

Relatório de Atividades

Ano de 2024

UCC Castelo Branco

ULS Castelo Branco

MINISTÉRIO DA SAÚDE

30 de Julho de 2025

1. Introdução	1
2. Identificacao	2
3. Quem somos	4
4. Quem servimos	5
5. Planos de Melhoria	6
5.1. Avaliação do utente pela equipa multidisciplinar	7
5.2. Cuidar em proximidade	8
5.3. Gestão da doença crónica	9
5.4. Intervir em saúde	10
5.5. Literacia na saúde escolar	11
5.6. Promoção da saúde mental	12
5.7. Foco na reabilitação	13
5.8. Utentes referenciados para Equipa de Cuidados Continuados Integrados RNCCI	14
5.9. Saúde materna e infantil	15
5.10. Controlo da dor e sintomas no utente	16
5.11. Satisfação dos Profissionais da UCC Castelo Branco	17
5.12. Satisfação dos Utentes da UCC Castelo Branco	18
6. Índice de Desempenho Global (IDG)	19
7. Matriz do Desempenho do Plano de Ação	23
8. Formação	25
9. Necessidades e investimentos	26
10. Conclusão	30

1. Introdução

No âmbito da reforma dos Cuidados de Saúde Primários, o Decreto-Lei nº 28/ 2008 de 22 de Fevereiro, criou os Agrupamentos de Centros de Saúde do Serviço Nacional de Saúde e estabeleceu o seu regime de organização e funcionamento. O despacho nº 10143/2009 de 16 de Abril, aprova o Regulamento da Organização e Funcionamento da Unidade de Cuidados na Comunidade. A missão centra-se na "(...)prestação de cuidados de saúde e apoio psicológico e social de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas, famílias e grupos mais vulneráveis, em situação de maior risco ou dependência física e funcional ou doença que requeira acompanhamento próximo, e atua ainda, na educação para a saúde, na integração em redes de apoio à família e na implementação de unidades móveis de intervenção."O Decreto-Lei nº318/2009 de 2 de novembro, criou a ULSCB,EPE por integração do HAL, com o ACES Beira Interior Sul e do Pinhal Interior Sul. Posteriormente o Decreto Lei nº 52 de 4 de agosto de 2022 "criou" o Estatuto do SNS.

O relatório de Atividades da UCC Castelo Branco tem como objetivo explicar as intervenções realizadas durante o ano de 2024 pelos Colaboradores da Unidade Funcional (UF). Descreve também, a caracterização da população da área geográfica de influência, a estrutura da população, a missão, visão, valores, as inibições decorrentes da necessidade de cumprir o compromisso assistencial da UCC Castelo Branco, a identificação dos colaboradores, os problemas e objetivos identificados para a elaboração do Plano de Ação da Unidade Funcional (PAUF) com o desempenho quantitativo e qualitativo da UCC Castelo Branco, tanto o quanto é possível mensurar, através do Índice de Desempenho Global (IDG) do BI-CSP atingido, e a conclusão.

Durante o ano em avaliação mantivemos a plataforma informática do SNS / BI-CSP na área correspondente à UCC Castelo Branco atualizada, e simultaneamente a nossa página web como veículo fundamental de promoção da literacia em saúde, com 25841 visualizações.

2. Identificação

A Unidade de Cuidados na Comunidade de Castelo Branco, doravante designada por UCC Castelo Branco, é uma unidade funcional de prestação de cuidados de saúde, apoio psicológico e social, de âmbito domiciliário e comunitário, especialmente dedicada às pessoas, e grupos mais vulneráveis em situação de maior risco ou dependência física funcional ou de doença, que requeira acompanhamento próximo.

A UCC Castelo Branco é uma Unidade Funcional (UF) dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) pertencente à Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, Entidade Pública Empresarial (ULSCB,EPE). A UCC Castelo Branco iniciou atividade a 3 de fevereiro de 2014 sendo a primeira UF dos CSP da ULSCB,EPE a ver o seu Plano de Ação aprovado pela Tutela / Ministério da Saúde.

Pretende contribuir para a melhoria do estado de saúde da população da área geográfica de influência (Concelho de Castelo Branco), visando a obtenção de ganhos em saúde e concorrendo de um modo direto para o cumprimento da missão da ULSCB,EPE / Área dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) da ULS Castelo Branco.

UCC

UCC Castelo Branco

ULS

ULS Castelo Branco

Coordenação

Coordenador: Maria Odete Ribeiro Coelho Vicente

Conselho Técnico

Nome	Grupo Profissional
Ana Maria Lucas Ferreira	Pessoal Assistente Operacional
Anabela Maria Mateus Ribeiro Nunes Madeira	Pessoal de Enfermagem
Elsa Antunes Batista	Pessoal de Enfermagem
Maria Piedade Chaves Valente	Pessoal de Enfermagem
Maria Valentina Almeida Santos Gonçalves	Pessoal de Enfermagem
Miguel Eugénio Cardoso Resende	Pessoal Médico
Lina Maria Mendes Lourinho	Pessoal Assistente Operacional
Luísa Margarida Ventura Cardoso Gomes Pereira	Pessoal de Enfermagem

Missão / Visão / Valores

Missão: Prestar cuidados de saúde, apoio psicológico e social com qualidade no âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas e grupos mais vulneráveis em situação de maior risco ou dependência física funcional ou de doença, que requeira acompanhamento próximo, e com um tempo de resposta adequado a cada situação, ao menor custo, sempre norteados pela excelência dos cuidados prestados.

