



**Irmãs
Hospitaleiras**

CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA

**Relatório Avaliação do Contributo
das Parcerias**

2018

Índice

INTRODUÇÃO.....	3
CARATERIZAÇÃO DAS PARCERIAS.....	6
RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO CONTRIBUTO DAS PARCERIAS	8
Importância	8
Satisfação	10
Resultados Globais	12
VALOR ACRESCENTADO	14
RESULTADOS DAS PARCERIAS.....	16
Cumprimento dos objetivos das parcerias	16
Envolvimento e participação das parcerias	17
Impacto económico das parcerias	17
BENCHMARKING.....	19
AÇÕES DE MELHORIA	19
DECISÃO DAS PARCERIAS	20
CONCLUSÃO.....	21

INTRODUÇÃO

A qualidade é um objetivo institucional inerente à missão do IHSJC, cuja concretização constitui um compromisso dos estabelecimentos de saúde, dos profissionais e das equipas. Este compromisso expressa-se na prestação de cuidados globais de saúde, numa dinâmica de melhoria contínua, aos vários níveis de intervenção – prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e reintegração, de modo a identificar e satisfazer as necessidades e expectativas das pessoas assistidas e demais partes interessadas – familiares, profissionais, voluntários, entidades parceiras e financiadoras, segundo o princípio de "Fazer o bem, bem feito". Este compromisso expressa-se:

- Na atenção à pessoa na sua integridade, a sua reinserção na sociedade e a defesa da sua própria dignidade;
- No serviço hospitalar configurado a partir de práticas inclusivas, integradoras e promotoras de vida;
- No cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis salvaguardando sempre o respeito pelos direitos humanos e sociais;
- Na promoção da motivação e qualidade do desempenho dos profissionais;
- No desenvolvimento de projetos partilhados e redes de relações com outras instituições;
- Na promoção da sustentabilidade através de uma racional e eficaz gestão de recursos;
- No planeamento, monitorização, avaliação e comparação de resultados numa lógica de melhoria contínua;
- No compromisso ativo e voluntário da instituição que vai para além das disposições legais existentes e que baseia a sua atividade e gestão em valores éticos que promovem o compromisso social.

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.

Com base nestes pressupostos é realizada uma avaliação do contributo das entidades parceiras, realizada através do preenchimento de um questionário, com os seguintes parâmetros de avaliação:

- Importância da parceria para o desenvolvimento da CSCP
- Importância da parceria para as pessoas assistidas na CSCP
- 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 com *inputs* advindos do sistema de melhoria continua, através de auditorias internas e externas que em consideração em Conselho de Direção da CSCP adaptou a mesma metodologia de avaliação para outros parâmetros considerados importantes:

- Grau de cumprimento dos objetivo geral das parcerias.
- Grau de cumprimento dos objetivos específicos da parceria.
- Grau de envolvimento das pessoas assistidas nas parcerias.
- Taxa de parcerias envolvidas nos planos individuais de intervenção.
- Taxa média de envolvimento de profissionais e formandos com as parcerias.
- Taxa de parcerias com impacto económico positivo para a CSCP.

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 Princípio da Qualidade do Modelo EQUASS 2018:

As organizações atuam em parceria com as partes interessadas relevantes para apoiar a organização a atingir a sua visão e missão. As parcerias apoiam a sequência confiável de serviços abrangentes e dos resultados centrados na pessoa.

As parcerias contribuem para a inclusão das pessoas servidas na sociedade.

Este Relatório vem evidenciar e demonstrar o cumprimento do **PRO.03** –

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)

CARATERIZAÇÃO DAS PARCERIAS

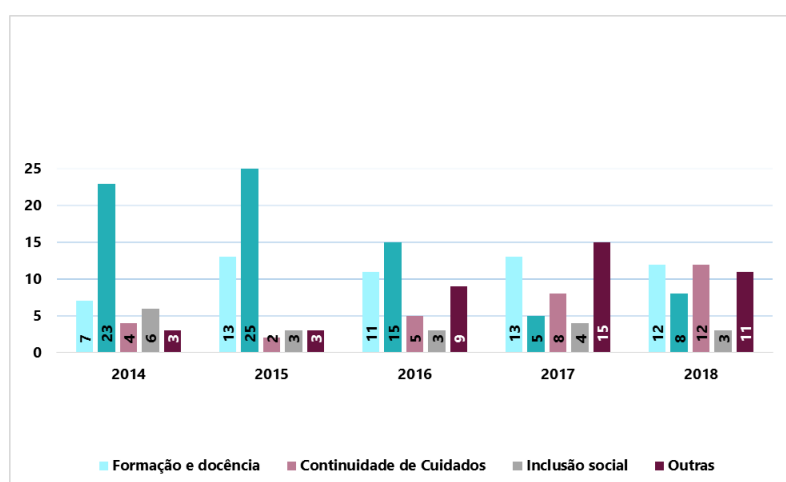
As Parcerias são categorizadas segundo a sua área de implicação, tendo a CSCP parcerias nos seguintes âmbitos: (vf. MOD.23 – Listagem das Entidades Parceiras 2018).

