

RELATÓRIO ANUAL

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE ATIVIDADE

2020

Documento realizado por: Eduardo Gomes

Data: 30 de janeiro de 2021

1. ENQUADRAMENTO

Passados quatro anos de atividade da Unidade de Cuidados Continuados de Paredes de Coura, é momento de refletir sobre os dados obtidos ao longo do ano 2020, no que se refere à avaliação organizacional nas suas diversas dimensões, com o objetivo de garantir padrões de qualidade que distingam a atuação desta valência.

Na avaliação deste quarto ano civil de atividade consideramos alguns dos mesmos critérios, já utilizados nos anos anteriores, cfr tabela 1, bem como entendemos pertinente, nesta fase, estabelecer comparação entre os vários anos por forma a avaliar a evolução da atividade.

A natureza e especificidade dos cuidados a prestar e a situação de fragilidade do cidadão seu destinatário, sugerem a necessidade de garantir padrões de qualidade, nomeadamente do ambiente do serviço e dos processos e relação dos cuidados, no respeito pelas motivações humanas e necessidades individuais dos utentes.

O objetivo deste relatório é, portanto, proporcionar uma análise objetiva, com base em dados obtidos junto dos diversos intervenientes, promovendo uma reflexão sobre os pontos fortes e fracos da valência, com o intuito da melhoria contínua, tendo em vista critérios de excelência, bem como estabelecer análises comparativas entre os dados obtidos desde o início da atividade.

2. METODOLOGIA

Na sequência das avaliações realizadas em anos anteriores, reavaliámos os critérios já definidos, bem como os definidos os indicadores que permitiram obtenção de dados de avaliação.

No final de 2020 utilizamos então os seguintes critérios e indicadores, de acordo com a seguinte tabela:

TABELA 1 - CRITÉRIOS E INDICADORES DE AVALIAÇÃO

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	INDICADORES DE AVALIAÇÃO
1. Intervenção clínica	a) Transferências aos Serviços de Urgência
	b) Úlceras de pressão
	c) Taxa de infeção respiratória em doentes totalmente dependentes (Barthel \leq 20)
2. Segurança dos doentes	a) Quedas ocorridas
	b) Sequelas
3. Serviços e Instalações	a) Espaços da unidade
	b) Conforto e comodidade
	c) Privacidade
	d) Limpeza
	e) Refeições
4. Relação com doente	a) Humanidade nos cuidados
	b) Simpatia no atendimento
	c) Profissionalismo no trabalho
5. Trabalho desenvolvido pela equipa multidisciplinar	a) Acompanhamento Clínico - Médico
	b) Acompanhamento Clínico – Enfermagem
	c) Acompanhamento serviço Social
	d) Acompanhamento Psicólogo
	e) Acompanhamento Nutricional
	f) Acompanhamento Fisioterapia
	g) Acompanhamento terapia Ocupacional
	h) Serviços Auxiliares
6. Processo de Informação e Comunicação com as famílias	a) Informações
	b) No atendimento/resolução às sugestões/reclamações
7. Grau de Satisfação geral com os Serviços da ULDM	a) Satisfação e recomendação

Estes indicadores foram obtidos:

- Pela análise dos indicadores mensais de enfermagem (Anexo 1);
- Pela análise dos inquéritos de avaliação realizados aos utentes e às famílias/responsáveis pelo doente, aplicados no momento da alta (Doc GoogleForms).

3. CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO RECEBIDO PELA UCC-ULDM DE PAREDES DE COURA

3.1 Caracterização dos utentes face à proveniência e motivos de encaminhamento

No ano 2020, a UCC-ULDM da Santa Casa da Misericórdia de Paredes de Coura teve 30 novas admissões.

Tal como nos anos anteriores, a maior parte dos utentes (63.33%) foi encaminhada por serviços hospitalares (2019 n=36 2020 n=19), sendo o valor percentual idêntico ao ano transato.

No presente ano registou-se uma diminuição para 16.67%, metade do valor percentual dos utentes oriundos do domicílio (2019 - 38%), possivelmente pelas restrições das referências realizadas provenientes do domicílio devido à transmissão comunitária existente em vários períodos do ano pelo vírus SARS-CoV2.

Em 2020, contrariando os anos anteriores, tivemos uma percentagem de 20% das referências realizadas a partir de outras estruturas da RNCCI, sendo estas maioritariamente realizadas por mudança de tipologia dentro da rede por agravamento das situações de saúde dos utentes. (2017 n=0; 2018 n=1; 2019 n=1; 2020 n=6).