Visão: A nossa Unidade atua no Concelho de Castelo Branco.
Temos uma diversa equipa de especialistas dedicados à nossa carteira de serviços.

3. Quem Somos

Somos uma equipa de colaboradores da ULSCB,EPE que presta cuidados de saúde e de apoio psicológico e social de qualidade ao Cidadão, Família e Comunidade, com um tempo de resposta adequado a cada situação, ao menor custo, sempre norteados pela excelência dos cuidados prestados. Asseguramos respostas integradas, articuladas, diferenciadas e de proximidade, às necessidades em cuidados de saúde da população da área geográfica de influência contribuindo para a obtenção de ganhos em saúde e melhoria da acessibilidade e equidade.

No exercício da nossa atividade profissional temos sempre presente os Valores que nos norteiam:

- Cooperação entre todos os elementos da equipa para a concretização dos objetivos da acessibilidade, da globalidade e da continuidade dos cuidados de saúde;
- Solidariedade e trabalho em equipa;
- Autonomia assente na auto organização funcional e técnica, visando o cumprimento do plano de ação;
- Articulação com as outras unidades funcionais da ULSCB,EPE;
- Parceria informal com estruturas da comunidade local;
- Avaliação contínua;
- Gestão participativa assente num sistema de comunicação entre todos os colaboradores, visando aumentar a motivação e satisfação profissional;
- Foco no Cliente - a organização depende dos seus clientes. Logo deve entender as suas necessidades atuais e futuras, satisfazer as suas necessidades, e, implementar métodos para monitorar a sua perceção quanto aos “produtos e serviços fornecidos”;
- A melhoria contínua é um objetivo permanente da organização e transversal a todos os programas da carteira de serviços. Este princípio garante que, a partir de ações preventivas e corretivas, se caminhe na procura da excelência, através dos produtos e processos.

(Nº de profissionais por grupo profissional: salientar que 1 colaborador=Pessoal Assistente Operacional se aposentou antes do terminus do 1º semestre. No que concerne ao Pessoal Técnico Superior-Serviço Social no ano de 2024 tivemos apoio 2 meses de 1 profissional (CIT prolongados).

N.º de profissionais por grupo profissional

Grupo Profissional	Especialidade	ETC: equivalente em tempo integral
Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	0.03
Pessoal de Enfermagem	Sem especialidade	6.00
Pessoal Técnico Superior	Sem especialidade	0.15
Pessoal Assistente Operacional	Sem especialidade	3.00

4. Quem Servimos

De acordo com o RNU em dezembro de 2024, no concelho de Castelo Branco estavam inscritos nos CSP 53839 utentes, sendo estes da área de influência da UCC Castelo Branco. Estes utentes encontram-se inscritos nas várias UF dos CSP: UCSP de Alcains, UCSP de Castelo Branco, USF Beira Saúde, USF Amatus , USF Receber e Cuidar e Unidade de utentes sem médico de família.

A baixa taxa de natalidade aliada ao aumento da esperança de vida contribuem para um aumento do envelhecimento da população e conseqüentemente dos problemas de saúde que lhe estão associados. Neste contexto, pode-se concluir que a evolução da estrutura etária da população inscrita nos CSP no concelho, inicia uma trajetória preocupante em matéria de equilíbrio intergerações, sendo por isso possuidora de impactos económicos e sociais complexos. O índice de envelhecimento e o índice de dependência são exemplo dessa preocupação.

Em 2024 o anterior Conselho de Administração da ULSCB,EPE, no âmbito do financiamento do PRR criou mais quatro UCC garantindo a total cobertura de UCC na sua área geográfica de influência. Os utentes residentes, inscritos no concelho de Penamacor, Proença-a-Nova, Vila Velha de Ródão e Oleiros ficaram com mais uma oferta de cuidados de saúde do SNS.

No entanto o anterior Conselho de Administração da ULSCB,EPE decidiu retirar população da área de abrangência da UCC Castelo Branco (Concelho de Castelo Branco) sem nunca escutar esta, para anexar à candidatura do Concelho de Vila Velha de Ródão. Retirou a população inscrita na UCSP Alcains que desde 3 de fevereiro de 2014 (data de início de atividade da UCC Castelo Branco) tinha apoio da UCC Castelo Branco. Tal situação tem criado "conflitos nos vários sistemas de informação do SNS", refletindo-se negativamente no IDG da UCC Castelo Branco.

No entanto a UCC Castelo Branco manteve a prestação de cuidados de saúde aos utentes residentes no Concelho de Castelo Branco.

Concelhos e freguesias da área de abrangência						
Cód. Concelho	Concelho	Cód. Freg.	Freguesia	Abrang. (%)	Inscritos UF (N)	Inscritos ACES (N)
0502	Castelo Branco	---	Todas	100,0	53.839	54.571

Inscritos UF (N) - Nº de utentes "inscritos ativos" nas USF e UCSP relacionadas com a UCC e residentes no município e freguesia identificados na linha. Fonte: RNU.

Inscritos ACES (N) - Nº de utentes "inscritos ativos" no ACES a que pertence a UCC e residentes no município e freguesia identificados na linha. Fonte: RNU.

5. Planos de Melhoria

A elaboração do Plano de Melhoria teve como finalidade apoiar a gestão na implementação de um conjunto de ações que permitiram melhorar o desempenho organizacional, sendo o objetivo final contribuir para uma maior qualidade dos cuidados prestados, maior eficiência e eficácia e melhorar o desempenho geral dos processos e os procedimentos na UCC Castelo Branco.