PARCERIAS		ANO 2018
ESTRATÉGICAS	SÃO ESTABELECIDAS AO NÍVEL DA DIREÇÃO DO INSTITUTO E ENGLOBAM MAIS DO QUE UM ESTABELECIMENTO DE SAÚDE.	26
LOCAIS	SÃO ESTABELECIDAS PELA DIREÇÃO DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE OU PELA DIREÇÃO DO INSTITUTO, MAS APLICA-SE APENAS AO ESTABELECIMENTO.	46
TOTAL		72

Esta divisão das parcerias entre estratégicas e locais permite entender a rede de parceiros que a CSCP poderá obter pela abrangência do IIHSCJ.

Informa-se que para avaliação do contributo dos parceiros, a CSCP apenas considerou as parcerias locais para ser submetida a avaliação.

PARCERIAS	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	ANO 2017	ANO 2018
FORMAÇÃO E DOCÊNCIA	7	13	11	13	12
FINANCEIRA	23	25	15	5	8
CONTINUIDADE DE CUIDADOS	4	2	5	8	12
INCLUSÃO SOCIAL	6	3	3	4	3
OUTRAS	3	3	9	15	11
TOTAL	46	50	43	45	46



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

- Alzheimer Portugal -Serviços Delegação da Madeira – Cooperação na área da procura das melhores respostas e cuidados na área das demências, através de formação dos profissionais, atividades conjuntas e cedência de espaços.

<i>PARCERIAS</i>	<i>N. TOTAL</i>	<i>%</i>
<i>PARCERIAS COM ATIVIDADE ANUAL</i>	<i>44</i>	<i>4.3%</i>
<i>PARCERIAS SEM ATIVIDADE ANUAL</i>	<i>2</i>	<i>95,6%</i>
<i>PARCERIAS COM PROTOCOLO</i>	<i>18</i>	<i>39.1%</i>
<i>PARCERIAS INFORMAIS</i>	<i>27</i>	<i>58.7%</i>
<i>POTENCIAL PARCERIA</i>	<i>1</i>	<i>1.5%</i>

De referir que a maioria das parcerias são mantidas atividades anuais, havendo um contacto com a mesma no âmbito do cumprimento dos objetivos estabelecidos. Por sua vez a maioria das parcerias, estão estabelecidas de forma informal. Este fator tornou-se relevante para a determinação do cumprimento dos objetivos específicos e gerais da parceria quando estes não estão definidos através das parcerias informais.

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.

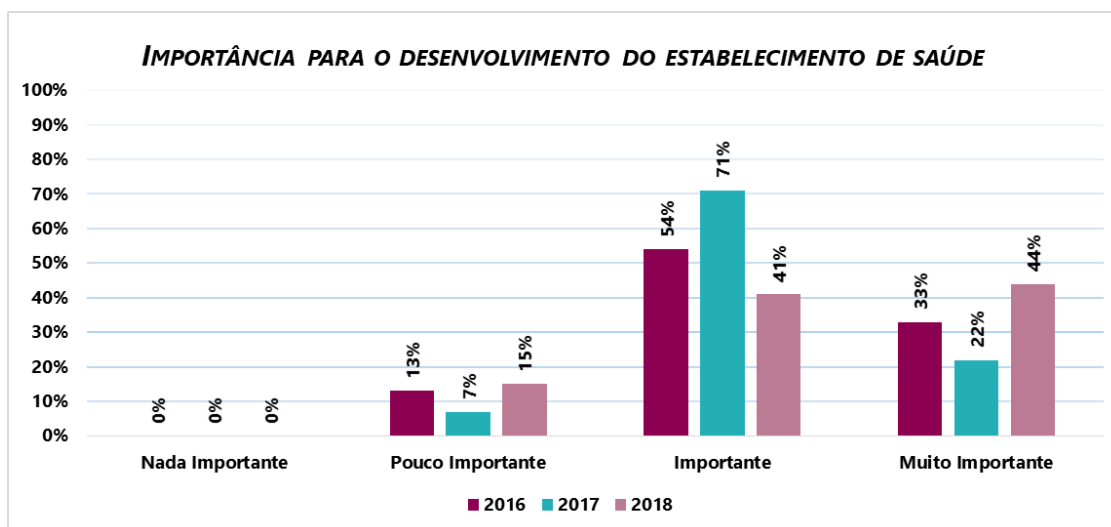
O trabalho em parceria na realização dos serviços e avaliação das respetivas parcerias é realizado pela análise de cada questão em duas vertentes, na satisfação da parceria e na importância da parceria.