TABELA 2 - ADMISSÕES, ORIGEM DE REFERENCIAÇÃO E NECESSIDADE DE TRATAMENTOS DOS UTENTES QUE INTEGRARAM A ULDM

2020	CLASSIFICAÇÃO QTO À ORIGEM DE REFERENCIAÇÃO			CAUSA DE SOLICITAÇÃO		
	HOSPITAL	DOMICÍLIO	OUTROS	DEPEND. EM AVD's	DESCANSO DO CUIDADOR	CUIDADOS PALIATIVOS
JANEIRO	3	0	0	2	0	1
FEVEREIRO	3	0	0	3	0	0
MARÇO	1	0	1	2	0	0
ABRIL	1	0	0	1	0	0
MAIO	0	0	0	0	0	0
JUNHO	2	1	3	6	0	0
JULHO	0	1	0	1	0	0
AGOSTO	3	1	0	3	0	1
SETEMBRO	4	1	0	5	0	0
OUTUBRO	2	0	1	3	0	0
NOVEMBRO	0	0	0	0	0	0
DEZEMBRO	0	1	1	2	0	0

O principal motivo de solicitação de internamento, tal como nos anos transatos, foi o de Dependência em Atividades Básicas da Vida Diária (ABVD's).

Como se pode verificar através da análise da tabela anterior, cerca de 93% são encaminhados com este motivo. O segundo motivo com mais peso, mas substancialmente inferior ao motivo anterior, é "cuidados paliativos" com um peso percentual de 7% face ao n.º de admissões no ano, valor total ainda assim inferior ao do ano transato (2019 n=7 2020 n=2).

No ano 2020, provavelmente pelas contingências provocadas pela pandemia, não se registaram admissões pelo motivo "descanso do cuidador" (n=0).

3.2 Caracterização clínica dos utentes

No ano 2020, contamos com 49 utentes (30 novas admissões e 19 utentes que transitam para análise no presente ano, verificamos que cerca de 33% dos encaminhamentos estão relacionados existência de necessidade de tratamento de UP's. Seguem-se as doenças neurológicas e cerebrovasculares (com 14 e 16% respetivamente) de diagnósticos de entrada.

TABELA 3 – DIAGNÓSTICO DE ADMISSÃO

2020 - DIAGNOSTICO DE ADMISSAO	FREQ ABSOLUTA	FREQ RELATIVA
DEMENCIA	3	8,16%
DÇAS CEREBROV	6	14,29%
ONCOLOGICAS	4	10,20%
DÇAS NEUROLOGICAS	9	16,33%
DÇAS RESPIRATORIAS	1	4,08%
ULCERA DE PELE	13	32,65%
OUTRAS	6	14,29%

Ao nível da dependência na realização das ABVD's, verificamos (através da classificação dos utentes segundo a escala de Barthel) que 82% dos utentes estão classificados como dependência severa.

TABELA 4 - NÍVEL DE DEPENDÊNCIA

2020 - NIVEL DE DEPENDENCIA	FREQ ABSOLUTA	FREQ RELATIVA
DEP SEVERA	40	81,63%
DEP MODERADA	7	14,29%
DEP LEVE	1	2,04%
INDEP	1	2,04%

3.3 Caracterização social dos utentes

A Comissão Económica das Nações Unidas para a Europa refere que o envelhecimento da população é um dos maiores desafios que o continente enfrenta. A Europa conta, atualmente, com 4,4 pessoas em idade de trabalhar por cada pessoa de 65 anos ou mais. Atendendo a que a população ativa europeia deverá diminuir acentuadamente no futuro, esse número deverá baixar para 3,1, em 2025, e para apenas 2,1, em 2050, segundo as estimativas. Portanto, uma das principais consequências do envelhecimento da população é o aumento do grau/nível de dependência dos idosos.

Refletindo a realidade do nosso país a população que frequentou a resposta desta ULDM no ano de 2020, tinha em média mais de 78 anos (tendo o utente mais jovem 52 anos e o mais velho 99 anos).

No que respeita à dispersão de género, regista-se o internamento de 65% de pessoas do sexo feminino e 34% do sexo masculino, mantendo os valores do ano transato no que respeita a este fator.

Predominantemente o estado civil dos utentes admitidos ao longo do ano de 2019 era casado (31%) ou viúvo (33%), seguido de solteiro (24%) ou em outra situação (12%).