O projeto de melhoria de processos forneceu recomendações específicas e práticas aplicáveis a várias funções e setores da UCC Castelo Branco, permitindo uma implementação ampla e benefícios consistentes transversais a toda a Unidade Funcional, explanadas no Índice de Desempenho Global (IDG) da UCC Castelo Branco / BI-CSP. A UCC Castelo Branco ao adotar um plano de melhoria de processos, promoveu mudanças positivas na equipa de forma proativa, e a melhoria contínua no ambiente de trabalho e alcançar níveis mais elevados de excelência, sendo tal visível no contributo da UCC Castelo Branco para o Índice de Desempenho Global (IDG) da Área dos CSP da ULS Castelo Branco / ULSCB,EPE / BI-CSP.

(<https://bicsp.min-saude.pt/pt/contratualizacao/idgaces/Paginas/default.aspx>)

5.1. Avaliação do utente pela equipa multidisciplinar

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

O objetivo foi assegurar a melhoria na qualidade de vida dos utentes mediante a implementação de intervenções específicas, visando a gestão da prevenção de úlceras pressão, o controlo dos sintomas/dor associados a condições de saúde particulares, a melhoria na dependência do autocuidado. Neste contexto, surgiu com relevância, a educação do utente/cuidador e da família, para a prevenção de úlcera por pressão (UP) em contexto domiciliário e a necessidade da capacitação para intervenções preventivas a desenvolver. Constatámos que a UP afeta de forma significativa a qualidade de vida dos utentes e das suas famílias, sendo uma das principais causas da morbilidade e mortalidade nos idosos, e representando um elevado custo para o SNS.

Para analisar e melhorar o desempenho das intervenções e o registo clínico, recorreremos às auditorias internas, que assumiram um papel relevante ao permitir a identificação de não conformidades e a sugestão de ações corretivas. O plano de melhoria consolida, assim, um compromisso institucional com a excelência de cuidados prestados pela UCC Castelo Branco.

Tal como é permitido visualizar no BI-CSP, o valor do IDS foi sempre = 100, Score 2.

5.2. Cuidar em proximidade

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

Tendo a UCC Castelo Branco a missão de prestar cuidados de saúde, apoio psicológico e social com qualidade no âmbito domiciliário e comunitário, especialmente às pessoas e grupos mais vulneráveis em situação de maior risco ou dependência física funcional ou de doença, que requeira acompanhamento próximo, por tal reforçamos a proximidade do cuidado, com atendimento humanizado, eficiente e de qualidade, tendo sido implementadas estratégias de mudança e avaliado o impacto dessas mudanças.

Implementadas intervenções para dar cumprimento ao disposto na Estratégia Nacional para a Promoção da Atividade Física, Saúde e Bem-Estar 2016-2025 (DGS) e do Plano de Ação Global para a Atividade Física 2018-2030, da Organização Mundial de Saúde (OMS).

5.3. Gestão da doença crónica

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

As doenças crónicas, ou doenças não transmissíveis (DNT), são patologias de desenvolvimento lento, que se prolongam no tempo, resultado de uma combinação de fatores genéticos, fisiológicos, ambientais e comportamentais. A Organização Mundial de Saúde (OMS) define doença crónica como toda a doença que apresente uma ou mais das seguintes características:

Ser permanente;

Produzir incapacidade ou deficiência residual;

Ser causada por alterações patológicas irreversíveis;

Exigir formação especial do doente para a sua reabilitação;

Exigir longos períodos de observação e/ou cuidados.

Estas patologias incluem as doenças cardiovasculares, o cancro, as doenças respiratórias, as perturbações mentais, as doenças reumáticas e a diabetes(<https://www.advancecare.pt/>).

A população da área abrangida pela UCC Castelo Branco apresenta uma média de idade elevada e os seus utentes apresentam várias comorbilidades em que é necessário o acompanhamento assertivo ao nível da gestão do regime terapêutico.

Definimos como objetivo de plano de melhoria: a promoção de um envelhecimento ativo e saudável.

Tal foi atingido porque no BICSP o valor do IDS foi sempre = 100, Score 2.

5.4. Intervir em saúde

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

Apostamos no Programa Nacional para a Saúde das Pessoas Idosas da Direção Geral da Saúde (DGS), que visa a manutenção da autonomia, da independência, da promoção da qualidade de vida e recuperação global das Pessoas Idosas, recorrendo a intervenções concertadas da equipa multidisciplinar dos serviços de saúde.

A escolha prendeu-se com o facto de um número elevado de Pessoas Idosas serem portadores de doença crónica e consumidores efetivos de cuidados de saúde e medicamentos, exigindo que, os profissionais de saúde na sua prática diária otimizem os cuidados de saúde prestados e a terapêutica do utente, evitando assim o desperdício numa ótica da sustentabilidade do Serviço Nacional de Saúde, tendo no entanto, sempre subjacente a Qualidade dos Cuidados de Saúde Prestados.

5.5. Literacia na saúde escolar

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

Desde o início de atividade da UCC Castelo Branco que os colaboradores prestam cuidados de excelência e de qualidade efetuando os registos corretos nos diferentes sistemas de informação disponibilizadas pelo Ministério da Saúde, refletindo-se no IDG da UCC Castelo Branco e no IDG CSP da ULS Castelo Branco.

