



PLANO DE ATIVIDADES

2019

Índice

1 - Nota introdutória	3
2- Objetivos estratégicos	4
2.1. Objectivo Estratégico 1 (OE1)	4
2.2. Objectivo Estratégico 2 (OE2)	5
2.3. Objectivo Estratégico 3 (OE3)	5
3 - Atividades a Desenvolver	5
3.1. Divulgação e Parcerias	5
3.2. Formação a entidades externas	5
3.3. Serviços prestados e indicadores de atividade	5
3.3.1. Medicina	6
3.3.2. Enfermagem	6
3.3.3. Fisioterapia	6
3.3.4. Terapias complementares	6
3.3.5. Psicoexistencial	7
3.3.6. Serviço Social	7
3.4. Recursos Humanos	7
3.4.1. Grupos profissionais	8
3.4.2. Formação contínua	8
3.5. Responsabilidade Social	
4 - Objectivos Operacionais	9
4.1. Objectivos operacionais - Áreas Técnicas (OP-AT)	9
4.2. Objectivos Operacionais - Divulgação e Marketing (OP-MK)	9
4.3. Objectivos Operacionais - Formação interna da equipa e investigação (OP-FI)	9
4.4. Objectivos Operacionais - Formação a Entidades Externas (OP-FEE)	10
4.5. Objectivos Operacionais – Cuidados Paliativos Pediátricos (LinQUE-Ped)	10
5 – Orçamento para 2019	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 seus profissionais em Cuidados Paliativos, a qualidade do serviço prestado e a referida perspetiva integrada e holística, a LInQUE dispõe ainda como atividades principais a formação aos cuidadores formais e informais, a formação em Cuidados Paliativos para técnicos de saúde e a divulgação dos Cuidados Paliativos à população em geral.

Dispõe ainda de um Grupo de Apoio ao Luto criado com o objetivo de complementar o apoio ao luto prestado pela equipa. A este Grupo de Apoio ao Luto podem aceder não apenas famílias e amigos de doentes apoiados pela LInQUE mas também a 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 2019 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, assume particular importância a sua sustentabilidade financeira pelo que se revela importante o desenvolvimento de ações conducentes ao aumento do número de clientes. Para que se alcance este objetivo é importante dar continuidade às opções estratégicas de Comunicação e Marketing desenvolvidas ao longo de 2018 visando uma maior visibilidade da LInQUE potenciando dessa forma a intervenção da LInQUE na área da prestação dos cuidados paliativos no domicílio.

Relativamente à qualidade do serviço prestado dar-se-á continuidade em 2019 à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, visando uma adequada gestão de recursos técnicos e humanos. Para o efeito muito contribuirá o processo clínico eletrónico o qual permitirá não apenas monitorizar a atividade técnica, e dessa forma a qualidade da assistência técnica prestada aos doentes, mas também do ponto de vista da gestão com a recolha de indicadores essenciais às tomadas de decisão visando melhorar a eficácia e a eficiência.

Relativamente ao alargamento da LInQUE aos Cuidados Paliativos Pediátricos, serão mantidas as ações de divulgação e sensibilização aos técnicos de saúde, as atividades internas de organização e estruturação da equipa pediátrica e as ações de formação externa, prevendo-se o início da atividade da equipa LInQUE Ped durante o ano de 2019.

2.2. Reforçar e fazer crescer o apoio aos cuidadores, formais e informais, através de ações de formação. Estruturar a formação para profissionais de saúde, melhorando os produtos pedagógicos existentes e concebendo novos, cumprindo os requisitos da DGERT. (OE2)

A formação continuará a ser uma prioridade para o ano de 2019, tendo como principais destinatários os profissionais de saúde e os cuidadores.

Serão realizadas ações de divulgação e sensibilização para os Cuidados Paliativos destinadas ao público em geral.

Também a colaboração na formação pré e pós-graduada continuará a ser um objetivo estratégico na divulgação das atividades e na sustentabilidade da LInQUE, assim como contribuirá para a realização profissional dos seus colaboradores.

A certificação pela Direção Geral do Emprego e Relações de Trabalho (DGERT) continuará a ser um objetivo estratégico no reforço da credibilidade das ações de formação realizadas pela LInQUE.

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 a um desejável aumento da procura dos serviços prestados pela LInQUE.

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

Ao longo de 2019 a LInQUE continuará a desenvolver contactos com diferentes entidades com o objetivo de divulgar os serviços da LInQUE visando estabelecer parcerias que permitam e, dessa forma, aumentar a sua atividade e sustentabilidade. Para o efeito continuará igualmente a participar, sempre que possível, em eventos científicos e/ou de divulgação.

3.2 Formação a entidades externas

Pretende-se alargar em 2019 a oferta formativa quer em número quer quanto aos temas abordados

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 2019. São exemplo de indicadores: nº de intervenções total e por valência, referência dos doentes, dias de acompanhamento, recurso ao serviço de urgência.