Importância

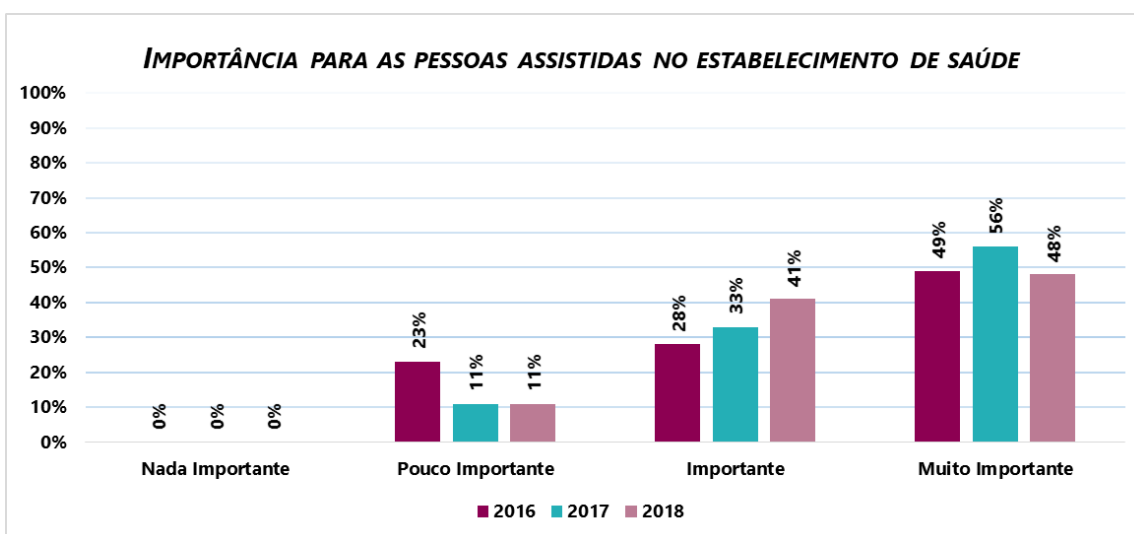
Relativamente à importância da Parceria, a mesma é avaliada relativamente aos seguintes parâmetros:

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

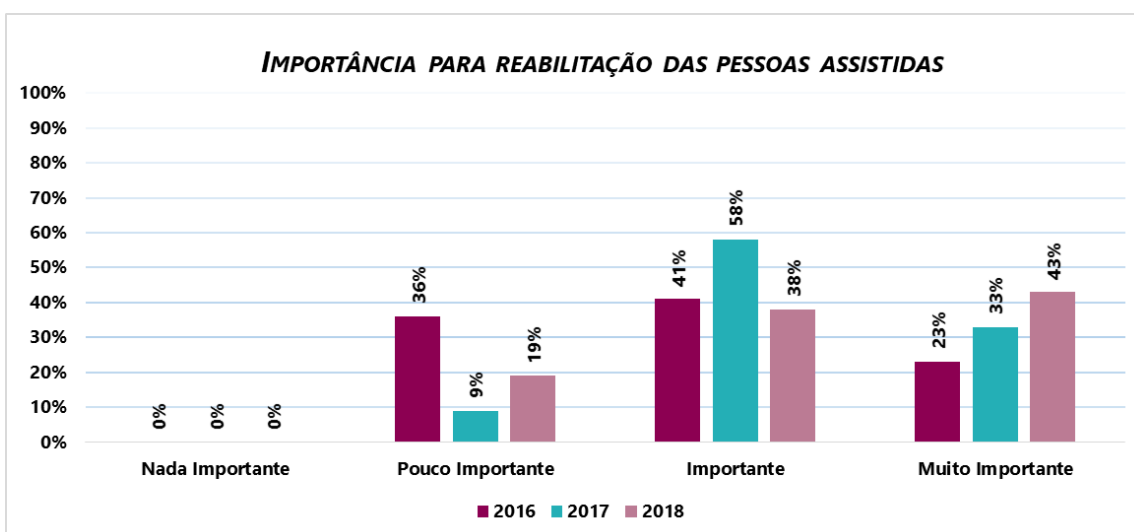
Podemos comparar nos seguintes parâmetros:



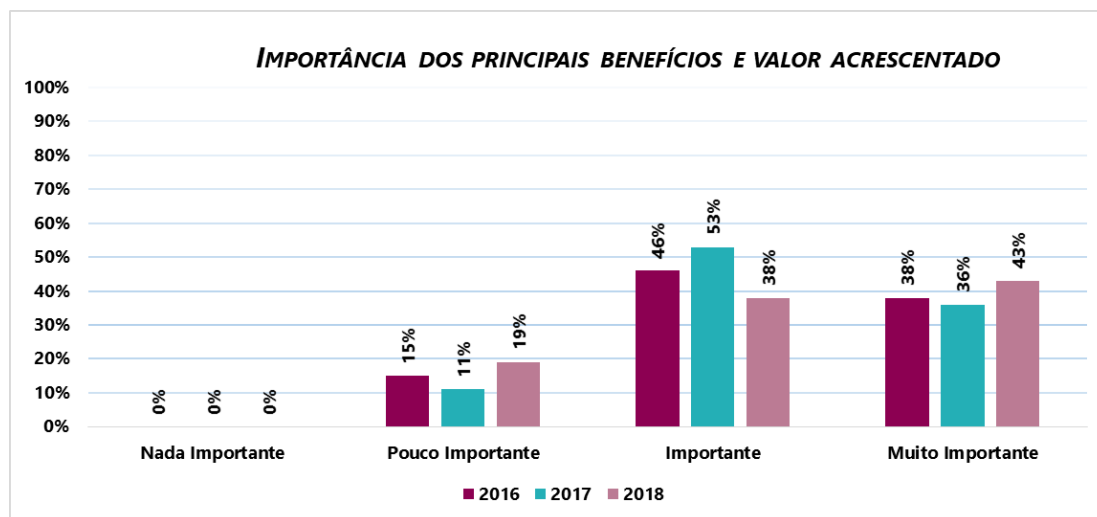
É possível verificar no gráfico anterior que em 2018 85% das parcerias possuem um papel importante para o desenvolvimento da missão da CSCP, sendo considerado que o valor total diminui em 8% em relação ao ano de 2017. Houve um aumento significativo do número de parcerias consideradas como muito importantes em relação a uma diminuição significativa de parcerias consideradas importantes. Consideramos que a inclusão de novas parcerias vão de encontro do designo da sua importância para a instituição.



É possível verificar no gráfico anterior que em 2018 89% das parcerias possuem importância para as pessoas assistidas. O valor total de importância igual a 2017, mas de considerar o aumento de parcerias muito importantes para a pessoa assistida em 2018.



Em 2018 81% das parcerias foram consideradas como importantes para a reabilitação das pessoas assistidas. Sendo considerável a diminuição relativamente a 2017 com valor de 91%. Demonstrando a necessidade de estabelecer parcerias com ênfase na reabilitação, reintegração e inclusão das pessoas assistidas.



Em referência à importância das parcerias face aos principais benefícios e valor acrescentado podemos considerar que 81% das parcerias possuem importância no valor acrescentado em 2018 diminuído 8% em relação a 2017. Novamente acompanhado com um aumento significativo das parcerias muito importantes nos benefícios e valor acrescentado.

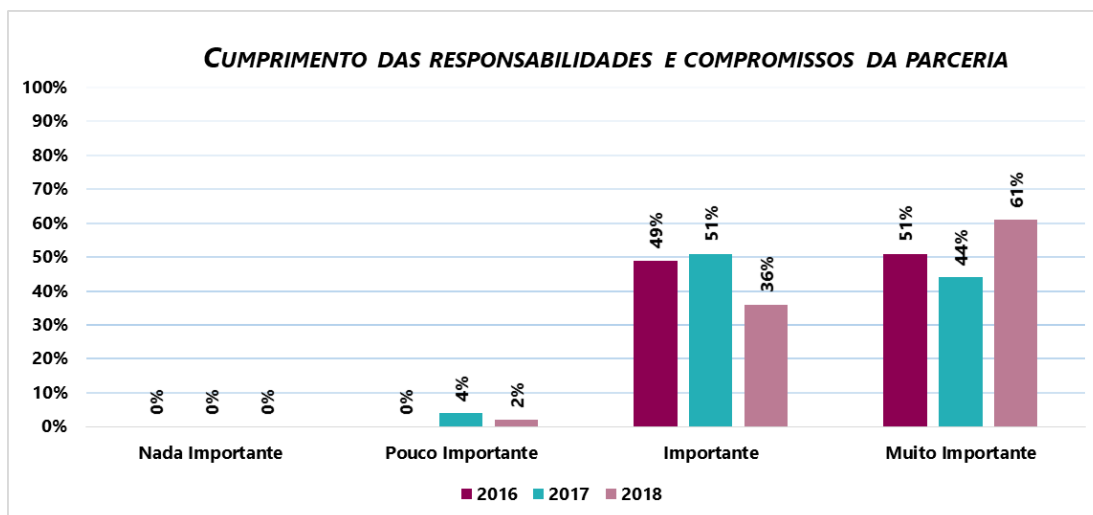
Considera-se que a importância na reabilitação e inclusão das pessoas assistidas nas parcerias poderá ser melhor desenvolvida, independente da área da parceria, as mesmas deverão também ter sempre o foco assistencial e centralizado na pessoa assistida.