Na execução do Programa Nacional de Saúde Escolar (PNSE) cumprimos as orientações estratégicas emanadas pela Direção Geral da Saúde (DGS) entidade a quem compete orientar tecnicamente o PNSE, no sentido da obtenção de mais saúde para toda a comunidade escolar, assente numa abordagem programática e com base em settings.

A Saúde Escolar é o referencial do sistema de saúde para o processo de promoção da saúde na escola, que desenvolve competências na comunidade educativa permitindo-lhe melhorar o seu nível de bem-estar físico, mental e social e contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida. Na implementação do PNSE nos estabelecimentos de ensino do concelho de Castelo Branco a UCC Castelo Branco assume um papel ativo na gestão dos determinantes da saúde da comunidade educativa, sendo a interface com o sistema educativo.

Atualmente podemos afirmar que a UCC Castelo Branco se encontra numa posição ideal enquanto elemento facilitador, para promover e manter a saúde na comunidade educativa assim como na comunidade envolvente. Procedeu-se à criação das turmas do parque escolar do concelho de Castelo Branco, que estão esplanadas na contratualização interna.

Todos os Agrupamentos de Escolas da área de abrangência da UCC Castelo Branco tiveram as turmas abrangidas pelo PNSE. O Indicador com Código SIARS = 2013.282.01 tem como objetivo monitorizar a acessibilidade aos cuidados previstos no PNSE. Este indicador exprime a proporção de turmas do parque escolar que são abrangidas por cuidados previstos no PNSE. Visualizando no BI-CSP o valor do IDS foi sempre =100, Score 2. Em comparação com os resultados nacionais obtivemos um valor superior à média.

5.6. Promoção da saúde mental

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

Uma das metas a alcançar pela UCC Castelo Branco foi o aumento gradual de pessoas abrangidas por projetos de promoção de saúde e bem-estar.

É fundamental visualizar a saúde mental como um problema transversal a todos os povos, onde não existem barreiras nacionais, culturais, políticas ou sócio-económicas, sendo essa a justificação pela qual a Organização Mundial da Saúde (OMS), considera a saúde mental uma prioridade em matéria da saúde.

Estudos referem que as perturbações da saúde mental estão a crescer e, os distúrbios mentais independentemente da sua gravidade, são uma das principais doenças incapacitantes do nosso século, sendo a depressão a segunda causa de incapacidade na União Europeia, e o fator de maior risco de suicídio.

Nas intervenções individuais e em grupo reforçamos antecipadamente a importância que a prática de atividade física e a correta gestão do regime terapêutico detêm sob o prisma da melhoria da qualidade de vida.

5.7. Foco na reabilitação

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

Numa das reuniões do Conselho Geral, o assunto debatido foi a discussão e aprovação do Plano de Melhoria inserido no Plano de Ação 2024, dedicado à Reabilitação, uma dimensão inserida na Subárea Gestão da Doença. A Reabilitação, é mais do que um processo terapêutico, é também necessária para a valorização da saúde e bem-estar da comunidade. Num contexto em que a população da área de abrangência apresenta um índice de dependência de idosos de 44,82%, onde se verifica um aumento das comorbidades, diminuição do movimento muscular, equilíbrio corporal e dissociação respiratória, os cuidados de reabilitação são primordiais.

Perante estas evidências o plano propõe intervenções inovadoras e eficazes, visando não apenas tratar, mas também promover um envelhecimento ativo e saudável.

Cada intervenção planeada reflete um compromisso com a qualidade de vida, a autonomia e a resiliência dos utentes.

Alcançamos este desiderato que é explanado no BI-CSP onde o valor do IDS foi sempre = 100 e score = 2. Em comparação com os resultados nacionais conseguimos um valor superior em relação à média nacional.

5.8. Utentes referenciados para Equipa de Cuidados Continuados Integrados RNCCI

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

O objetivo foi assegurar a melhoria na qualidade de vida dos utentes internados em ECCI mediante a implementação de intervenções específicas, visando a gestão da prevenção de úlceras pressão, o controlo dos sintomas/dor associados a condições de saúde particulares, a melhoria na dependência do autocuidado. Neste contexto, surgiu com relevância, a educação do utente/cuidador e da família, para a prevenção de úlcera por pressão (UP) em contexto domiciliário e a necessidade da capacitação para intervenções preventivas a desenvolver. Constatámos que a UP afeta de forma significativa a qualidade de vida dos utentes e das suas famílias, sendo uma das principais causas da morbilidade e mortalidade nos idosos, e representando um elevado custo para o SNS.

O facto de um número elevado de utentes serem portadores de doença crónica e consumidores efetivos de cuidados de saúde e medicamentos, exigiu que, os colaboradores da UCC Castelo Branco na sua prática diária otimizassem os cuidados de saúde prestados e a terapêutica do utente, evitando assim o desperdício numa ótica da sustentabilidade do Serviço Nacional de Saúde, tendo no entanto, sempre subjacente a Qualidade dos Cuidados de Saúde Prestados.

Para analisar e melhorar o desempenho das intervenções e o registo clínico, recorreremos às auditorias internas, que assumiram um papel relevante ao permitir a identificação de não conformidades e a sugestão de ações corretivas. O plano de melhoria consolida, assim, um compromisso institucional com a excelência de cuidados prestados pela UCC Castelo Branco.

Tal como é permitido visualizar no BI-CSP, o valor do IDS foi sempre = 100, Score 2.

