Estabelecimento Vilamar:
 - a. No âmbito do desenvolvimento de atividades que promovem a inclusão social das pessoas assistidas, e luta contra o estigma da doença mental.

- **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.

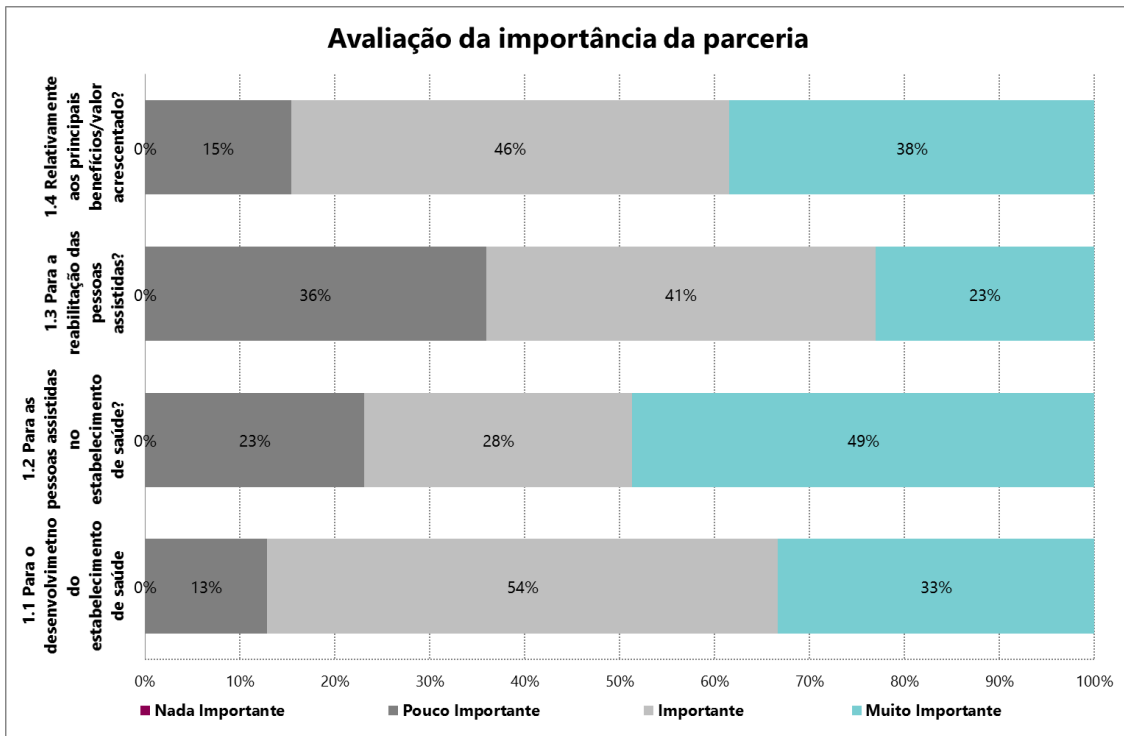
O trabalho em parceria na realização dos serviços e avaliação das respetivas parcerias é realizado pela análise de cada questão em duas vertentes, na satisfação da parceria e na importância da parceria.

