

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO

Identificação da unidade

ACES: Beira Interior Sul - ULS de Castelo Branco, EPE

CS: S. Tiago

UCC: Castelo Branco

Coordenadora em exercício: Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente

Data de emissão do parecer técnico: 01.08.2013

Data de início de atividades: 03.02.2014

Tempo de atividade: 3 meses

Relatório de Acompanhamento n.º 1

Data da Visita de Acompanhamento: 15.05.2014

Equipa de Acompanhamento:

Lucinda Santos

Manuel Oliveira

CRITÉRIOS DE ANÁLISE:

SISTEMATIZADOS NAS SEGUINTE ÁREAS:

1. EQUIPA MULTIPROFISSIONAL
2. INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, HIGIENE E SEGURANÇA
3. CARTEIRA DE SERVIÇOS
4. ORGANIZAÇÃO INTERNA
5. INFORMAÇÃO E DIREITO DOS CIDADÃOS
6. ARTICULAÇÃO COM O ACES
7. APRECIACÃO GLOBAL DA EQUIPA
8. PARTICIPAÇÃO DO ACES

ÂMBITO: GESTÃO DA QUALIDADE

REFERENCIAIS DE ANÁLISE:

- a) DESPACHO 10143/2009, 16 DE ABRIL
- b) GUIA DE ACOMPANHAMENTO DAS UCC
- c) PLANO DE AÇÃO DA UCC
- d) REGULAMENTO INTERNO DA UCC
- e) PARECER TÉCNICO DA ERA

RECOLHA DE INFORMAÇÃO:

- OBSERVAÇÃO DIRETA
- ENTREVISTA
- ANÁLISE DOCUMENTAL

Fazem parte integrante deste relatório o Anexo I, II e III: **LISTAGEM DE PROFISSIONAIS E PROGRAMAS/PROJETOS PLANEADOS** (em execução ou não)

NOTA INTRODUTÓRIA

No presente relatório de acompanhamento são identificados os critérios de monitorização e de avaliação, cuja evidência demonstrou estarem verificados ou não à luz do referencial de acompanhamento. Numa perspetiva de melhoria contínua, a resolução das não conformidades sinalizadas requer investimento por parte de todos os intervenientes, com a implementação das devidas medidas corretoras.

1 - EQUIPA MULTIPROFISSIONAL

	Sim	Não
A - Os profissionais da UCC estão em conformidade com o PT		X
B - A carga horária dos profissionais da UCC não compromete o seu desenvolvimento e o compromisso assistencial		X
C - Os profissionais da UCC foram alterados por inclusão, renúncia ou exclusão, com homologação do ACES	X	
D - A carga horária dos profissionais da UCC foi alterada por iniciativa do ACES	X	
E - A carga horária dos profissionais da UCC foi alterada por iniciativa da UCC, com homologação do ACES		X

Em anexo (I): Listagem nominal dos elementos da equipa multiprofissional.

Observações

<p>A UCC Castelo Branco (UCC CB) é constituída por cinco enfermeiros, estando três a tempo completo: uma médica com 3h/semana alocadas e uma técnica superior de serviço social com 7h/semana. Beneficiam ainda do apoio de uma assistente operacional integrada num Programa Operacional (POC).</p> <p>Assim, relativamente à equipa identificada em Parecer Técnico da ERA, homologado a 08.08.2013, ainda não estão alocados uma parte dos recursos humanos previstos. O Enfermeiro Diretor da ULS, presente na reunião, admite dificuldades na alocação dos recursos humanos à UCC por escassez em toda a organização. Todavia, reconhece a necessidade de, logo que possível, colmatar algumas dessas lacunas, nomeadamente dos enfermeiros da área de Saúde Mental, Cláudia Vicente e Paulo Jorge Filipe, que estava previsto virem durante o mês de maio.</p>
--

2 - INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS, HIGIENE E SEGURANÇA

	Sim	Não
A - As instalações são adequadas ao desenvolvimento das actividades previstas no plano de acção	X	
B - Existe espaço de armazenamento de material	X	
C - Existe espaço para armazenamento e remoção de resíduos	X	
D - Existe um Manual de Controlo de infecção	X	
E - Existe sinalética na UCC	X	
F - Garantido o acesso aos sistemas de informação necessários para a documentação das actividades	X	
G - Existe um sistema de protecção contra incêndio e plano de emergência interno	X	