5.9. Saúde materna e infantil

Análises críticas

Sem profissional especialista de saúde materna alocado.

Pelo facto de não existir recursos humanos com especialidade em Saúde Materna e Obstétrica em ETC na UCC Castelo Branco, obtivemos resultados abaixo da média nacional, afetando negativamente o valor do IDS.

5.10. Controlo da dor e sintomas no utente

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

O plano de melhoria integrado no PAUF 2024, teve um foco específico: controlo da dor e dos sintomas em utentes, no âmbito dos cuidados paliativos, uma dimensão inserida na Subárea Gestão da Doença. O objetivo foi assegurar uma melhoria significativa na qualidade de vida dos utentes, mediante a implementação de intervenções eficazes, baseadas em evidências científicas e boas práticas, que visam não apenas aliviar o sofrimento físico e emocional, mas também garantir um controlo mais rigoroso e eficaz dos sintomas associados a condições de saúde complexas.

Foi destacada a necessidade de uma abordagem holística e centrada no utente, priorizando a humanização dos cuidados e a promoção do bem-estar integral. Discutidas estratégias para personalizar as intervenções, adaptando-as às necessidades específicas de cada indivíduo, de modo a preservar a sua dignidade e conforto em situações de vulnerabilidade.

O plano de melhoria consolida, assim, um compromisso institucional com a excelência de cuidados prestados pela UCC Castelo Branco, tal como é permitido visualizar no BI-CSP o valor do IDS foi sempre =100, Score 2. Também em comparação com os resultados nacionais conseguimos um valor superior em relação à média nacional.

5.11. Satisfação dos Profissionais da UCC Castelo Branco

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

A monitorização da avaliação da Satisfação dos Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários é uma condição importante para melhorar o funcionamento das empresas e demais organizações. Obter dividendos ao nível da criatividade, empenho e produtividade dos colaboradores, são os objetivos que atualmente os gestores devem ter em consideração para iniciar estratégias que promovam o aumento da satisfação laboral dos mesmos, assim é esperado por parte dos órgãos de gestão de topo da ULSCB,EPE.

Com esta monitorização pretendeu-se também, compreender a relação entre: a satisfação profissional e os fatores organizacionais e a satisfação global. Relaciona-se, ainda, esta última com a categoria profissional, com o relacionamento entre equipas, o coordenador, o vencimento e os órgãos de gestão de topo da ULSCB,EPE.

O modelo que melhor representa a satisfação profissional é o que relaciona esta com a satisfação com o coordenador, com o trabalho em equipa, com o vencimento e com os órgãos de gestão de topo da ULSCB,EPE.

Em relação às sugestões dadas pelos colaboradores, é recomendado um maior investimento dos órgãos de gestão de topo da ULSCB,EPE na melhoria dos equipamentos e instalações, no aumento de recursos humanos, assim como no aprimoramento das relações com os colaboradores a desempenhar funções na UCC Castelo Branco.

Salienta-se ainda, a necessidade de aumento dos recursos humanos, dos recursos materiais, a atribuição de incentivos, o reconhecimento dos colaboradores e dos resultados alcançados pela UCC Castelo Branco.

(Instrumento de colheita de dados disponível em: <https://sdm.min-saude.pt/bi.aspx?id=482&clusters=S> / Bilhete de Identidade de Indicadores de Monitorização e Contratualização/ Código SIARS 2024.483.01 / Monitorização da avaliação da Satisfação dos Profissionais dos Cuidados de Saúde Primários).

5.12. Satisfação dos Utentes da UCC Castelo Branco

Análises críticas

Cumprido na íntegra.

O crescimento e o desenvolvimento profissional sedimentam-se através da opinião crítica e da avaliação favorável ou não do trabalho realizado. A intervenção da UCC Castelo Branco é melhorada através da análise dos dados do instrumento de colheita de dados (ICD): Monitorização da Satisfação dos Utentes dos Cuidados de Saúde Primários. O referido ICD faz parte integrante do Manual de Acolhimento do Utente (disponível em <https://ucccb.pt>). A qualidade dos cuidados de saúde prestados é uma exigência para todos os colaboradores que exercem a sua atividade profissional na UCC Castelo Branco. A aplicação de ICD é uma forma de avaliar a qualidade dos serviços prestados aos utentes, que beneficiam dos cuidados de saúde prestados pelos colaboradores da UCC Castelo Branco.

Mero embora o conceito de satisfação seja subjetivo e multidimensional, correspondendo a um leque variado de manifestações do utente face à sua experiência vivida com os serviços de saúde, a avaliação da satisfação do utente nunca deve ser negligenciada. A informação de retorno obtida com a aplicação do ICD é fundamental para os serviços de saúde, porque permite introduzir medidas de correção e melhoria contínua visando manter ou aumentar o nível de satisfação dos utentes. Com a aplicação do ICD o utente partilhou as suas experiências positivas e as menos positivas, as suas necessidades e expetativas, contribuindo desta forma para a melhoria da qualidade dos cuidados prestados. A UCC Castelo Branco analisou os resultados e as sugestões dos utentes e implementou medidas corretivas que irão certamente contribuir para a melhoria da qualidade dos cuidados prestados pelos colaboradores da UCC Castelo Branco. Mero embora 69,58 % [muitos satisfeitos] e 29,23 % [satisfeitos], num total de 98,81 % de utentes muito satisfeitos e satisfeitos, os colaboradores da UCC Castelo Branco não se devem vangloriar porque, ainda existe muito caminho para percorrer, e alcançar a Excelência dos Cuidados Prestados aos UTENTES.