Importância

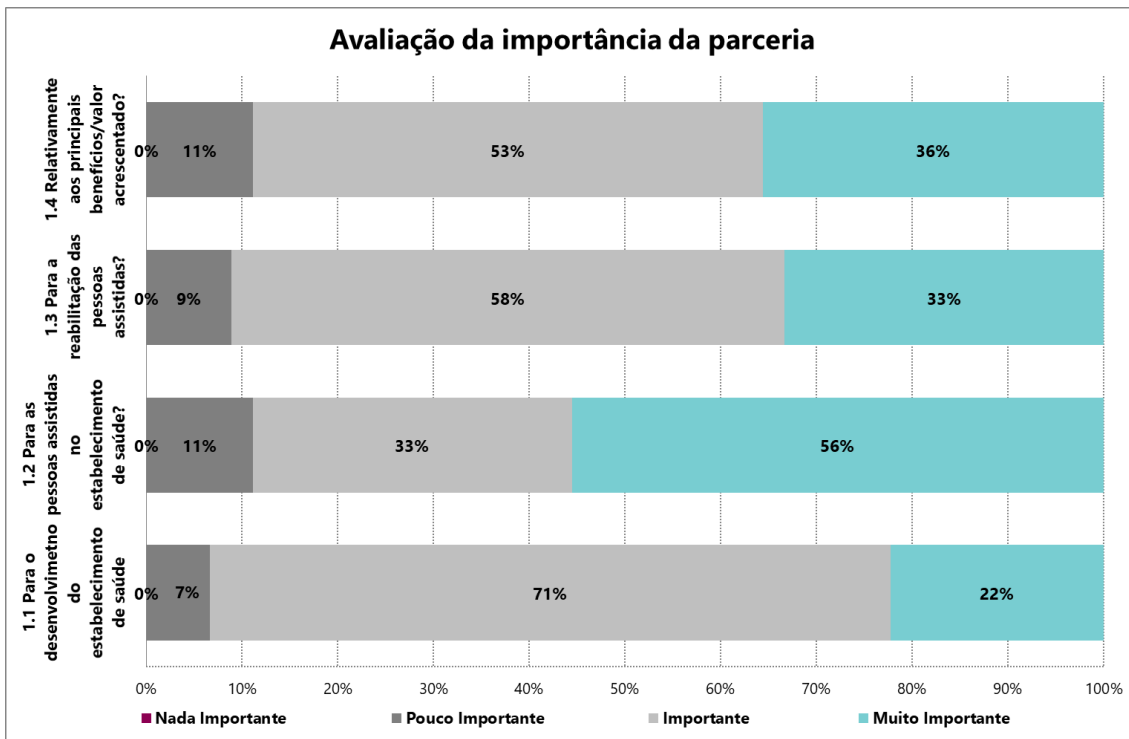
Relativamente à importância da Parceria, a mesma é avaliada relativamente aos seguintes parâmetros:

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

2016



2017



Podemos comparar nos seguintes parâmetros:

- Importância para o desenvolvimento do estabelecimento de saúde

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	13%	54%	33%
2017	0%	7%↓	71%↑	22%↓

É possível verificar na tabela anterior que em 2017 93% das parcerias possuem um papel importante para o desenvolvimento da missão do Centro, sendo considerável o aumento relativamente a 2016 com valor de 87%. De referir que em 2017 ocorreu um decréscimo das avaliação das parcerias muito importantes. Consideramos que a inclusão de novas parcerias vão de encontro do designo da sua importância para a instituição.

- Importância para as pessoas assistidas no estabelecimento de saúde

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	23%	28%	49%
2017	0%	11%↓	33%↑	56%↑

É possível verificar na tabela anterior que em 2017 89% das parcerias possuem importância para as pessoas assistidas sendo considerável o aumento relativamente a 2016 com valor de 77%.

- Importância para reabilitação das pessoas assistidas

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	36%	41%	23%
2017	0%	9%↓	58%↑	33%↑

Em 2017 91% das parcerias foram consideradas como importantes para a reabilitação das pessoas assistidas. Sendo considerável o aumento relativamente a 2016 com valor de 64%. Demonstrando o foco assistencial das parcerias no momento da decisão da definição de parceria.

- Importância dos principais benefícios e valor acrescentado

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	15%	46%	38%
2017	0%	11%↓	53%↑	36%↓