H - Existe a possibilidade de utilização de viatura de acordo com as necessidades	X	
I - Sistemas de Comunicação (Linha telefónica direta, Internet, Fax, Telemóveis, E-mail, etc.)	X	
J - Existe um sistema de identificação dos profissionais	X	
L - Sistema de segurança (pessoas e instalações)		X
M - Existe um sistema de identificação de pessoas estranhas ao serviço		X

Observações

<p>As instalações, embora com espaço reduzido, são adequadas ao desenvolvimento das atividades da UCC CB. Existe preocupação da equipa em manter o espaço funcional, organizado e acolhedor. Partilham as zonas de armazenamento com as outras unidades funcionais do Centro de Saúde. A sinalética existente é apelativa, mas necessita de ser complementada, nomeadamente nos locais de trabalho e no exterior do edifício.</p> <p>Utilizam o Manual de Controlo de Infeção da ULS.</p> <p>Utilizam o SAPE e o suporte em papel para os registos da sua atividade. O sistema de informação carece de desenvolvimento adaptado à intervenção destas unidades.</p> <p>O Centro de Saúde não está dotado de sistema de segurança.</p> <p>O fardamento necessário, nomeadamente para a ECCI, foi adquirido pela equipa.</p> <p>Devem criar um sistema de identificação de estranhos à unidade.</p>
--

3 - CARTEIRA DE SERVIÇOS

	Sim	Não
A - Todos os projectos previstos no plano de acção estão em desenvolvimento		X
B - Existem outros projectos em desenvolvimento para além dos previstos no plano de acção		X
C - Estão identificados os responsáveis e os executores dos projectos em curso	X	
D - Existe Manual de Procedimentos para os programas com projectos em curso	X	

Em anexo (II e III): Listagem nominal dos Programas/Projetos em Execução ou Não

Observações

<p>A UCC CB, que conta agora com três meses de atividade, está ainda numa fase de implementação e de ajuste dos Programas/Projetos à disponibilidade atual de recursos humanos.</p> <p>A grande maioria dos programas está deficitária de horas, havendo necessidade de ajustar e de priorizar intervenções. Foram aconselhados a gerir a publicitação dos programas e projetos da UCC por forma a não gerar expectativas impossíveis de satisfazer. Institucionalmente, há dificuldades de recrutamento de novos profissionais, no entanto, o Enfermeiro Diretor da ULS mantém o compromisso de, logo que possível e de forma gradual, garantir a alocação dos recursos previstos.</p> <p>Dos Programas/Projetos em execução, destacam-se os seguintes aspetos:</p> <p>PNSE: Está em execução e, atendendo à necessidade de ajuste do programa aos recursos disponíveis,</p>

já estão a fazer a calendarização para o ano seguinte por forma a priorizar as áreas de intervenção mantendo, no entanto, o programa em todos agrupamentos de escolas. Vão direcionar algumas das intervenções para o grupo alvo do pessoal docente e não docente, como forma de exponenciar as intervenções da UCC;

ECCI: Embora tenham previstas 30 vagas (25 na ECCI – 20 do Concelho de Castelo Branco e 5 do Concelho de Vila Velha de Ródão - e 5 utentes em Cuidados Paliativos de Nível I), neste momento têm apenas 10 vagas disponíveis por dificuldade de recursos. Porém, constatando que a procura supera largamente esta oferta, a equipa está a fazer um esforço por dar resposta a estes utentes, ainda que no âmbito de outros projetos como o “Cuidar (+) Positivo” e o projeto “Por uma vida sem (de) pressão”. Assim, para além dos 10 utentes em ECCI (taxa de ocupação de 100%, sendo que 7 destes utentes necessitam de ações paliativas), estão a apoiar 17 doentes que reúnem critérios para a ECCI. Foram aconselhados a rever esta situação para que seja visível ao nível da plataforma da RNCCI a necessidade de aumento das vagas e, conseqüentemente, de recursos humanos necessários;

“Cuidar (+) Positivo”: Projeto de intervenção teórico-prática de apoio aos cuidadores informais de doentes com diagnóstico de demência. Estão a apoiar 13 cuidadores;

“Por uma vida sem (de) pressão”: O projeto assenta em três vertentes (sessões de educação para a saúde, sessões de relaxamento e atividades no exterior) e o desiderato fundamental é a organização de um grupo psicoterapêutico de apoio aos doentes com depressão. Têm 8 doentes em programa;