6. Índice de Desempenho Global (IDG)

A UCC Castelo Branco, dentro do prazo estabelecido pela ACSS/SPMS e, para cada item da checklist submeteu evidências no que concerne aos indicadores 482 e 483 que permitiam ao Conselho de Administração da ULSCB,EPE proceder à respetiva validação no BI-CSP.

No entanto, tal premissa não se verificou, tendo a UCC Castelo Branco obtido score de zero no Índice de Desempenho Sectorial (IDS) influenciando negativamente o índice de Desempenho Global (IDG) da UF e dos CSP da ULS Castelo Branco.

A UCC Castelo Branco obteve o score de dois no Índice de Desempenho Sectorial (IDS) em quase todos os outros indicadores em avaliação.

Tal acontecimento só é possível devido ao enorme empenho e dedicação de todos os colaboradores da UCC Castelo Branco durante os últimos dez anos.

Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
79.3	79.3	93.6

Área (A), Subárea (S), Dimensão (D), Indicador (I)	Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
A - Desempenho Assistencial	80.9	80.9	93.1
S - Acesso	90.0	90.0	90.0
D - Cobertura ou Utilização	80.0	80.0	80.0
I - Proporção de turmas abrangidas p/ P. N. S. Escolar	96.83	96.83	98.97
I - Taxa de ocupação da ECCI	97.78	97.78	97.57
I - Proporção de grávidas com intervenção da UCC	3.00	3.00	2.75
I - Proporção de crianças e jovens com interv. da UCC	61.49	61.49	71.52
I - Prop. utentes c/ asma/DPOC e intervenção na UCC	35.28	35.28	50.42
D - Distribuição da Atividade	100.0	100.0	100.0
I - Proporção VD enfermagem fim-de-semana e feriado	16.79	16.79	16.03
I - Número médio visitas domic. por utente, por mês	24.80	24.80	24.30
I - Proporção de consultas não presenciais na UCC	22.58	22.58	14.73
D - Tempos Máximos de Resposta Garantidos	100.0	100.0	100.0
I - Proporção ute. aval. equi. multip. prim. 48h	94.74	94.74	100.00
S - Gestão da Saúde	76.7	76.7	72.7
D - Criança e Adolescência			
D - Saúde Reprodutiva	100.0	100.0	100.0
I - Prop. crianças 1A, c/ aleit. mat. exclus. até 4M	100.00	100.00	0.00
I - Proporção de RN de termo, de baixo peso	0.00	0.00	0.00
D - Saúde do Adulto			
D - Saúde do Idoso	14.7	14.7	0.0
I - Taxa de intern. por fratura do colo do fémur	1141.36	1141.36	1395.16

Área (A), Subárea (S), Dimensão (D), Indicador (I)	Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
S - Gestão da Doença	100.0	100.0	100.0
D - Reabilitação	100.0	100.0	100.0
I - Taxa intern. asma/DPOC entre doentes c/ asma/DPOC	0.63	0.63	1.04
I - Proporção de utentes com melhorias funcionais	94.59	94.59	88.37
D - Saúde Mental	100.0	100.0	100.0
I - Prop. utentes c/ ganho gestão stress prest. cuid.	90.48	90.48	93.02
D - Abordagem Paliativa	100.0	100.0	100.0
I - Proporção utentes c/ ganhos controlo dor - palia.	84.62	84.62	92.68
I - Prop. utentes c/ melhoria no controlo de sintomas	100.00	100.00	100.00
D - Doença Crónica	100.0	100.0	100.0
I - Taxa de resolução da ineficácia/compromisso na GRT	95.83	95.83	100.00
D - ECCI	100.0	100.0	100.0
I - Prop. uten. c/ alta ECCI c/ objet. atingidos	94.74	94.74	100.00
I - Taxa de efetivid. na prevenção de úlceras pressão	100.00	100.00	100.00
I - Taxa incidência de úlcera pressão na ECCI	0.00	0.00	0.00
I - Proporção utentes c/ ganhos controlo dor - UCC	88.15	88.15	82.50
I - Prop. utentes c/ melhoria "depend. autocuid."	84.38	84.38	100.00
I - Proporção utentes integrados ECCI c/ intern. hosp.	0.00	0.00	0.00
I - Tempo médio de permanência em ECCI	95.89	95.89	74.52
I - Proporção úlceras pressão melhoradas	66.67	66.67	0.00
S - Intervenção Comunitária	25.0	25.0	100.0
D - Saúde Escolar	25.0	25.0	100.0
I - Proporção crian./jov. c/ NSE c/ interv. S. Escolar	99.26	99.26	88.89
I - Prop. comunid. educat. c/ mais conhec. saúde oral	3.74	3.74	93.79
I - Prop. comunid. educ. c/ mais conhec. alimentação	7.48	7.48	93.63
I - Prop. comunid. educ. c/ mais conhec. ativ. física	3.74	3.74	93.32
D - Intervenção Precoce			
D - Núcleo de Apoio a Crianças e Jovens em Risco			
D - Núcleo Local de Inserção			
D - Comissão de Proteção de Jovens em Risco			
D - Equipa de Prevenção da Violência em Adultos			
D - Rede Social			
A - Qualidade Organizacional	0.0	0.0	0.0
S - Melhoria Contínua da Qualidade	50.0	50.0	100.0
D - Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	50.0	50.0	100.0

