



**PLANO DE ATIVIDADES
e
ORÇAMENTO**

2020

ÍNDICE

1 - NOTA INTRODUTÓRIA	3
2 - OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
2.1. AUMENTAR AS ATIVIDADES DA LINQUE NA ÁREA DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS PALIATIVOS NO DOMICILIO E NA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO (OE1)	4
2.2 ESTRUTURAR A FORMAÇÃO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE, CUMPRINDO OS REQUISITOS DA DGERT. (OE2)	5
2.3 REFORÇAR OS ATIVOS INCORPÓREOS (RECURSOS HUMANOS) E ESTABELECEER UM MODELO DE GESTÃO QUE PERMITA O CRESCIMENTO DA LINQUE (OE3)	5
2.4 PROMOVER A INCLUSÃO E COESÃO SOCIAL (OE4)	5
3 - ATIVIDADES A DESENVOLVER	5
3.1 DIVULGAÇÃO/PRESENÇA EM EVENTOS/PARCERIAS	5
3.2 FORMAÇÃO A ENTIDADES EXTERNAS	6
3.3 SERVIÇOS PRESTADOS E INDICADORES DE ATIVIDADE	6
3.4 RECURSOS HUMANOS	7
3.5 RESPONSABILIDADE SOCIAL	9
4 - OBJETIVOS OPERACIONAIS	10
4.1 OBJETIVOS OPERACIONAIS - ÁREAS TÉCNICAS (OP-AT)	10
4.2. OBJETIVOS OPERACIONAIS - FORMAÇÃO A ENTIDADES EXTERNAS (OP-FEE)	10
5 – ORÇAMENTO PARA 2020 (VALORES ESTIMADOS)	11

1 - Nota introdutória

A Coop LInQUE- Cuidados Paliativos em Casa é uma Cooperativa de Responsabilidade Limitada (CRL), insere-se no ramo da Solidariedade Social do Sector Cooperativo e, presentemente, equiparada a IPSS, com sede social na Urbanização Quinta Verde, Lote 87 em Nafarros, com o código postal 2710-445 Sintra.

O objeto social da sua atividade é a prestação integrada de cuidados paliativos domiciliários, englobando a prestação de cuidados paliativos em casa, através de equipas domiciliárias de cuidados paliativos, da capacitação dos cuidadores informais, da formação de cuidadores formais não diferenciados e da formação em Cuidados Paliativos a profissionais de saúde.

A Coop LInQUE é uma cooperativa de solidariedade social, composta por uma equipa transdisciplinar de profissionais que combinam ciência e humanismo. Promove uma resposta ativa, rigorosa e abrangente que visa melhorar a qualidade de vida e aliviar o sofrimento dos doentes com necessidade de cuidados paliativos e suas famílias, no meio natural onde estão inseridos. Para levar a cabo a sua missão, reúne profissionais das áreas da Medicina, Enfermagem, Psicologia, Assistência Espiritual, Fisioterapia, Terapias Complementares e Serviço Social. Por ter uma visão integrada e holística dos doentes, a LInQUE realiza reuniões semanais de equipa, com a presença de elementos de todas as valências, nas quais são analisadas todas as pessoas em acompanhamento, independentemente da sua situação clínica e valências contratadas. Para além disso, numa perspetiva de uma maior eficácia em situações de risco ou de conforto para os cuidadores informais, tem disponível uma linha telefónica técnica, 24 horas por dia, com atendimento feito pelos médicos e enfermeiros da equipa. Pretende-se assim, a criação de sinergias potenciadoras de maior eficiência, fiabilidade e comodidade no serviço prestado e ainda, uma maior eficácia com uma resposta mais rápida em caso de urgência ou complexidade.

Tendo em conta a especialização técnica dos profissionais da LInQUE, desde 2019 extensível aos Cuidados Paliativos Pediátricos (LInQUE Ped), e a qualidade do serviço prestado numa perspetiva integrada e holística, a LInQUE desenvolve e promove ações de formação aos cuidadores formais e informais, assim como formação em Cuidados Paliativos para técnicos de saúde. Promove igualmente a divulgação dos Cuidados Paliativos à população em geral através de parcerias e participação em iniciativas diversas.

A LInQUE dispõe de um Grupo de Apoio ao Luto (GRAAL) dirigido não apenas às famílias e amigos de doentes apoiados pela LInQUE, mas também à comunidade em geral, em situação de perda de alguém significativo.