Satisfação

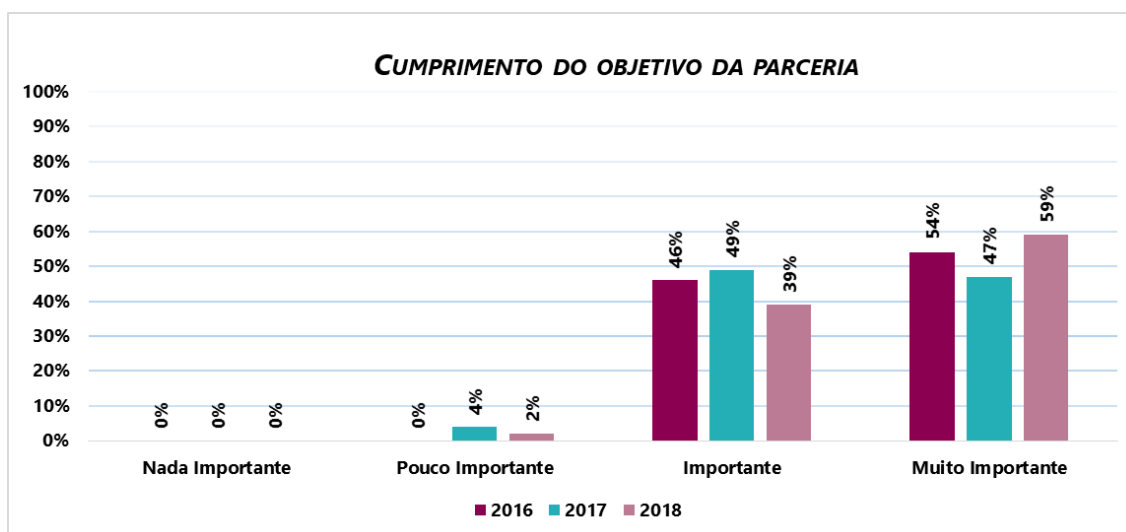
Relativamente à satisfação do âmbito da Parceria, a mesma é avaliada relativamente aos seguintes parâmetros:

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

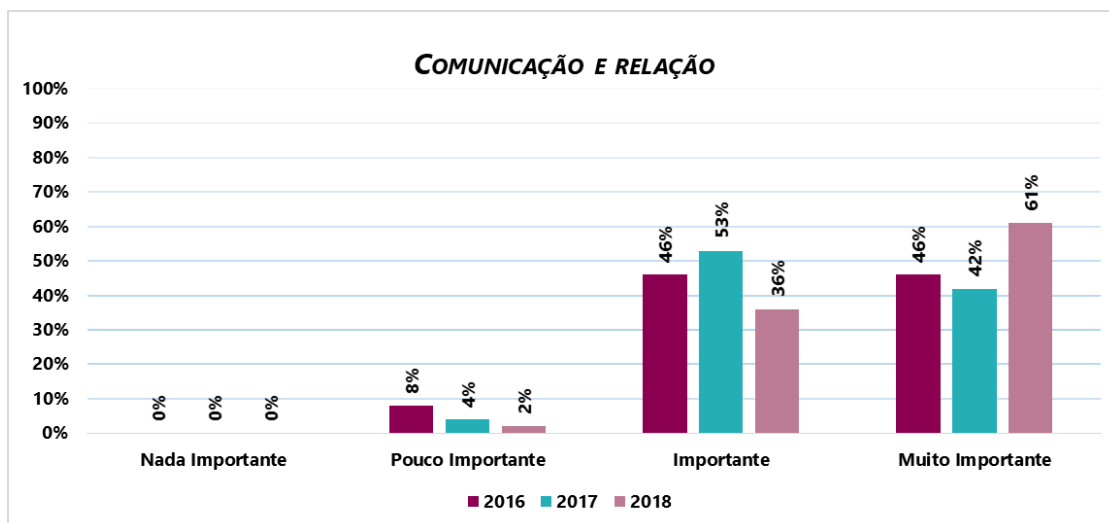
Podemos comparar nos seguintes parâmetros:



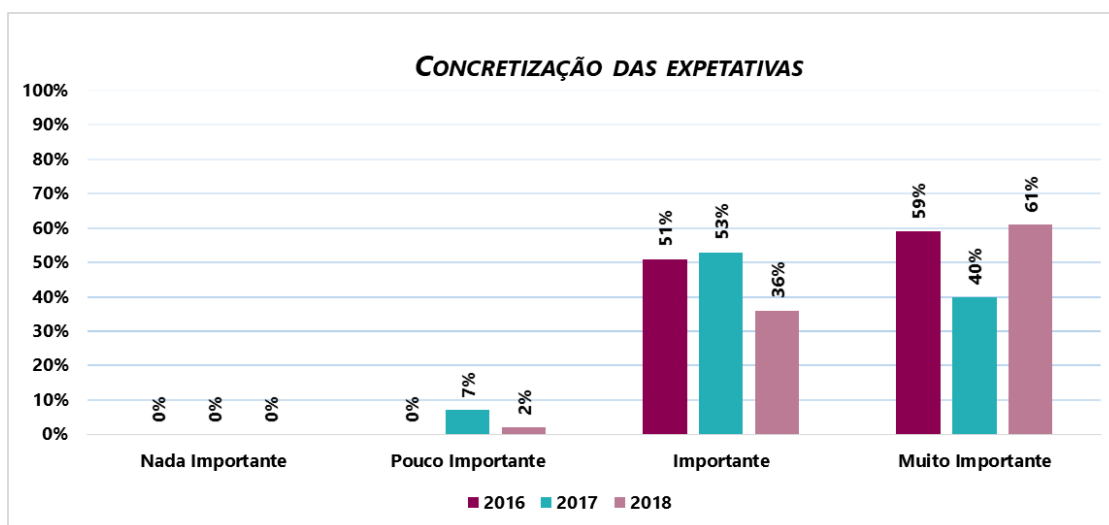
Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face ao compromisso das responsabilidades e compromissos define-se nos 97% em 2018, tendo este valor aumentado em relação a 2017 – 96%. De salientar a dificuldades de alguns parceiros no cumprimento das responsabilidades e compromissos definidos.



Constata-se que o grau de satisfação face ao objetivo da parceria define-se nos 98% em 2018, tendo este valor aumentado 2% em relação a 2017.



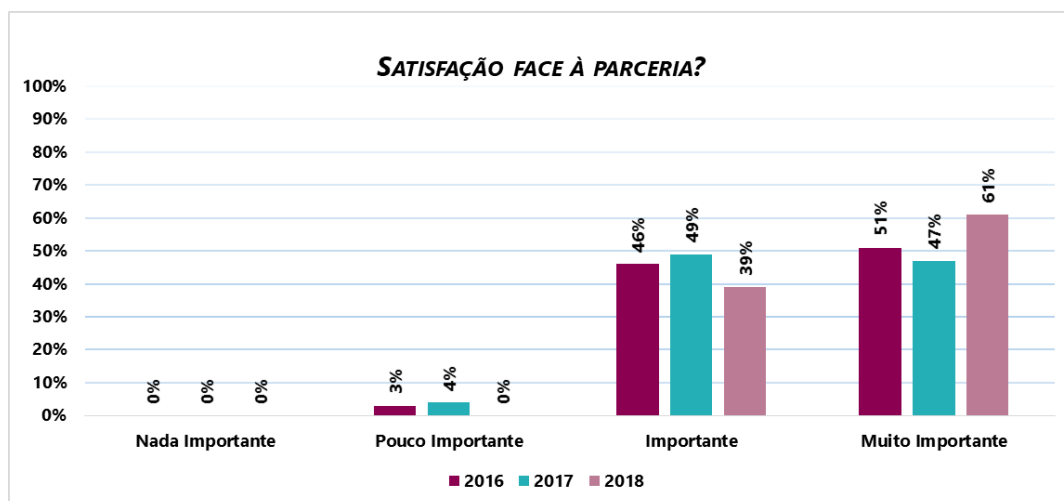
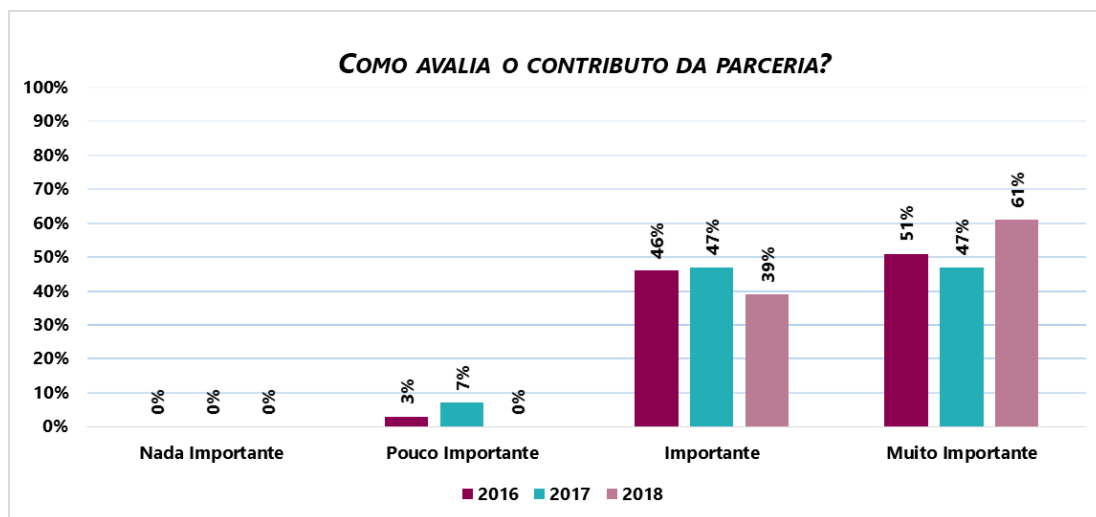
Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face à comunicação e relação institucional situa-se nos 97% em 2018, tendo este valor aumentado 2% em relação a 2017.