Tendo em consideração os dados obtidos em anos anteriores, e os do ano em análise, verifica-se que a maioria dos internados são pessoas com menos retaguarda familiar (69% são viúvos, solteiros ou divorciados). De acordo com o item avaliado, verifica-se que 92% dos internados têm retaguarda familiar, no entanto, destes, apenas 20% das famílias demonstram capacidade para assegurar a manutenção da prestação de cuidados ao utente, item este que reflete a atual tendência de dificuldade no apoio aos mais idosos por parte das redes familiares.

Uma análise à origem geográfica, verificamos que em 2020 a maioria dos utentes tinha origem nos distritos de Viana do castelo (40%) e Braga (29%), seguidos do distrito do Porto (21%). Com percentagens bastante inferiores, encontramos os distritos de Aveiro (7%) e Santarém (2%). Este valor coloca o distrito de Viana do Castelo com mais utentes internados, mas ainda não inverte a tendência de ocupação desta ULDM com utentes oriundos maioritariamente de outros concelhos com uma ocupação de 60%.

4. ANÁLISE DA OCUPAÇÃO NA UCC-ULDM DE PAREDES DE COURA

O ano 2020, tal como no ano anterior (2018=94,41%; 2019= 97.05%) foi um ano de ocupação quase em pleno, situando-se a média da taxa de ocupação nos 97,55%. Em nenhum mês do ano se registou ocupação abaixo dos 92%, sendo a taxa mais baixa de 92,7% no mês de junho.

TABELA 5 - ANÁLISE DE OCUPAÇÃO MENSAL NA ULDM

2020	N.º UTENTES INTERNADOS	TAXA DE OCUPAÇÃO	Nº MÉDIO DE DIAS DE INTERNAMENTO	Nº MEDIO DE DIAS ACUMULADOS DE INTERNAMENTO
JANEIRO	25	98,70%	26.92	320.16
FEVEREIRO	25	99.4%	25.36	319.56
MARÇO	24	99,00%	28.13	330.42
ABRIL	22	99,80%	29.95	361.41
MAIO	22	100%	30.91	392.41
JUNHO	28	92.70%	21.82	330.18
JULHO	23	98,70%	29.26	401.35
AGOSTO	25	94,40%	25.68	392.64
SETEMBRO	25	95.30%	25.16	411.44
OUTUBRO	25	97,10%	26.48	416.36
NOVEMBRO	22	100%	30	479.05
DEZEMBRO	23	95.50%	27.13	466.25

Quando analisamos a média de utentes internados por mês, verificamos que o valor se situa nos 24 utentes, sendo que o número médio de dias de internamento mensal de cada utente é de 27 dias.

A média de dias de internamento acumulado continua em crescente nesta ULDM, situando-se no ano 2020 nos 385 dias (em 2019 a média era de 234 dias/ano), refletindo a existência de utentes com períodos de admissão bastante prolongados, onde se evidencia que o prolongamento do internamento não se prende com critérios clínicos, mas sim com o facto de não existirem respostas sociais que assegurem a manutenção da prestação de cuidados aos utentes com alta clínica, a existência de processos judiciais para interdição/inabilitação em curso, e a inexistência de suporte familiar, ou suporte frágil o que, no nosso entender, inverte a missão das ULDM.

5. DETALHE DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Tendo em consideração os critérios e os indicadores já enumerados e descritos na tabela 1, vamos detalhar cada um dos elementos, analisando o seu impacto na avaliação da Unidade.

5.1 Intervenção clínica

Aqui pretendem-se avaliar indicadores que nos levam a perceber como atuou clinicamente a equipa da ULDM.

a) Transferências aos serviços de urgência

Considerando que o n.º de transferências aos serviços de urgência pode ser um indicador de qualidade dos serviços clínicos, na medida em que nos dá a conhecer a capacidade da equipa para a resolução dos problemas internamente, decidimos estudá-lo.