A Coop LInQUE tem como Missão possibilitar que um doente necessitado de Cuidados Paliativos, possa ficar no domicílio se assim o desejar, acompanhado por uma equipa especializada e pluridisciplinar, que cuidará dele ao mesmo tempo que apoia e capacita a família.

É Visão da Coop LInQUE melhorar a qualidade de vida dos doentes necessitados de Cuidados Paliativos, bem como das respetivas famílias, proporcionando o acesso a pessoas de todos os estratos sociais, a Cuidados Paliativos de qualidade, no local escolhido pelo doente e segundo a sua vontade expressa. Para que o acesso seja universal e independente da capacidade económica do doente e família, a LInQUE dispõe de um Fundo Social LInQUE, definido estatutariamente.

Nas relações com os *stakeholders* internos e externos, a Coop LInQUE tem como princípios:

- Prestar um serviço de qualidade, com rigor e humanismo, centrado nas necessidades e nos desejos dos doentes e respetiva família, através de uma intervenção holística que integre as vertentes física, psicológica, emocional, espiritual e social;
- Pautar-se pelos valores da competência, honestidade, compromisso, solidariedade, autonomia e respeito pela vida e pela dignidade humana;
- Promover a capacitação social e a formação de todos os intervenientes no projeto de vida do doente, nomeadamente a família, os cuidadores formais e informais, promovendo uma linguagem comum na intervenção centrada no doente e sua família;
- Articular e promover a colaboração entre instituições, estabelecimentos de saúde e técnicos, unindo esforços para aliviar o sofrimento e promover a qualidade de vida do doente e da sua família;
- Alinhar os seus colaboradores na prossecução dos objetivos e no desenvolvimento estratégico da organização com base numa conduta ética e transparente, promovendo o seu desenvolvimento profissional e pessoal através de um plano de acompanhamento e de formação contínua.
- Garantir a sua sustentabilidade nas dimensões económica, social e ambiental

2 - Objetivos estratégicos

Dando continuidade ao processo de consolidação e crescimento foram definidos para o ano de 2020 os seguintes Objetivos Estratégicos (OE)

2.1. Aumentar as atividades da LInQUE na área da prestação dos cuidados paliativos no domicílio e na qualidade do serviço prestado (OE1)

Para que a missão da LInQUE se cumpra, mantém-se com particular relevância a necessidade de assegurar a sustentabilidade financeira pelo que se revela importante o desenvolvimento de ações conducentes ao aumento do número de

clientes.

Relativamente ao crescimento da LInQUE Ped serão mantidas as ações de divulgação e sensibilização aos técnicos de saúde, as atividades internas de organização e as ações de formação externa.

Relativamente à qualidade do serviço prestado dar-se-á continuidade em 2020 à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, visando uma adequada gestão de recursos técnicos e humanos.

2.2 Estruturar a formação para profissionais de saúde, cumprindo os requisitos da DGERT. (OE2)

O cumprimento dos requisitos da recém obtida certificação pela Direção Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT) é um objetivo estratégico visando o reforço da credibilidade das ações de formação seja em contexto profissional seja em contexto de ensino pré e pós-graduado

2.3 Reforçar os ativos incorpóreos (Recursos Humanos) e estabelecer um modelo de gestão que permita o crescimento da LINQUE (OE3)

Adoção de medidas na área da gestão, nomeadamente dos recursos humanos e processos internos, visando harmonizar e monitorizar as atividades da LInQUE e, dessa forma, poder corresponder com eficiência a um desejável aumento da procura dos serviços prestados pela LInQUE.

2.4 Promover a inclusão e coesão social (OE4)

Para alcançar este objetivo a LInQUE desenvolverá atividades no âmbito de dois projetos:

“Amadora Cidade Compassiva” um projeto financiado por uma bolsa atribuída à LInQUE no âmbito do protocolo de cooperação formalizado entre a Associação Portuguesa de Cuidados Paliativos e a Fundação “La Caixa”.
<https://www.apcp.com.pt/bolsas/portugal-compassivo-lacos-que-cuidam.html>

“Projeto de apoio ao cuidador” um projeto promovido pela Câmara Municipal da Amadora em parceria com a LInQUE, integrado no programa “Lisboa 2020 – Operação Idade + Projeto Viver Bem a idade”.