Área (A), Subárea (S), Dimensão (D), Indicador (I)	Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
I - IDS da dimensão "melhoria cont. qualid. e PAI"	1.00	1.00	2.00
D - Acreditação/Certificação			
S - Centralidade no Cidadão	100.0	100.0	100.0
D - Participação do Cidadão	100.0	100.0	100.0
I - Score dimensão "participação do cidadão"	2.00	2.00	2.00
D - Satisfação de Utentes			100.0
I - Avaliação da Satisfação dos Utentes	0.00	0.00	2.00
S - Satisfação Profissionais			100.0
D - Satisfação Profissionais			100.0
I - Monitorização da avaliação da Satis. Prof.	0.00	0.00	2.00
S - Segurança	100.0	100.0	100.0
D - Segurança de Utentes	100.0	100.0	100.0
I - Score dimensão "segurança de utentes"	2.00	2.00	2.00
D - Segurança de Profissionais			
D - Gestão do Risco			
A - Formação Profissional	0.0	0.0	0.0
S - Formação Interna	100.0	100.0	100.0
D - Formação da Equipa Multiprofissional	100.0	100.0	100.0
I - Score dimensão "formação equipa multiprofis."	2.00	2.00	2.00
D - Formação de Internos e Alunos	100.0	100.0	100.0
I - Score dimensão "formação internos e alunos"	2.00	2.00	2.00
S - Formação Externa			
D - Serviços de Formação Externa			
A - Serviços	0.0	0.0	0.0
S - Serviços de Carácter Assistencial	100.0	100.0	100.0
D - Serviços de Carácter Assistencial	100.0	100.0	100.0
I - Score dimensão "serviços de caráter assistencial"	2.00	2.00	2.00
S - Serviços de Carácter não Assistencial	0.0	0.0	100.0
D - Atividades de Governação Clínica no ACES	0.0	0.0	100.0
I - Score dimensão "serv. não assis. gov. clín. ACES"	0.00	0.00	2.00
D - Outras Atividades não Assistenciais			
A - Atividade Científica			
S - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências			
D - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências			

Área (A), Subárea (S), Dimensão (D), Indicador (I)	Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
S - Trabalhos de Investigação			
D - Trabalhos de Investigação			

7. Matriz do Desempenho do Plano de Ação

Mero embora todos os constrangimentos, os colaboradores da UCC Castelo Branco com empatia, em sintonia e com grande espírito de dedicação e resiliência, têm pautado a sua conduta com sinergia catalisadora e unificadora enquanto essência baseada em princípios de cooperação. A relação estabelecida entre as partes (colaboradores) é, por si, também uma parte mais forte, porque valorizamos as diferenças, investimos nos pontos fortes e compensamos os menos fortes.

Desde o início de atividade, efetuamos um sinuoso mas Grande Percurso, continuando até ao dia de hoje, a cumprir escrupulosamente as normas/orientações emanadas pelas entidades do Ministério da Saúde com competência sobre a matéria. Valemo-nos do profissionalismo, competência e dedicação de todos, que em partilha e colaboração com as instituições/entidades do Concelho de Castelo Branco, com as quais estabelecemos parcerias informais sólidas e saudáveis, e, sempre a trabalhar em equipa multidisciplinar, com planeamento corroborado por todos os intervenientes para alcançar aquele desiderato e, com o cunho de um trabalho de proximidade em prol da comunidade, mobilizamos sinergias, facultando aos utentes, enquanto elemento central da prestação de cuidados, as ferramentas necessárias para uma escolha livre e esclarecida na adoção de estilos de vida saudáveis e melhoria da qualidade de vida.

Dentro do prazo estabelecido pela ACSS submetemos evidências no que concerne aos indicadores 482 e 483 (Satisfação dos Utentes e Satisfação dos Profissionais) que permitiam ao CA da ULSCB,EPE proceder à respetiva validação no BI-CSP. No entanto, tal premissa não se verificou, tendo a UCC Castelo Branco obtido score de zero no IDS influenciando negativamente o IDG da UF e dos CSP da ULS Castelo Branco.

Durante este percurso foram implementados processos de auditoria interna com discussão em conselho geral, emanadas estratégias de mudança e avaliado o impacto dessas mudanças.

Dimensão (D), Indicador (I)	Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
A - Melhoria Contínua			
D - Cobertura ou Utilização	80.0	80.0	80.0
I - Proporção de turmas abrangidas p/ P. N. S. Escolar	96.83	96.83	98.97
D - Distribuição da Atividade	100.0	100.0	100.0
I - Número médio visitas domic. por utente, por mês	24.80	24.80	24.30
D - Reabilitação	100.0	100.0	100.0
I - Proporção de utentes com melhorias funcionais	94.59	94.59	88.37
D - Saúde Mental	100.0	100.0	100.0
I - Prop. utentes c/ ganho gestão stress prest. cuid.	90.48	90.48	93.02
D - ECCI	100.0	100.0	100.0
I - Proporção utentes c/ ganhos controlo dor - UCC	88.15	88.15	82.50
I - Tempo médio de permanência em ECCI	95.89	95.89	74.52
A - Satisfação dos Utentes			
D - Satisfação de Utentes			100.0
I - Avaliação da Satisfação dos Utentes	0.00	0.00	100.00
A - Satisfação dos Profissionais			
D - Satisfação Profissionais			100.0

Dimensão (D), Indicador (I)	Dezembro 2023	Dezembro 2023	Dezembro 2024
I - Monitorização da avaliação da Satis. Prof.	0.00	0.00	100.00

8. Formação

Considerando que a nossa prestação de cuidados de saúde é de relevante importância para os utentes, famílias e comunidade, apostamos na área relativa ao plano de formação. As necessidades formativas inscritas no plano de ação no ano transato foram executadas na íntegra.