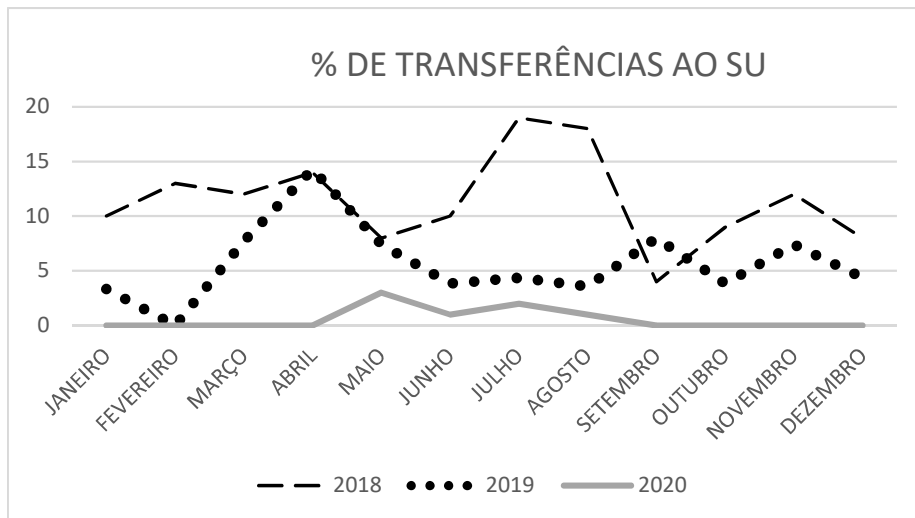
Importa, no entanto, salvaguardar que, existem transferências inevitáveis, motivadas por diversos motivos: inexistência de alguns meios de diagnóstico específicos na Unidade (como por exemplo aparelho de RX).

TABELA 6 - TRANSFERÊNCIAS AO SERVIÇO DE URGÊNCIA

2020	N.º UTENTES INTERNADOS	TRANSFERÊNCIAS SU	% DE TRANSFERÊNCIAS SU
JANEIRO	25	0	0%
FEVEREIRO	25	0	0%
MARÇO	24	0	0%
ABRIL	22	0	0%
MAIO	22	3	14%
JUNHO	28	1	4%
JULHO	23	2	9%
AGOSTO	25	1	4%
SETEMBRO	25	0	0%
OUTUBRO	25	0	0%
NOVEMBRO	22	0	0%
DEZEMBRO	23	0	0%

Em 2020 registaram-se 7 transferências aos serviços de urgência, valor substancialmente inferior aos anos anteriores (2018 = 38; 2019=18), valor que possa ser explicado pela maior capacidade da equipa em abordar e controlar as situações de urgência.

FIGURA 1 - COMPARAÇÃO GRÁFICA DA VARIABILIDADE DAS TRANSFERÊNCIAS ÀS URGÊNCIAS, ENTRE OS ANOS 2018, 2019 E 2020.



Analisando a taxa de encaminhamento aos serviços de urgência, verificamos que a média anual é de 2%, valor relevantemente inferior aos dos anos transatos (2017 = 16,5% ; 2018 = 11% ; 2019 = 6%).

b) Úlceras de pressão

O tratamento e cicatrização de úlceras de pressão é, para nós, outro indicador para avaliar a dimensão da intervenção clínica.

No ano 2020 foram admitidos 16 doentes com úlceras de pressão, alguns com mais do que uma UP, ou seja, cerca de 53%, tal como no ano anterior, dos utentes admitidos vem com úlceras de pressão.

TABELA 7 - ANÁLISE DE INCIDÊNCIA DE ÚLCERAS DE PRESSÃO

2020	Nº UP'S TRATAMENTO	CICATRIZADAS	NOVAS	EPISODIOS DE INFEÇÃO	% de UP CICATRIZADAS
JANEIRO	22	7	0	0	32%
FEVEREIRO	14	1	2	0	7%
MARÇO	12	1	0	0	8%
ABRIL	16	4	0	0	25%
MAIO	12	2	0	0	17%
JUNHO	17	1	0	0	6%
JULHO	15	3	0	0	20%
AGOSTO	12	0	0	0	0%
SETEMBRO	16	1	0	0	6%
OUTUBRO	15	3	0	0	20%
NOVEMBRO	4	1	1	0	25%
DEZEMBRO	7	1	0	0	14%

Pela análise da tabela anterior verificamos que a taxa média anual de cicatrização de úlceras de pressão, se situou nos 15%, valor ligeiramente superior ao do ano anterior, que se situou nos 14%, mas que mantem em linha com os anos anteriores.

No ano em análise registou-se o surgimento de 3 novas Úlceras de Pressão, que corresponde a uma incidência de 0.25 ou por outras palavras que aparece a cada 4 meses uma nova UP nos utentes internados que é desenvolvida durante o internamento nesta UCC.