3 - Atividades a desenvolver

Atendendo aos objetivos estratégicos foram definidas atividades a desenvolver pelas diferentes valências técnicas e estabelecidos objetivos operacionais que refletem os objetivos estratégicos nas diferentes áreas de intervenção.

3.1 Divulgação/presença em eventos/parcerias

A LInQUE continuará a participar em eventos científicos e/ou de divulgação, assim como a desenvolver contactos com o objetivo de divulgar os serviços da LInQUE

visando estabelecer novas parcerias que permitam aumentar a sua atividade e dessa forma a sua sustentabilidade.

3.2 Formação a entidades externas

Pretende-se aumentar a oferta formativa dirigida a profissionais, a cuidadores formais e informais e a estudantes em formação pré e pós-graduada.

3.3 Serviços prestados e indicadores de atividade

Sendo essencial à gestão uma adequada monitorização das atividades desenvolvidas, serão para o efeito definidas metas para as diversas atividades/valências, assim como indicadores que permitirão um acompanhamento adequado dessas atividades ao longo do ano 2020.

3.3.1 – Intervenção de medicina

Pretende-se uma gestão de recursos eficaz e eficiente para realização das atividades técnicas inerentes à sua área de intervenção. O Diretor Clínico, enquanto coordenador da atividade assistencial da LInQUE, continuará a melhorar a organização e a qualidade de informação do processo clínico.

Pretende-se igualmente contribuir para a definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da: *i)* elaboração do guia de acolhimento ao doente e família; *ii)* orientação e integração de estagiários na área de medicina; *iii)* dinamização de trabalhos de investigação; *iv)* participar na elaboração de novos produtos de formação.

3.3.2. - Intervenção de enfermagem

Pretende-se assegurar uma colaboração eficaz com a administração nas atividades de gestão, nomeadamente, entre outras, na gestão adequada do stock de material e fármacos e na definição e implementação de indicadores de qualidade.

No âmbito das atividades técnicas inerentes à sua área de intervenção pretende-se: *i)* harmonizar os critérios de preenchimento dos registos de enfermagem no processo clínico; *ii)* elaborar de um guia para integração de enfermeiros estagiários; *iii)* melhorar a aplicação e registo de escalas de avaliação dos doentes; *iv)* contribuir para a formação contínua dos elementos da equipa e da valência.

3.3.3 - Intervenção de fisioterapia

Pretende-se manter uma prestação eficiente e eficaz dos serviços de fisioterapia, nomeadamente, a realização da avaliação inicial da Fisioterapia num prazo máximo de 48h após consulta médica em 90% dos casos, e implementação de indicadores específicos de avaliação e monitorização, que possam ser utilizados na prática clínica e organizacional.

Pretende-se igualmente colaborar com a administração na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente: *i)* registo da informação clínica no processo clínico até 48h após visita de acompanhamento *ii)* participar nas atividades de formação externa e interna promovendo dessa forma o

desenvolvimento profissional contínuo dos elementos da equipa e da valência; *iii*) Manter o elevado grau de satisfação do utente ou cuidador/familiar relativamente aos cuidados de fisioterapia prestados aos doentes da LInQUE.

3.3.4 - Intervenção das terapias complementares

Pretende-se manter uma prestação eficiente e eficaz dos serviços de Terapias Complementares, assim como colaborar com a administração na definição e implementação de indicadores de qualidade, entre outros: *i*) participar nas atividades de formação externa e interna promovendo dessa forma o desenvolvimento profissional contínuo dos elementos da equipa e da valência; *ii*) contribuir para o aumento das intervenções da TC no âmbito da LInQUE, propondo à direção clínica a aplicação de um questionário aos pacientes de modo a avaliar a importância da integração das terapias nos cuidados de saúde; *iii*) participar em formações externas que permitam adquirir conhecimentos diferenciados e dessa forma melhorar a qualidade das TC prestadas aos doentes da LInQUE.