3.3.1 – Intervenção de medicina

Para além da colaboração com a administração nas atividades de gestão para as quais for solicitada pretende participar na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da sua participação ativa na:

1. Elaboração do Guia de Acolhimento ao doente e família
2. Implementação do protocolo de recolha de inquéritos de satisfação
3. Dinamização de trabalhos de investigação
4. Elaboração de novos produtos de formação
5. Participação em cursos, congressos e reuniões científicas
6. Elaboração de guião para orientação e integração de estagiários na área de medicina

3.3.2. - Intervenção de enfermagem

Para além da colaboração com a administração nas atividades de gestão para as quais for solicitada pretende participar na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da sua participação ativa na:

1. Uniformização de critérios no preenchimento dos registos de enfermagem no processo clínico
2. Elaboração de guião para integração de enfermeiros para estágio curricular ou extra-curricular
3. Aplicação de escalas de avaliação dos doentes dentro dos tempos e necessidades estipuladas pela equipa
4. Formação contínua dos elementos da equipa e da valência, no sentido de aumentar as suas competências e melhoria da qualidade dos cuidados prestados

3.3.3 - Intervenção de fisioterapia

Para além da colaboração com a administração nas atividades de gestão para as quais for solicitada pretende participar na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da sua participação ativa na:

1. Realização da avaliação inicial da Fisioterapia num prazo máximo de 48h após consulta médica em 90% dos casos.
2. Realização de ações de formação dirigida aos profissionais LInQUE
3. Uniformização de critérios na aplicação de escalas e no preenchimento de registos clínicos
4. Realização de um estudo de investigação sobre Síndrome de Imobilização

3.3.4 - Intervenção das terapias complementares

Para além da colaboração com a administração nas atividades de gestão para as quais for solicitada pretende participar na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da sua participação ativa na:

1. Validação dos conceitos básicos das TC no âmbito das atividades na LInQUE
2. Realização de ações de formação aos profissionais LInQUE sobre práticas terapêuticas de Medicina Tradicional Chinesa
3. Implementação dos indicadores de qualidade definidos pela LInQUE

3.3.5 - Intervenção da valência psicoexistencial

Para além da colaboração com a administração nas atividades de gestão para as quais for solicitada pretende participar na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da sua participação ativa na:

1. Manutenção e atualização contínua da lista de Biografia e Videoteca de temas morte e luto – CP – Recomendações LInQUE
2. Formação em sessões ou cursos assegurados pela LInQUE
3. Atualização dos atuais módulos de formação em comunicação, luto e espiritualidade
4. Articulação com a entidade externa contratada para a implementação do processo DGERT
5. Participação na adaptação do Protocolo de luto da LInQUE na Casa do Alecrim
6. Criação de materiais de apoio a doentes e famílias, especificamente no âmbito do luto do adulto e crianças

3.3.6. Intervenção do serviço social

Para além da colaboração com a administração nas atividades de gestão para as quais for solicitada pretende participar na definição e implementação de indicadores de qualidade, nomeadamente através da sua participação ativa na:

1. Elaboração de um Guia Prático para apoio ao doente
2. Elaboração do Guia de Acolhimento ao doente e família
3. Implementação do protocolo de recolha de inquéritos de satisfação
4. Elaboração de documento normativo para débito direto para os Amigos LInQUE
5. Atualização dos conteúdos temáticos do Serviço Social na área da formação
6. Publicação de 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 internos e externos, 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.

A LInQUE como organização viva que é e, ao ter o propósito de trazer uma abordagem inovadora aos cuidados paliativos, criou os seus próprios processos de forma dinâmica e detém uma cultura inerente a sua génese, ao seu propósito e aos seus stakeholders.

No sentido de aprofundar a relação entre os colaboradores e a organização, promove a realização de encontros regulares com todos os seus colaboradores, denominando-os de “Encontros de Melhoria Contínua”, 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	5
Enfermagem	5
Psicologia	2
Fisioterapia	3
Terapias complementares	2
Assistência espiritual	1
Serviço social	1
Ciências Farmacêuticas	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 2019 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. A administração, dependendo das disponibilidades financeiras poderá proporcionar a participação de alguns dos seus colaboradores em 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 Comissão Social de Ação Social de Benfica onde integra Grupo de saúde Mental.

Em 2019 vai ser realizado um protocolo com a Universidade Sénior de Queluz, onde vai ser ministrada a disciplina “Cuidar com saúde” no âmbito da formação para Cuidadores Informais.

Será ainda iniciada a colaboração com a Casa do Alecrim da Associação Alzheimer Portugal na implementação dum Protocolo de Apoio ao Luto, através da participação de uma psicóloga da equipa LInQUE em regime de voluntariado.