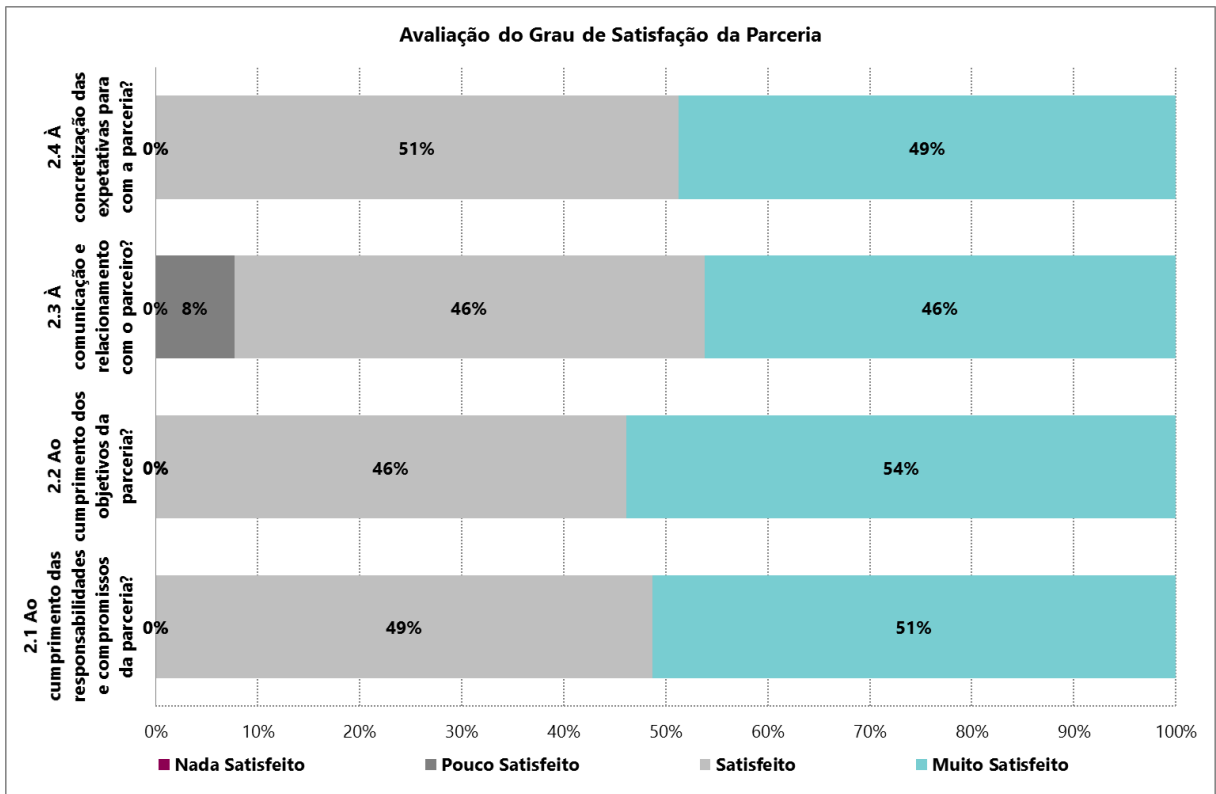
Em referência à importância das parcerias face aos principais benefícios e valor acrescentado podemos considerar que 84% das Parcerias possuem importância no valor acrescentado em 2016 tendo este valor aumentado para 89% em 2017. Considera-se que a importância assistencial nas parcerias poderá ser melhor desenvolvida, independente da área da parceria, as mesmas deverão também ter sempre o foco assistencial e centralizado na pessoa assistida.

Satisfação

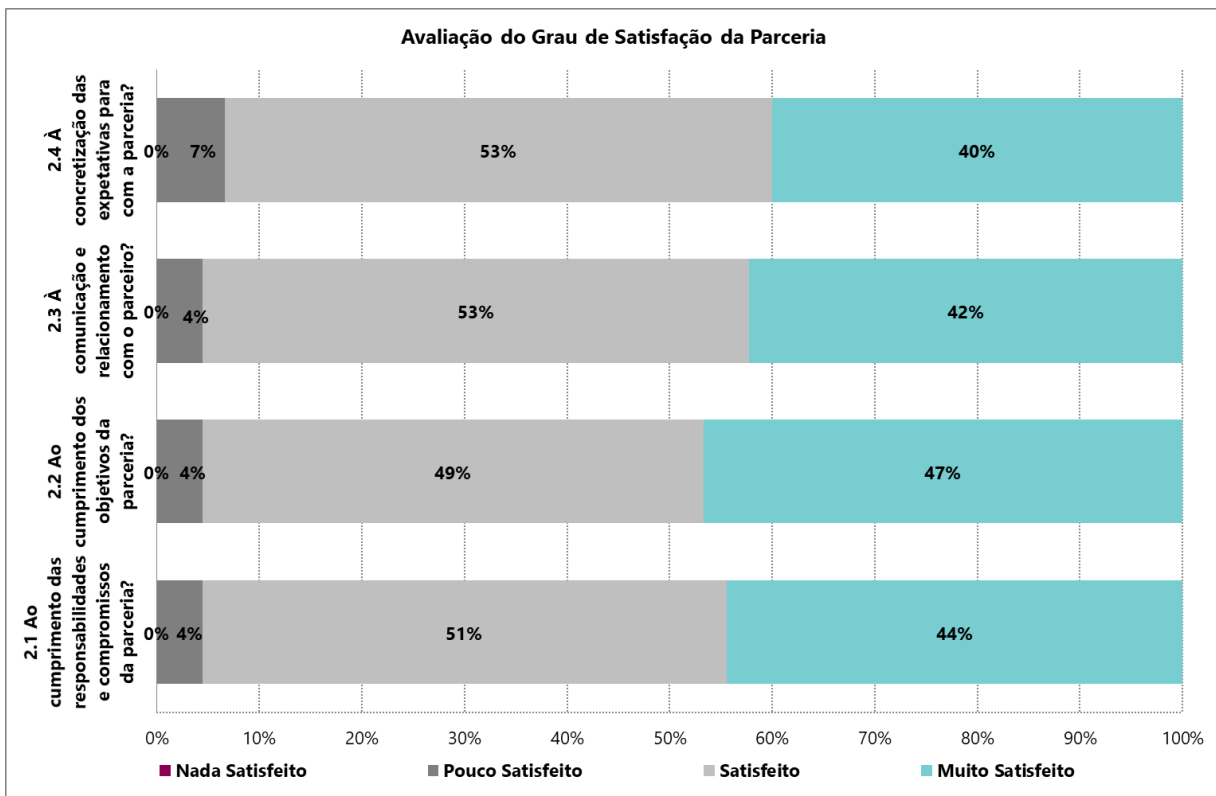
Relativamente à satisfação do âmbito da Parceria, a mesma é avaliada relativamente aos seguintes parâmetros:

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

2016



2017



Podemos comparar nos seguintes parâmetros:

- Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	0%	49%	51%
2017	0%	4%↑	51%↑	44%↓

Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face ao compromisso das responsabilidades e compromissos define-se nos 95% em 2017, tendo este valor diminuído em relação a 2016 – 100%. De salientar a dificuldades de alguns parceiros no cumprimento das responsabilidades e compromissos definidos.

- Cumprimento do objetivo da parceria

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	0%	46%	54%
2017	0%	4%↑	49%↑	47%↓

Constata-se que o grau de satisfação face ao objetivo da parceria define-se nos 96% em 2017, tendo este valor diminuído em relação a 2016 – 100%.

- Comunicação e relação

	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	8%	46%	46%
2017	0%	4%↑	53%↑	42%↓

Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face à comunicação e relação institucional situa-se nos 95% em 2017, tendo este valor aumentado em relação a 2016 – 92%.

- Concretização das expetativas.

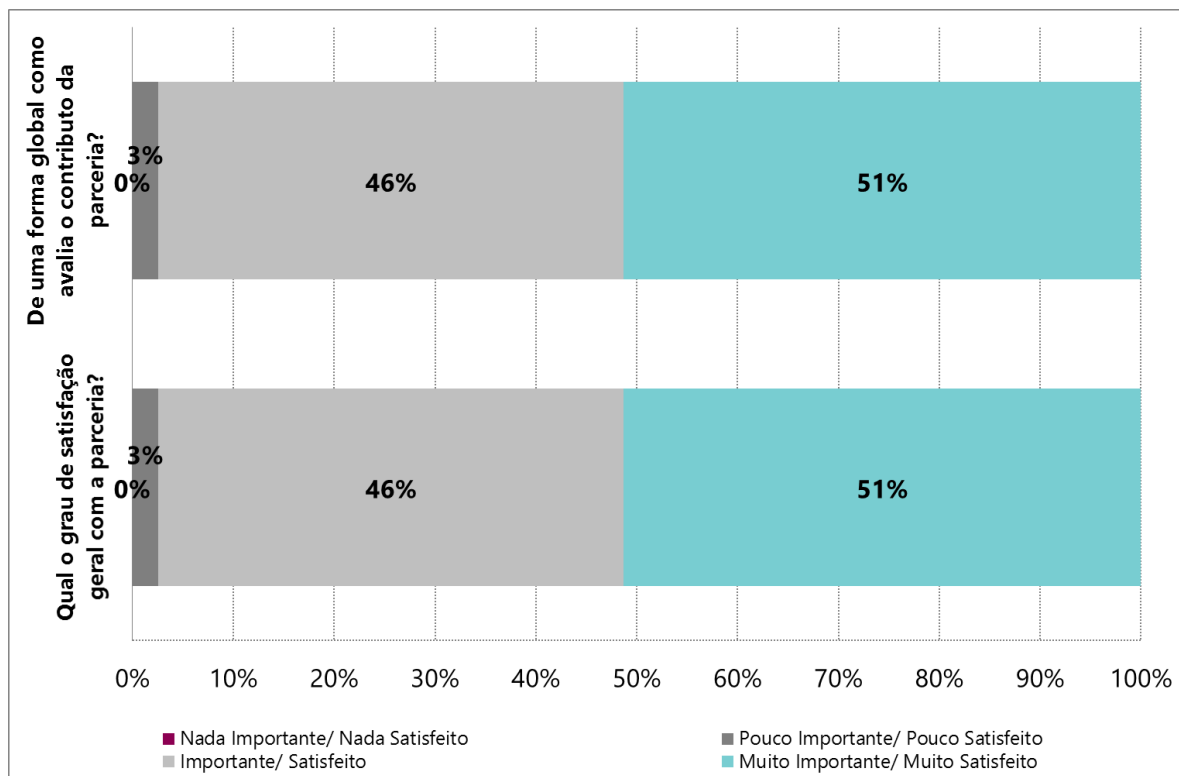
	Nada Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
2016	0%	0%	51%	49%
2017	0%	7%↑	53%↑	40%↓

Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face ao compromisso das responsabilidades e compromissos define-se nos 93% em 2017, tendo este valor diminuído em relação a 2016.

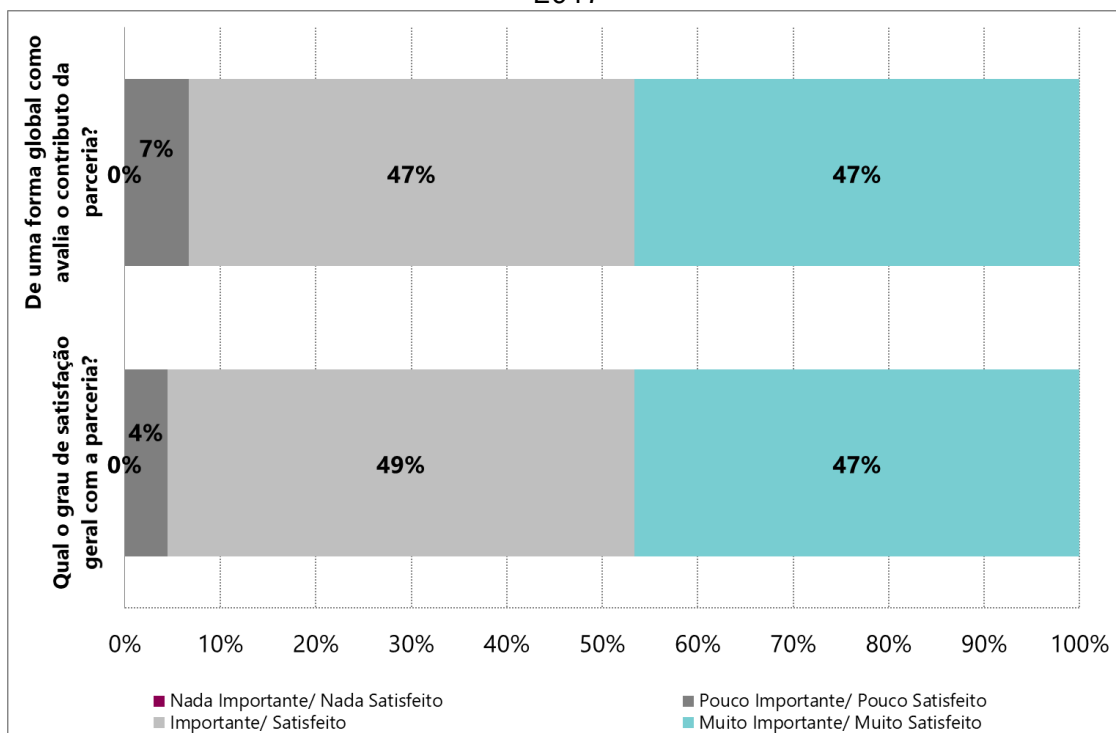
Resultados Globais

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

2016



2017



Os dados globais comparativamente de 2016 e 2017 permitem analisar que os níveis globais de satisfação com a parceria diminuíram de 97% em 2016 para 96% em 2017. Considerar a presença de 4% de parceiros onde não é reconhecida satisfação no âmbito da parceria.

No que diz respeito ao contributo da parceria, comparativamente em 2016 era reconhecida a 97% o grau de importância aos parceiros e em 2017 apenas a 93% dos parceiros.

Entendemos que a introdução de novos parceiros permitiram uma avaliação rigorosa, tendo em conta a diminuição dos valores na apreciação global não apresentam desvios relevantes e significativos, sugestivos de ações de melhoria.

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 as pessoas assistidas
- 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 **9 de agosto de 2018**.

Foram realizadas a seguinte deliberação 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.