3.3.5 - Intervenção da valência de psicologia e assistência espiritual

Para além das atividades específicas de acompanhamento específico, psicológico e espiritual a pessoas em cuidados paliativos e aos seus familiares (durante a fase de doença e em luto), pretende-se dar continuidade à colaboração com a administração nas atividades de gestão, de formação e de implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente: *i*) colaboração nas ações de formação (sessões, Workshops ou cursos) promovidas ou organizadas pela LInQUE; *ii*) colaboração com a CMA, no âmbito de projeto 2020, com foco em Cuidadores Informais; *iii*) continuação da colaboração na implementação do Protocolo de luto da LInQUE na Casa do Alecrim; *iv*) elaboração de materiais de apoio para doentes e famílias, especificamente no âmbito do luto do adulto e da criança.

3.3.6. Intervenção do serviço social

Para além das atividades específicas da área do serviço social pretende-se dar continuidade à colaboração com a administração nas atividades de gestão, de formação e de implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente: *i*) Elaborar folheto sobre Atestado de Incapacidade Multiuso; *ii*) elaborar folheto sobre direitos e benefícios da Doença Crónica; *iii*) rever e implementar novo inquérito de satisfação; *iv*) publicar trabalho do Serviço Social em revista da área.

3.4 – Recursos Humanos

Tendo consciência da importância de uma gestão dinâmica, orientada para a vertente social e humana, a LInQUE reforça a dimensão do serviço prestado pelos colaboradores junto dos clientes de modo a que este tenha significado para as suas vidas. Pretende-se dessa forma contribuir para uma realização profissional e pessoal, para além da mera retribuição pelo trabalho desenvolvido. Neste sentido, a LInQUE promove uma liderança que permite o desenvolvimento e a

transcendentalidade dos seus colaboradores, em prol da organização em geral e, em particular da pessoa doente e da sua família.

Com o objetivo de assegurar uma resposta eficaz aos doentes pretende-se em 2020, para além da enfermeira já contratada a tempo completo (35 horas/semanais), reforçar o apoio de enfermagem com a contratação de um novo elemento a tempo parcial (18 horas/semanais).

No sentido de aprofundar a relação entre os colaboradores e a organização, manter-se-á a realização de encontros regulares com todos os seus colaboradores, denominando-os de “Encontros de Melhoria Continua”, nos quais se promove a reflexão, a união da equipa e a iniciativa individual. É objetivo destes momentos, que a equipa olhe para cada elemento, como elo essencial para a construção de algo em comum: a LInQUE. Pretende-se igualmente com estas ações envolver os colaboradores na definição dos valores da LInQUE, de modo a que reflitam o equilíbrio entre a emoção e a razão pretendendo-se assim cultivar o comprometimento organizacional de um modo ativo, que promova a coesão, o equilíbrio e o bem-estar organizacional.

Humanidade e solidariedade na relação com o cliente e com os seus familiares, são valores fundamentais da equipa na relação com o doente e os seus familiares, sendo também importantes para que a equipa tenha confiança no desempenho de cada elemento. Outros valores como o profissionalismo, a necessidade de resiliência face às adversidades e a convicção de que é preciso manter o foco, o espírito de coesão entre a equipa, a flexibilidade e a disponibilidade, são necessários para que o serviço seja distinto aos olhos da pessoa doente e da família, são igualmente importantes para a equipa.

3.4.1 - Distribuição por grupo profissional

Os recursos humanos previstos são:

Medicina	3
Enfermagem	5
Psicologia	3
Fisioterapia	3
Terapia da fala	1
Terapia ocupacional	1
Terapias complementares	2
Assistência espiritual	1
Serviço social	1
Ciências farmacêuticas	1
Serviço administrativo	1

3.4.2 – Formação contínua

Considerando que a formação contínua é fundamental para a prestação de um Serviço de qualidade pretende-se manter ao longo do ano de 2020 ações de

formação interna com periodicidade mensal através da realização de apresentações técnicas das diversas áreas, feitas não só por colaboradores internos da LInQUE, mas também por convidados externos e estagiários das diferentes valências. Ao abrigo do protocolo com a Universidade Católica Portuguesa será possível que a equipa continue a beneficiar de vagas para cursos de formação avançada. A administração, dependendo das disponibilidades financeiras poderá proporcionar a participação de alguns dos seus colaboradores noutras ações de formação externa.

3.5 – Responsabilidade Social

A LInQUE manterá a sua prática de responsabilidade através da participação no Plano Estratégico para o Envelhecimento Sustentável na Amadora (PEES), no Conselho Local de Ação Social (CLAS) da Amadora e na colaboração com a Universidade Sénior de Queluz, onde no ano letivo 2019/2020 é ministrada a disciplina “Literacia em saúde” no âmbito da formação para Cuidadores Informais.