SNIPI: Em Castelo Branco estão a ser apoiadas neste programa 47 crianças, sendo 12 no âmbito da saúde;

CPCJ: Estão cerca de 16 casos de crianças e jovens em seguimento nesta comissão. Vão ponderar a proposta de integração de um enfermeiro da UCC nesta comissão, eventualmente como técnico cooptado, uma vez que já participam nas reuniões;

Rede Social: A Coordenadora tem participado nas reuniões da UCC CB, nessa qualidade. O Conselho de Administração deverá rever a constituição formal da equipa que representa a saúde na Rede Social do Concelho de Castelo Branco, tendo em consideração que o médico que estava nomeado (Dr. José Carlos Almeida Mendes Borga) já se encontra aposentado e que, neste momento, é a enfermeira Odete que, efetivamente, está presente nas reuniões.

Quanto aos programas/ projetos que não estão a ser executados, destaca-se o seguinte:

NACJR: O Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco do Centro de Saúde de S. Tiago não está a funcionar, sendo as crianças encaminhadas diretamente para a CPCJ. Considerando o Compromisso Assistencial das UCC, a ERA recomenda que o NACJR seja integrado na UCC CB, devendo ser considerada a hipótese da reformulação da equipa do NACJR.

De referir que não há resposta ao nível preparação para a parentalidade na ULS de Castelo Branco.

A unidade já tem em processo de elaboração o seu Manual de Procedimentos.

Atendendo ao tempo de actividade da UCC (3 meses) e aos constrangimentos com que ainda está confrontada, releva-se o seu elevado nível de maturidade organizacional.

4 - ORGANIZAÇÃO INTERNA

	Sim	Não
A - Existe um plano anual integrado da formação contínua	X	
B - Todos os profissionais têm formação em suporte básico de vida.		X
C - Todos os profissionais têm formação em controlo de infecção.		X

D - Existe um plano de desenvolvimento de formação pré e pós graduada	X	
E - Existe um Regulamento Interno	X	
F - Existem parcerias com a comunidade, homologadas pelo ACES		X
G - Plano de Ação atualizado	X	
H - Relatório de Atividades		X
I - O Coordenador da UCC tem um tempo dedicado à gestão	X	

Observações

A ausência de formação dos profissionais em suporte básico de vida e em controlo de infeção deverá ser suprida com a brevidade possível.

Os documentos basilares da UCC estão elaborados ou em elaboração. Têm boas relações com as instituições da comunidade de Castelo Branco, estando a encetar reuniões para o estabelecimento de eventuais parcerias, que deverão ser sempre previamente apreciadas e posteriormente homologadas pelo Conselho de Administração da ULS de Castelo Branco, EPE.

5 - INFORMAÇÃO E DIREITO DOS CIDADÃOS

	Sim	Não
A - Está afixada a Carta da Qualidade	X	
B - Está afixada a Carta dos Direitos e dos Deveres dos Utentes		X
C - Serviços da UCC e seu horário	X	
D - Existe um procedimento para tratamento das reclamações	X	
E - Efectuada anualmente a avaliação da satisfação dos utentes		X
F - Serviços mínimos em caso de ausência de profissionais	X	
G - Possibilidade de atendimento telefónico durante todo o horário da UCC	X	
H - É aplicado o Consentimento informado para publicação de fotos, vídeos e dados resultantes da actividade da UCC	X	
I - Sítio da unidade na Internet	X	

Observações

A equipa demonstra preocupação no que concerne à informação e aos direitos dos cidadãos, consubstanciada na afixação de alguma documentação essencial à informação dos utentes de forma apelativa e organizada. Falta completar essa informação com os documentos constantes nos itens acima identificados como em não conformidade.

Deverão elaborar vários procedimentos em conformidade com o enquadramento legal e as orientações políticas institucionais, nomeadamente as relativas ao tratamento das sugestões e reclamações e à avaliação da satisfação dos utentes da UCC.

6 - ARTICULAÇÃO COM O ACES

	Sim	Não
A - Existem reuniões periódicas com o CCS	X	
B - Existe um Manual de Articulação assinado pelo ACES		X
C - Existem protocolos de referenciação entre as várias unidades funcionais do ACES, aprovados pelo CCS		X
D - Existe monitorização regular dos resultados e sua discussão com o CCS	X	

Observações

Participaram numa reunião dos coordenadores de todas as unidades funcionais (UCC, UCSP, URAP e USP) com a Diretora Executiva. Nessa reunião foi apresentada a carteira de serviços da UCC a todos os coordenadores.