4. Objetivos operacionais

4.1 Objetivos operacionais - Áreas Técnicas (OP-AT)

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-AT 1	Referenciação por técnicos / Instituições de saúde	75%
OP-AT 2	Taxa de sucesso de contratualização por Plano de Cuidados e Orçamento	75%
OP-AT 3	Crescimento sustentado do nº atos clínicos ao ano	20%
OP-AT 4	Atualização do Guia de Acolhimento ao Colaborador	1º semestre
OP-AT 5	Elaboração do Guia de Acolhimento ao doente e família	1º trimestre
OP-AT 6	Implementação do protocolo de recolha de inquéritos de satisfação	1º trimestre
OP-AT 7	Inquérito de Satisfação dos Clientes	Nota ≥ 3em mais de 90% dos indicadores
OP-AT 8	Implementação do sistema de qualidade a todos os sectores da LInQUE	Em 80% dos indicadores
OP-AT 9	Internamento ou recurso ao serviço de urgência não adequado	< 2%
OP-AT 10	Crescimento da intervenção da valência psico existencial	10%

4.2 Objetivos Operacionais - Divulgação e Marketing (OP-MK)

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-MK 1	Divulgar e promover os serviços da LInQUE no sentido de dar maior visibilidade à nossa instituição e consequente angariação de clientes	Participação em todas as sessões dos CLAS de Benfica e Amadora Realização de 1 evento de divulgação Presença em 4 eventos externos à LInQUE
OP-MK 2	Estabelecer parcerias com entidades que facilitem a penetração da LInQUE no mercado	3 parcerias ao longo do ano

4.3 Objetivos Operacionais - Formação interna da equipa e investigação (OP-FI)

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-FI 1	Realizar formação inicial e contínua estruturada da equipa nas vertentes técnica e relacional, rentabilizando sempre que possível os recursos e saberes dos vários elementos	10 ações de formações interna
OP-FI 2	Adesão às sessões de formação interna	85%

OP-FI 3	Realizar produção científica na área dos CP	Participar nos estudos do ONCP 4 apresentações (poster ou comunicações orais) em congresso/encontro científico
OP-FI 4	Realização de um estudo de investigação sobre Síndrome de Imobilização (Fisioterapia)	1º semestre
OP-FI 5	Elaboração de guião para integração de estagiários nas várias valências	2º semestre

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

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-FEE 1	Realizar cursos básicos de CP para adultos	5/ano
OP-FEE 2	Realizar cursos básicos de CP Pediátrico	2/ano
OP-FEE 3	Realizar módulo de controlo de sintomas	2/ano
OP-FEE 3	Realizar módulo de formação em comunicação, luto e espiritualidade	1/ano
OP-FEE 4	Realizar ações de formação a grupos profissionais sobre vários temas: comunicação, necessidades espirituais, bioética, trabalho em equipa	4/ano
OP-FEE 5	Realizar ações de sensibilização sobre os CP dedicadas à comunidade	10/ano
OP-FEE 6	Realizar formação para cuidadores informais	4/ano
OP-FEE 7	Elaborar materiais de apoio a doentes e famílias, especificamente no âmbito do luto do adulto e crianças	1º trimestre
OP-FEE 8	Obter certificação pela DGERT	Entrega da candidatura no 1º trimestre

4.5 Objetivos Operacionais – Cuidados Paliativos Pediátricos (LInQUE Ped)

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-LP 1	Iniciar o apoio à população pediátrica	2 a 3 crianças em simultâneo

5 – Orçamento para 2019 (valores estimados)

RUBRICAS	TOTAL
GASTOS COM VENDAS E PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Trabalhos especializados (Honorários)	83 000,00 €
Licenciamento	600,00 €
TOC	2 952,00 €
Responsabilidade Social	1 000,00 €
Serviços bancários	108,00 €
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	0,00 €
Material de escritório	250,00 €
Livros e documentação técnica	400,00 €
Artigos para oferta	250,00 €
Eletricidade	0,00 €
Água	0,00 €
Deslocações, estadas e transportes	250,00 €
Despesas de representação	250,00 €
Rendas e alugueres	2 250,00 €
Comunicações	1 500,00 €
Marketing e divulgação	1 000,00 €
Tratamento de resíduos	800,00 €
Outras Despesas necessárias ao serviço - Processo Clínico	5 300,00 €
Certificação DGERT	5 600,00 €
Impostos	800,00 €
Outras perdas	3 400,00 €
Total de Gastos de funcionamento	109 710,00 €

VENDAS E PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Prestação serviços Cuidados Paliativos	98 500,00 €
Formação	9 500,00 €
Total de vendas e prestações de serviços	108 000,00 €

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

Receitas Totais Previstas	116 500,00 €
---------------------------	--------------

Reserva legal prevista (incluída nas despesas)	-650,00 €
--	-----------

Resultado previsto para o exercício	6 790,00 €
--	-------------------

10 de novembro de 2018

A presidente do conselho de administração


(Elsa Mourão)