De salientar que não houve nenhum episódio de infeção relacionado com Úlceras de Pressão durante o ano (situações em que foi necessário o uso de tratamento antibiótico). Tal registo pode considerar-se atingido face à utilização continua de produtos de Limpeza e Desinfeção de feridas, com resultados comprovados na diminuição da carga bacteriana das feridas e que dessa forma contribuíram para que estes processos infecciosos fossem nulos durante o presente ano.

c) Taxa de infeção respiratória em doentes totalmente dependentes (Barthel ≤ 20)

Considerando a facilidade de infeções respiratórias em doentes totalmente dependentes, consideramos que é um indicador relevante, a ter em consideração na avaliação da dimensão “intervenção clínica”.

No ano 2020, a UCC ULDM todos os meses teve um elevado n.º de utentes totalmente dependentes (n=249), população que pelas Co-morbilidades e sedentarismo se encontra mais suscetível à existência de episódios de infeções respiratórias.

TABELA 8 - ANÁLISE DE TAXA DE IRVB

2020	UTENTES C/ DEPENDENCIA TOTAL	IRVB EM UTENTES TOTALMENTE DEPENDENTES	TAXA DE IRVB
JANEIRO	22	2	9%
FEVEREIRO	22	3	14%
MARÇO	21	1	5%
ABRIL	20	1	5%
MAIO	20	3	15%
JUNHO	25	0	0%
JULHO	20	2	10%
AGOSTO	21	2	10%
SETEMBRO	21	0	0%
OUTUBRO	21	2	10%
NOVEMBRO	17	2	12%
DEZEMBRO	19	0	0%

A taxa média anual de infeções respiratórias, tal como podemos verificar no gráfico abaixo, situou-se nos 7%, valor idêntico ao alcançados no ano transato mas abaixo do valor registado em 2018 e anterior (2017=15% ; 2018=14% ; 2019=8%).

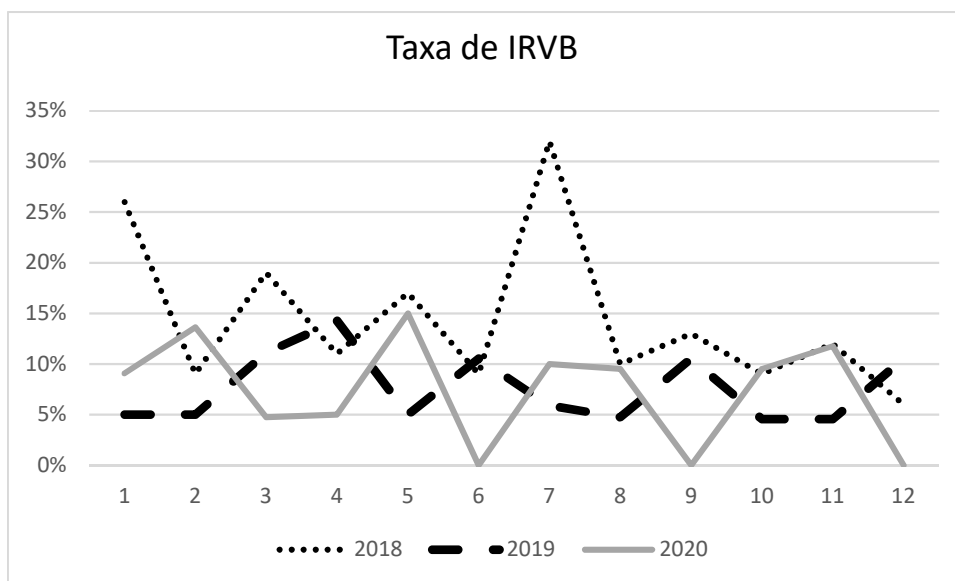


FIGURA 2 - COMPARAÇÃO DA VARIABILIDADE GRÁFICA DA TAXA DE INFEÇÕES RESPIRATÓRIAS, ENTRE OS ANOS 2018 A 2020.

5.2 Segurança dos doentes

A segurança dos doentes é um item fundamental na avaliação da qualidade dos serviços da UCC-ULDM.

a) Quedas ocorridas e sequelas

Tendo em consideração a tipologia de doentes que nos são encaminhados, e a sua dependência, bem como o treino que é feito para as AVD's, consideramos relevante a análise do n.º de quedas ocorrido e das respetivas consequências.