4 - Objetivos operacionais

4.1 Objetivos operacionais - Áreas Técnicas (OP-AT)

Objetivo Operacional	Descrição	Responsável
OP-AT1	Crescimento de 10% do nº atos clínicos ao ano	CA
OP-AT2	Elaborar Guia de Acolhimento ao doente e família	Med+Enf
OP-AT3	Elaborar Guia para integração de estagiários nas várias valências	DC
OP-AT4	Elaborar e aplicar o questionário sobre impacto da integração das Terapias Complementares nos cuidados de saúde dos doentes	TC
OP-AT5	Rever e aplicar o Inquérito de Satisfação dos Clientes	SSocial
OP-AT6	Elaborar folhetos informativos sobre Atestado de Incapacidade Multiuso e sobre direito e benefícios da Doença Crónica	SSocial
OP-AT7	Internamento ou recurso ao serviço de urgência não adequado < 2%	DC
OP-AT8	Elaborar materiais de apoio para doentes e famílias, especificamente no âmbito do luto do adulto e da criança	PS+AE
OP-AT9	Rever e aplicar as escalas de avaliação dos doentes	DC

4.2. Objetivos Operacionais - Formação a Entidades Externas (OP-FEE)

Objetivo Operacional	Descrição	Responsável
OP-FEE 1	Realizar 4 cursos básicos de CP para adultos	CA
OP-FEE 2	Realizar 1 curso básicos de CP Pediátrico	
OP-FEE 3	Realizar 2 módulos de controlo de sintomas	
OP-FEE 3	Realizar 1 módulo de formação em comunicação, luto e espiritualidade	
OP-FEE 4	Realizar 4 ações de formação a grupos profissionais sobre vários temas: comunicação, necessidades espirituais, bioética, trabalho em equipa	
OP-FEE 5	Realizar 10 ações de sensibilização sobre temas relacionados com os Cuidados Paliativos	
OP-FEE 6	Realizar 4 formação para cuidadores informais	

CA – Conselho de Administração
 Med – Medicina
 DC – Diretor Clínico
 TC- Terapias complementares

SSocial – Serviço Social
 Enf – Enfermagem
 PS + AE - Psicologia + Assistência Espiritual

5 – Orçamento para 2020 (valores estimados)

RUBRICAS	TOTAL
GASTOS COM VENDAS E PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Trabalhos especializados (Honorários)	124 800,00 €
Consumíveis clínicos	1 000,00€
Licenciamento	700,00 €
TOC	2 952,00 €
Responsabilidade Social	1 000,00 €
Serviços bancários	150,00 €
Material de escritório	250,00 €
Artigos para oferta	250,00 €
Deslocações, estadas e transportes	250,00 €
Despesas de representação	250,00 €
Comunicações	1 500,00 €
Marketing e divulgação	1 000,00 €
Formação Interna	3 500,00€
Tratamento de resíduos	800,00 €
Outras Despesas necessárias ao serviço - Processo Clínico	5 300,00 €
Impostos (incluindo os decorrentes de entidade empregadora)	2000,00 €
Outras perdas	3 400,00 €
Projeto de Cidades Compassivas -Laços que cuidam	25 000,00 €
Parceria com a CMA: Operação Idade +	23 191,00 €
Total de Gastos de funcionamento	197 293,00 €

VENDAS E PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Prestação serviços Cuidados Paliativos	144 000,00 €
Consumíveis clínicos	1 000,00€
Formação	6 000,00 €
Projeto de Cidades Compassivas -Laços que cuidam	25 000,00 €
Parceria com a CMA: Operação Idade +	23 191,00 €
Total de vendas e prestações de serviços	199 191,00 €

DOAÇÕES	
Doações esporádicas (Institucionais + particulares)	8 500,00 €
Total de doações	8 500,00 €

Receitas Totais Previstas	207 691,00 €
----------------------------------	---------------------

Reserva legal prevista (10% sobre o lucro previsto)	1 039,80 €
--	-------------------

Resultado previsto para o exercício	9 358,20 €
--	-------------------

19 de novembro de 2020

A Presidente do Conselho de Administração