Criaram protocolos de referenciação para alguns projetos entre as várias unidades para a garantia da continuidade de cuidados e de partilha de informação necessária.

O Manual de Articulação está a ser elaborado.

7 - APRECIÇÃO GLOBAL DA EQUIPA

	Sim	Não
A - Efetuada anualmente a avaliação da satisfação dos profissionais		X
B - Existem reuniões periódicas da equipa multidisciplinar	X	
C - Existem atas das reuniões realizadas	X	
D - Existe monitorização regular dos resultados e sua discussão na equipa multidisciplinar	X	
E - Está definido um sistema de intersubstituição	X	

Observações

A equipa já interiorizou a importância da realização de reuniões gerais, da análise e discussão periódica dos resultados e da necessidade do registo destas reuniões em ata.

8 - PARTICIPAÇÃO DO ACES

	Sim	Não
A - O CCS esteve presente na reunião de acompanhamento	X	
B - Da presença do CCS resultaram orientações no sentido da melhoria da qualidade dos cuidados prestados	X	
C - Da presença do CCS resultaram orientações no sentido da melhoria organizativa da equipa	X	

Observações

Esteve presente na visita de acompanhamento o Enfermeiro Diretor da ULS de Castelo Branco, EPE, Enf.º João Carlos Nunes, que colaborou com a UCC e com a equipa de acompanhamento, manifestando a sua disponibilidade e da ULS para a resolução dos problemas já sinalizados e para o apoio à equipa no sentido da sua melhoria organizativa e da qualidade dos cuidados prestados.

9 - NOTAS FINAIS

ASPECTOS RELEVANTES:

Com três meses de atividade, encontrámos uma equipa motivada e empenhada na implementação dos diferentes projetos, destacando-se a ECCI, a Saúde Escolar, o SNIPI, o RSI e os projetos na área de saúde mental.

Persistem alguns constrangimentos dos quais se destacam a falta de recursos humanos para a implementação plena da ECCI (estão abertas 10 vagas, com uma taxa de ocupação de 100%, para uma previsão de 25 vagas no Concelho de Castelo Branco) e dos projetos no âmbito da Saúde Mental, pois carecem da devida carga horária dos enfermeiros com as competências especializadas nessa área.

O número de utentes com critérios para entrar na ECCI supera grandemente a oferta atual. Provisoriamente, e no sentido de ultrapassarem esta dificuldade, optaram por dar resposta a estes utentes no âmbito de outros projetos o que deverá ser revisto.

A elaboração do Manual de Procedimentos deverá ser uma prioridade assim como a realização da avaliação da satisfação dos utentes e profissionais da UCC.

Têm uma boa articulação com as instituições da comunidade bem como com restantes unidades funcionais do Centro de Saúde de S. Tiago o que seguramente potenciará o desenvolvimento do seu desempenho e se traduzirá em valor acrescentado à saúde da comunidade que servem.

A monitorização regular das atividades desenvolvidas e resultados alcançados e sua discussão na equipa multidisciplinar da UCC, é digna de apreço para uma unidade com um tempo de atividade tão reduzido.

RECOMENDAÇÕES À ADMINISTRAÇÃO (ACES/ARS):

A ULS deverá oportunamente alocar os recursos humanos essenciais para cumprir a implementação da carteira de serviços da UCC CB, que consta do seu Parecer Técnico, nomeadamente para a ECCI (têm previstas 25 vagas para Concelho de Castelo Branco, 5 utentes das quais em Cuidados Paliativos de Nível I). Neste momento, têm apenas 10 vagas na ECCI, com uma taxa de ocupação de 100% e evidência de uma procura muito superior à oferta.

Com o apoio ao desenvolvimento de todo o potencial da UCC Castelo Branco no âmbito do cumprimento integral da sua missão, junto da comunidade que serve, estará certamente o Conselho de Administração da ULS CB a dar um grande impulso à reconfiguração dos Cuidados de Saúde Primários na sua instituição.

Coimbra, 29 de maio de 2014

A Equipa de Acompanhamento



(Lucinda Santos, Enf^a)



(Manuel Oliveira, Enf^o)

O Coordenador da ERA



(João Ribeiro, Dr.)