TABELA 9 - CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES FACE AO RISCO DE QUEDA

2020	N.º UTENTES INTERNADOS	BAIXO RISCO	MEDIO RISCO	ALTO RISCO	Nº DE QUEDAS	SEQUELAS
JANEIRO	25	6	12	7	1	0
FEVEREIRO	25	7	9	3	0	0
MARÇO	24	6	11	4	2	0
ABRIL	22	5	12	5	1	0
MAIO	22	4	14	4	0	0
JUNHO	28	6	16	6	2	0
JULHO	23	6	11	6	2	0
AGOSTO	25	5	15	5	1	0
SETEMBRO	25	5	14	6	2	0
OUTUBRO	25	4	15	6	0	0
NOVEMBRO	22	4	14	4	0	0
DEZEMBRO	23	5	15	4	0	0

Como se pode verificar pela análise da tabela 7, a maioria dos utentes, cerca de 75% , apresentam médio e alto risco de queda.

A queda é o acidente mais frequente e a principal causa de Co-morbilidades na população com idade superior a 65 anos, o que faz deste um fator de grande importância na atuação dos profissionais da UCC. Com o envelhecimento, o controlo postural é posto em causa levando a alterações que podem ir desde a instabilidade do movimento até às quedas, as quais constituem um problema de saúde pública, de grande impacto social, enfrentado por todos os países em que ocorre um expressivo envelhecimento populacional. Além disso, uma percentagem elevada dos idosos que caem e que sofrem lesões apresentará redução da mobilidade, da independência e aumento do risco de morte. Face a este elevado n.º de utentes com risco de queda, interessa avaliar a percentagem de quedas ocorridas bem como as suas sequelas e Co-morbilidades, como se pode verificar nos dados da tabela seguinte.

TABELA 10 - N.º DE QUEDAS OCORRIDAS E SEQUELAS, POR MÊS

2020	N.º UTENTES INTERNADOS	Nº DE QUEDAS	SEQUELAS	TAXA DE QUEDAS
JANEIRO	25	1	0	4%
FEVEREIRO	25	0	0	0%
MARÇO	24	2	0	8%
ABRIL	22	1	0	5%
MAIO	22	0	0	0%
JUNHO	28	2	0	7%
JULHO	23	2	0	9%
AGOSTO	25	1	0	4%
SETEMBRO	25	2	0	8%
OUTUBRO	25	0	0	0%
NOVEMBRO	22	0	0	0%
DEZEMBRO	23	0	0	0%

No ano 2020 registaram-se 11 quedas, nenhuma delas com sequelas.

A taxa média de quedas foi, no ano em análise, igual ao ano anterior, situando-se nos 4%, mantendo-se na trajetória definida de proteção da saúde dos utentes (2017=5%; 2018=6%).

5.3 Serviços e instalações

A avaliação dos serviços prestados e das instalações é outra dimensão que consideramos relevante incluir no plano avaliativo. Estes resultados são obtidos através de questionário realizado ao utente ou família (no caso de o utente não estar em condições de responder), no momento da alta. Em 2020, das 32 altas realizadas, foi possível aplicar 13 questionários.

Pelo facto de, tal como estava previsto, termos alterado o inquérito de satisfação, com o intuito de obter dados mais fidedignos à nossa realidade, a avaliação foi realizada numa escala graduada, de 1 a 4, em que 1 corresponde a muito insatisfeitos e 4 a muito satisfeito.

a. Instalações

Relativamente às INSTALAÇÕES, a avaliação média dos familiares dos utentes situa-se nos 3,68 pts valor similar aos anos anteriores, o que indica um bom grau de satisfação dos utilizadores com os espaços comuns bem como com a privacidade do quarto e com a limpeza que observam das instalações.

No que respeita ao indicador cumpre-se o objetivo de avaliação neste critério.

TABELA 11 - AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

INSTALAÇÕES	2018 Avaliação média de 0 a 5	2019 Avaliação média de 0 a 4	2020 Avaliação média de 1 a 4
ESPAÇOS COMUNS	4,57	3,34	3.58
CONFORTO E COMODIDADE DO QUARTO	4,78	3,64	3.75
PRIVACIDADE	4,84	3,76	3.67
LIMPEZA DAS INSTALAÇÕES	4,73	3,80	3.75

b) Refeições

Na análise às refeições, os familiares tendem a não responder a este item (apenas cerca de 50% dos questionários realizados responderam), sendo que analisado com o numero médio de visitas que os familiares realizam na UCC, entende-se o item não apresenta uma valorização fidedigna para apresentação de resultados.

Na análise às refeições, a pontuação média em 2020 de 3,45.