Analisando o gráfico anterior constata-se que o grau de satisfação face ao compromisso das responsabilidades e compromissos define-se nos 97% em 2018, tendo este valor aumentado 5% em relação a 2017.

Resultados Globais

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



Os dados globais comparativamente do último triênio, permitem analisar que os níveis globais de satisfação com a parceria aumentaram de 96% em 2017 para 100% em 2018. Considerar a ausência de parceiros onde não é reconhecida satisfação no âmbito da parceria.

No que diz respeito ao contributo da parceria, comparativamente em 2017 era reconhecida a 93% o grau de importância aos parceiros e em 2018 100% dos parceiros são reconhecidos pela sua importância.

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:

Financeira

- Financiamento, bonificações, melhores taxas.
- Reduções e bonificações em medicamentos.
- Acordo de cooperação na continuidade de cuidados.
- Apoio logístico de atividades/ eventos.
- Bonificações/ reduções na aquisição de material e recursos.
- Bonificações/ reduções para os profissionais.
- Acordo de cooperação financeira, reuniões estratégicas.

Ensino/ Investigação

- Práticas clínicas com tutorias pelos Enf. da instituição.
- Formação aos colaboradores pelos docentes.
- Estágios, docência e formação com a intervenção direta nas pessoas assistidas.
- Autonomia das pessoas assistidas ao nível do conhecimento das regras no local da ocupação, capacidade de empowerment ao nível da gestão do dinheiro.

Apoio Social/ Continuidade de Cuidados

- Acessibilidade aos MCD, bonificações/ reduções de custos com MCD.
- Colheitas na Instituição; protocolo de custo zero.
- Integração em lares e no apoio social na pós-alta.
- Bonificações/ reduções na aquisição de bens e medicamentos.
- Apoio na sinalização e encaminhamento de pessoas assistidas.
- Parceria na formação com pessoas assistidas e profissionais e acompanhamento ao Grupo de Teatro.
- Destacamento de Professor de Educação física e alfabetização.

- Doação/ Voluntariado.

Inclusão Social

- Cooperação em atividades com pessoas assistidas e profissionais, cooperação em projetos de reabilitação e *benchmarking*.
- Integração de pessoas assistidas na instituição e com a possibilidade de internamento urgente de pessoas na CSCP.
- Intercâmbio entre instituições para a partilha de experiências e boas práticas

RESULTADOS DAS PARCERIAS

De acordo com anteriormente referido as parcerias são avaliadas de acordo com a perceção dos responsáveis pela articulação da parceria no âmbito da sua satisfação e importância da mesma. De forma a podermos aferir de forma mais clara e transparente surgiu a possibilidade de analisarmos as parcerias de acordo com outros critérios adjuvantes, nomeadamente:

- Grau de cumprimento dos objetivo geral das parcerias.
- Grau de cumprimento dos objetivos específicos da parceria.
- Grau de envolvimento das pessoas assistidas nas parcerias.
- Taxa de parcerias envolvidas nos planos individuais de intervenção.
- Taxa média de envolvimento de profissionais e formandos com as parcerias.
- Taxa de parcerias com impacto económico positivo para a CSCP.

Cumprimento dos objetivos das parcerias

A cada parceria estão definidos objetivos da parceria se forem protocolados, e no caso das parcerias informais foram definidos objetivos de forma a serem avaliados de acordo com requisitos mensuráveis.

PARCERIAS	N. TOTAL	%
CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS GERAIS DA PARCERIA	45	98%
CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PARCERIA	59	98%

O processo de avaliação do cumprimento dos objetivos das parcerias permitiu operacionalizar um pensamento de adequação das parcerias ao pressuposto de mais-valia das mesmas para a CSCP. Apesar do valor significativo de taxa de cumprimento dos objetivos das parcerias ao nível dos 98%, demonstram um grande alinhamento das parcerias com o trabalho desenvolvido na CSCP.

Envolvimento e participação das parcerias

As parcerias estabelecidas com outras instituições e organizações demonstram ser um principal veículo de integração e intercâmbio de pessoas que pertencem à CSCP em vários patamares enquanto stakeholders.