Foram alcançados ganhos qualitativos e quantitativos decorrentes da execução da mesma, que se vêm espelhados nos cuidados de excelência e de qualidade prestados aos utentes, famílias e comunidade. Efetuando corretamente os registos nos diferentes sistemas de informação do SNS, vemos espelhado no BI-CSP esse resultado.

Atividade	Realizada
Cultura de segurança no seu ambiente interno	X

Atividade	Realizada
Prevenção de incidentes	X

Atividade	Realizada
Identificação inequívoca dos utentes	X

Atividade	Realizada
Prevenção de quedas	X

Atividade	Realizada
Prevenção de infeções	X

Atividade	Realizada
Segurança da comunicação	X

Atividade	Realizada
Segurança na comunicação	X

Atividade	Realizada
Prevenção do burnout	X

Atividade	Realizada
Prevenção de úlceras de pressão	X

9. Plano de Investimentos

No que concerne à área do acompanhamento relativo às necessidades e investimentos inscritos no plano de ação no ano transato, podemos constatar que nos dezassete itens, em quinze a taxa de execução foi de 0% .

No que diz respeito aos outros dois itens:

*OBRAS - Iniciaram no segundo semestre do ano transato as obras de melhoramento no Centro de Saúde de São Tiago (<https://ucccb.pt/2024/07/obras-de-requalificacao-do-centro-de-saude-de-s-tiago-em-castelo-branco>);

* SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - Taxa de execução de 66.67%.

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
COMUNICAÇÕES	Tablet	1	150,00	150,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	150.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
COMUNICAÇÕES	Router móvel	1	50,00	50,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	50.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Pesos vários (0,5Kg, 1Kg; 1,5Kg)	3	23,00	69,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	69.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Andarilho	2	35,00	70,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	70.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Canadianas	4	15,00	60,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	60.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Faixas elásticas diversas resistências	12	15,00	180,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	180.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Otoscópio	1	100,00	100,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	100.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Exercitador de mãos (par)	1	15,00	15,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	15.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Estetoscópio	1	100,00	100,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	100.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Glucómetro	6	30,00	180,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	180.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Tábua de Freeman	2	35,00	70,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	70.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Oxímetro de dedo portátil - medidor de pulsação e saturação de Oxigénio	2	25,00	50,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	50.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Pedaleira	2	50,00	100,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	100.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Aparelho medidor INR	1	500,00	500,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	500.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
EQUIPAMENTO CLÍNICO	Bolas anti-stress	6	2,50	15,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	15.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
OBRAS	Substituição do piso, janelas e pintura paredes	3	5.000,00	15.000,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
0.0	15000.0	0	2024-12-29

Área	Descrição	Qt.	Valor Unit. (€)	Valor Total (€)
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Computador Desktop	2	600,00	1.200,00

Investimento executado	Investimento previsto	Taxa de execução	Data criação
800.0	1200.0	0.67	2024-12-29

10. Conclusão

A UCC Castelo Branco é uma UF dos CSP, que pretende deixar o seu legado pelos cuidados de saúde de qualidade que presta à população da sua área geográfica de influência|Concelho de Castelo Branco.

É com orgulho que vemos reconhecido o nosso trabalho por parte dos utentes e parceiros, pelos inúmeros elogios | agradecimentos que nos são endereçados.

O ano de 2024 foi de consolidação e reconhecimento do nosso trabalho, esforço e dedicação. Depois de inúmeras dificuldades com que nos deparamos, mas sempre com a capacidade de as superarmos, ver explanado no BI-CSP os valores do IDG acrescentam ânimo à equipa (de forma ininterrupta desde 01/11/2018 somos a UF que mais contribuiu para o IDG dos CSP da ULS Castelo Branco). Tal acontecimento só foi possível devido ao enorme empenho e dedicação de todos os colaboradores da UCC Castelo Branco. Estamos cientes que, neste percurso de crescimento estivemos sempre apoiados pelos utentes, pelas nossas famílias, pelos amigos e pelos inúmeros parceiros da sociedade civil que fomos conquistando.

No entanto estamos cientes que, trouxe uma responsabilidade acrescida para mantermos os padrões de qualidade que até aqui nos temos esforçado por atingir.

Em termos de sugestões de melhoria:

*Manter | reforçar a discussão dos problemas em equipa e maior união enquanto equipa;

*Que a matriz multidimensional - contratualização UCC Castelo Branco seja atualizada;

*Obras de requalificação do espaço físico;

*Alocação dos recursos humanos imprescindíveis (Médico, Assistente Social, Psicólogo, Enfermeiro com Especialidade de Saúde Mental, Enfermeiro com Especialidade de Saúde Materna e Obstétrica, Fisioterapeuta);

*Alocação de recursos materiais necessários;

*Manter a qualidade;

*Reconhecimento pela Gestão de Topo da ULS Castelo Branco, EPE da Excelência de cuidados de saúde prestados pelos Colaboradores da UCC Castelo Branco.

Em parceria contribuímos para aumentar o nível de literacia em saúde do Concelho de Castelo Branco.