TABELA 12 - AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE REFEIÇÕES

REFEIÇÕES	2018 Avaliação média de 0 a 5	2019 Avaliação média de 0 a 4	2020 Avaliação média de 0 a 4
HORÁRIO	4,19	3,56	3.5
QUALIDADE	4,08	3,64	3.38
VARIEDADE	4,05	3,41	3.5

5.4 Relação com doente

Uma boa relação com o doente é uma condição básica para a prestação de cuidados de saúde de qualidade. Nesta dimensão consideramos os seguintes indicadores:

TABELA 13 - AVALIAÇÃO DA RELAÇÃO COM O UTENTE

RELAÇÃO COM O DOENTE	2018 Avaliação média de 0 a 5	2019 Avaliação média de 0 a 4	2020 Avaliação média de 0 a 4
HUMANIDADE NOS CUIDADOS	4,84	3,78	3,77
SIMPATIA NO ATENDIMENTO	4,95	3,83	4
PROFISSIONALISMO NO TRABALHO	4,89	3,88	3,92

a) Humanidade nos cuidados

A pontuação obtida no indicador “humanidade nos cuidados” foi equiparável ao ano passado e situa-se nos 3,77 pontos, em 4, o que reflete um valor muito positivo na avaliação, e que se pretende manter.

b) Simpatia no atendimento

A avaliação dada pelos familiares dos utentes foi máxima no item, o que reflete agrado no tratamento dado por parte dos profissionais que nesta valência trabalham, por parte dos utentes e famílias, situação que deverá ser mantida;

c) Profissionalismo no trabalho

Também no que respeita ao profissionalismo, o valor subiu para 3,92, pontuação similar, mas ligeiramente superior ao ano anterior e que deverá manter-se no próximo ano.

5.5 Trabalho desenvolvido pela equipa multidisciplinar

Com o intuito de acrescentar dimensões relevantes à avaliação, em 2019 recolheram-se dados que permitem perceber a avaliação que as famílias/utentes fazem ao trabalho desenvolvido pela equipa multidisciplinar.

TABELA 14 - AVALIAÇÃO DO TRABALHO DESENVOLVIDO PELA EQUIPA MULTIDISCIPLINAR

TRABALHO DESENVOLVIDO PELA EQUIPA MULTIDISCIPLINAR	2019 Avaliação média de 0 a 4	2020 Avaliação média de 0 a 4
ACOMPANHAMENTO CLÍNICO – MÉDICO	3,81	3,75
ACOMPANHAMENTO CLÍNICO – ENFERMAGEM	3,90	3,92
ACOMPANHAMENTO SERVIÇO SOCIAL	3,87	3,92
ACOMPANHAMENTO PSICOLÓGICO	3,95	3,75

ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL	3,67	3.9
SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA	3,71	3.82
SERVIÇOS DE TERAPIA OCUPACIONAL	3,71	3.67
SERVIÇOS AUXILIARES	3,73	3.75

No geral verifica-se que a avaliação, por parte das famílias, é bastante positiva nos diversos serviços multidisciplinares prestados nesta ULDM, e a perceção da qualidade do serviço prestado mantem-se ao longo deste ano de 2020.

É intenção manter tais valores em anos subsequentes.

5.6 Processo de Informação e Comunicação com as famílias

O facto de as famílias estarem informadas, revela o sentimento de segurança que têm relativamente ao internamento e à Unidade.

No presente ano de 2020 alteramos o inquérito de satisfação, por forma a obtermos este indicador de perceção das famílias acerca da informação prestada na admissão, no internamento e na alta.

TABELA 15 - AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS ÀS FAMÍLIAS

INFORMAÇÕES	2020 Avaliação média de 0 a 4	2018 Avaliação média de 0 a 5	2019 Avaliação média de 0 a 4
NO ACOLHIMENTO	3.92	4,86	3,79
NO INTERNAMENTO	3.92	--	--
NA ALTA	3.92	--	--
DURANTE AS VISITAS	3.69		

a) Informações

As famílias demonstram, muita satisfação relativamente ao atendimento que recebem por parte da equipa, situando-se a pontuação nos 3,68 pontos.

As famílias também demonstram agarrado relativamente às informações que lhes são prestadas durante o internamento, situando a pontuação nos 3,85.

b) No atendimento/resolução às sugestões/reclamações

No total dos 13 inquéritos realizados, apenas 1 familiar diz ter realizado algum tipo de SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO, ainda que salientando que no ano 2020, não se registaram reclamações escritas, apenas estamos neste ponto a considerar as sugestões orais realizadas por parte das famílias.

Neste domínio, o resultado obtido na Sugestão/Reclamação efetuada é de 3 pts, o que revela um grau de Satisfação face ao tratamento dado após o evento.