<i>PARCERIAS</i>	<i>N.º</i>	<i>%</i>
<i>N. DE PARCERIAS COM PESSOAS ASSISTIDAS ENVOLVIDAS</i>	<i>30</i>	<i>65.2%</i>
<i>N. MÉDIO DE PESSOAS ASSISTIDAS ENVOLVIDAS NAS PARCERIAS</i>	<i>150</i>	<i>-</i>
<i>N. PARCERIAS ENVOLVIDAS NOS PLANOS INDIVIDUAIS INTERVENÇÃO</i>	<i>3</i>	<i>6.5%</i>
<i>N. DE PARCERIAS COM PROFISSIONAIS/ FORMANDOS ENVOLVIDOS</i>	<i>36</i>	<i>78.2%</i>
<i>N. MÉDIO DE PROFISSIONAIS/ FORMANDOS ENVOLVIDOS NAS PARCERIAS</i>	<i>63</i>	<i>-</i>

Os resultados obtidos ao nível da participação e envolvimento com as parcerias a CSCP apresenta resultados que sem histórico de monitorização e análise dos mesmos demonstram um perfil adequado face ao potencial das parcerias para a inclusão e participação de todos os stakeholders. Analisamos que 63% das parcerias desenvolvem a sua atividade incluído pessoas assistidas. Valor este que poderá ser melhorado atendendo a necessidade da perspetiva de contributo para a reabilitação das pessoas assistidas.

Por outro lado uma área de melhoria identificada é ao nível das parcerias que sejam incluídas nos planos de intervenção individual. Um valor de 6.5% de parcerias que sejam envolvidas nos PII's demonstram um valor muito redutor para a essência do contributo das parcerias para a reabilitação das pessoas assistidas. Por outro lado as parcerias que envolvam formandos ou profissionais representam 78% das parcerias, um valor muito aceitável.

Impacto económico das parcerias

Um aspeto significativo a considerar no âmbito das parcerias além do impacto social na CSCP é o impacto económico e na gestão diária da CSCP. Ainda sem uma métrica que defina o contributo direto à economia da CSCP, apresentamos

resultados de parcerias que apresentem benefícios e gratificações que sejam reflexo de um impacto positivo económico.

<i>PARCERIAS</i>	<i>N.º</i>	<i>%</i>
<i>PARCEIRAS COM IMPACTO POSITIVO ECONÓMICO</i>	26	56.6%

A CSCP identifica 26 parcerias (56.6% das parcerias estabelecidas) que demonstram um impacto económico positivo na CSCP, através do desempenho dos seus serviços e dos acordos estabelecidos, melhorando a estabilidade económico-financeira e no âmbito da sua responsabilidade social para profissionais e pessoas assistidas.

BENCHMARKING

Para a metodologia de benchmarking no âmbito Princípio das Parcerias: Critério 25 – EQUASS 2018 são definidos estes indicadores de resultado.

ÍNDICADOR	FÓRMULA	FONTE DE INFORMAÇÃO	PERIODICIDADE MONITORIZAÇÃO	TENDÊNCIAS
TAXA DA IMPORTÂNCIA DA PARCERIA PARA AS PESSOAS ASSISTIDAS	N° PARCERIAS AVALIADAS COMO IMPORTANTES E MUITO IMPORTANTES PARA AS PESSOAS ASSISTIDAS/ N° TOTAL QUESTIONÁRIOS*100	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CONTRIBUTO DAS PARCERIAS	ANUAL	2014
TAXA DO CONTRIBUTO DA PARCERIA PARA A REABILITAÇÃO DAS PESSOAS ASSISTIDAS	N° QUESTIONÁRIOS AVALIADOS EM IMPORTANTES E MUITO IMPORTANTES PARA A REABILITAÇÃO DOS UTENTES/ N° TOTAL QUESTIONÁRIOS*100	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CONTRIBUTO DAS PARCERIAS	ANUAL	2016
TAXA DE PARCERIAS ESTABELECIDAS AVALIADAS COMO MUITO IMPORTANTES PARA O DESENVOLVIMENTO DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	N° QUESTIONÁRIOS AVALIADOS EM MUITO IMPORTANTES PARA O DESENVOLVIMENTO DO CENTRO/ N° TOTAL QUESTIONÁRIOS*100	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO CONTRIBUTO DAS PARCERIAS	ANUAL	2014

AÇÕES DE MELHORIA

Propostas de melhoria	Responsável	Prazo
<i>Desenvolver as parcerias que intervenham no PII</i>	Direção	Outubro 2018
<i>Sistematização de indicadores nas parcerias</i>	Direção	Outubro 2018
<i>Benchmarking no âmbito das Parcerias</i>	Direção	Novembro 2018

DECISÃO DAS PARCERIAS

Com base nos resultados obtidos, e atualizado o MOD.24 – Registo da Avaliação do Contributo das Entidades Parceiras, foram apresentados os resultados em Reunião de Conselho de Direção a ___/___/_____.

Foram realizadas as seguintes deliberações do Conselho de Direção, nomeadamente de manter todas as parcerias estabelecidas, excetuando a Escola Profissional de Agentes de Serviço e Apoio Social-ASAS que pelo não cumprimento dos seus objetivos e ausência da sua atividade na RAM cessamos a parceria.

CONCLUSÃO

Com a elaboração deste relatório é possível considerar que o PROC.03 – Avaliação do Contributo das Entidades Parceiras assume uma imensa importância 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.