5.7 Grau de Satisfação geral com os Serviços da ULDM

Os utentes exigem cada vez mais que lhes sejam prestados serviços de qualidade, eficazes e eficientes, que respondam às suas expectativas, uma vez que os cuidados de saúde são importantes, na medida em que ajudam os utentes a manter ou a melhorar a sua qualidade de vida. O serviço de saúde é um produto intangível e não pode ser fisicamente tocado, ou seja, é difícil defini-lo, mas mesmo assim, é possível dizer que a “...qualidade do serviço de saúde depende do processo de serviço e interação entre o utente e o prestador de serviços.” (Mosadeghrad, 2014).

Assim neste domínio verificamos que um grau de satisfação elevado com os serviços prestados pela ULDM, com uma pontuação de 3.77pts, sendo que na totalidade dos inquéritos realizados os familiares recomendariam esta ULDM a outros utentes

TABELA 16 - AVALIAÇÃO DAS SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO		2020 Avaliação
Recomendaria este Serviço	SIM	13
	NAO	0
Grau de Satisfação	Avaliação média de 0 a 4	3.77

6. CRITÉRIOS E METAS DE AVALIAÇÃO PARA 2021

Intervenção clínica

- **Transferências SU**

A meta proposta para 2020 era não ultrapassar a taxa de encaminhamento aos serviços de urgência acima da % alcançada em anos anteriores;

- tal propósito foi alcançado na medida em que a percentagem, em 2020, baixou para 2%.
- META 2021: Manter o valor anual abaixo de 10%

- **UP's**

Manter ou ultrapassar a taxa de cicatrização de úlceras de pressão de 16%;

- não foi uma meta totalmente alcançada na medida em que a percentagem obtida em 2020 se situou nos 16%, ainda abaixo do que perspetivamos alcançar.
- META 2021: Manter o valor anual acima de de 15%

Manter a taxa de incidência de novas UP's abaixo ou igual a 0.25

- **Taxa de incidência de Inf Respiratórias**

A meta proposta para 2020 era não ultrapassar a taxa de infeções respiratórias, que em 2017 se situou nos 15% e em 2018 nos 14%,

- foi uma meta exequível na medida que o valor alcançado em 2020 foi de 7%.
- META 2021: Manter o valor anual abaixo de 10%

Segurança dos doentes

A meta proposta para 2020 era não ultrapassar o n.º de quedas registado nos anos transatos, cuja taxa se situou nos 5% em 2017 e nos 6% em 2018.

- Tal meta foi alcançada na medida em que, em 2020, a taxa de registo de quedas ficou nos 4%.
- Manter os valores nulos no que respeita a sequelas foi também uma meta atingida, na medida em que das 11 quedas registadas no ano em análise não resultou nenhuma sequela.
- META 2021: Manter o valor anual abaixo de 5% de taxa de incidência quedas e sem sequelas nas quedas registadas

Instalações

A meta proposta para 2020 passava por manter os indicadores registados no ano anterior.

- Tal meta foi alcançada na medida em que, em 2020, ao nível das Instalações, do Conforto, da privacidade e da limpeza de espaços, todos os indicadores se mantiveram num valor superior a 3.5pts.
- META 2021: Manter a pontuação média de satisfação acima de 3.5pts nos inquéritos realizados.

Relação com o doente:

A meta proposta para 2020 passava por manter os indicadores registados no ano anterior acima dos 3,5 pontos na “humanidade nos cuidados”, “simpatia no atendimento” e “profissionalismo no trabalho”

- Tal meta foi alcançada e ultrapassada em todos os itens aproximando-se muito os valores da pontuação máxima, valores que pretendemos manter.
- META 2021: Manter a pontuação média de satisfação acima de 3.5pts nos inquéritos realizados.

Trabalho desenvolvido pela equipa multidisciplinar

A meta proposta para 2020 passava por manter os indicadores registados no ano anterior acima dos 3,56 pontos

- Tal meta foi alcançada e ultrapassada em todos os itens aproximando-se muito os valores da pontuação máxima, valores que pretendemos manter.
- META 2021: Manter a pontuação média de satisfação acima de 3.5pts nos inquéritos realizados.

Processo de Informação e Comunicação com as famílias

Sendo a primeira vez que avaliamos esta dimensão, é com satisfação que verificamos que em todos os itens a pontuação é superior a 3,69 pontos, aproximando-se do valor de muito satisfeito no que concerne às informações prestadas nos níveis de acolhimento, internamento e alta.

- META 2021: Manter a pontuação em todos os indicadores igual ou superior a 3,5 pts.