

2. Elementos Demonstrativos da Forma de Cumprimento da Missão

2.1. Atividade Assistencial

Ao analisar-se a produção realizada no ano 2012, comparada com o ano 2011, registam-se evoluções positivas nalgumas áreas de atividade: Hospital de Dia e Serviço Domiciliário. Numa análise a médio prazo, ao comparar-se a atividade realizada **de 2009 para 2012**, verificam-se **crescimentos em quase todas as áreas de ambulatório**. Tendo-se registado diminuições apenas na urgência e na área do internamento.

Tabela 1: Análise Produção 2012 – 2011 – 2010 - 2009

	Realizado Ano 2009	Realizado Ano 2010	Realizado Ano 2011	Realizado Ano 2012	Varição 2010-2009	Varição 2011-2010	Varição 2012-2011	Varição [2012-2009]
Internamento : Altas *	12.993	13.073	12.761	12.528	0,6%	-2,4%	-1,8%	-3,6%
Bloco Ambulatório: Nº Doentes	1.302	1.676	1.573	1.377	28,7%	-6,1%	-12,5%	5,8%
Consulta : Nº Cons. Médicas **	154.929	161.313	166.702	163.755	4,1%	3,3%	-1,8%	5,7%
Urgência : Nº Episódios	90.726	88.332	87.054	77.831	-2,6%	-1,4%	-10,6%	-14,2%
Hospital Dia : Nº Sessões ***	17.124	19.077	18.847	18.943	11,4%	-1,2%	0,5%	10,6%
Serviço Domiciliário : Nº Visitas	6.560	6.947	7.114	7.351	5,9%	2,4%	3,3%	12,1%

Observações:

* Não Inclui o Movimento do Berçário

** Inclui todas as Consultas Médicas (inclusivé Medicina Trabalho e Medicina Reprodutiva de Apoio à Fertilidade)

*** Inclui as sessões codificadas em GDH's Médicos de Ambulatório

2.2. Programas de Qualidade

O CHCB através do seu Serviço de Gestão da Qualidade tem obtido a Certificação pela ISO 9001 de 12 Serviços (Anatomia Patológica, Imunohemoterapia, Patologia Clínica, Recursos Humanos, Gabinete da Qualidade, Núcleo de Formação, Serviço de Instalações e Equipamento, Unidade de Medicina da Reprodução, Consulta Externa, Farmácia, Unidade de cuidados intensivos e Pediatria) promovendo a Acreditação da Instituição pela Joint Commission International, bem como, a implementação e desenvolvimento de vários outros programas da qualidade.

SINAS da Entidade Reguladora da Saúde

- Ortopedia: Artroplastias da anca e do joelho; fraturas proximais do fémur
- Ginecologia – Histerectomias

- Obstetrícia - Cuidados pré-natais, partos referenciados e cesarianas
- Pediatria: Cuidados Neonatais e Pneumonia
- Neurologia: Acidente Vascular Cerebral
- Cardiologia: Enfarte Agudo do Miocárdio
- Unidades de Cuidados Intensivos
- Cirurgia do Cólon

Indicadores clínicos

- Utilização da Via Verde para Doentes com AVC e *sepsis*;
- Utilização de antibióticos durante o parto para mulheres grávidas com *Streptococcus* positivo ou que não realizaram colheitas;
- Controlo de qualidade externo do Serviço de Imunohemoterapia e Patologia Clínica;
- Auditorias ao registo e organização no processo clínico, identificação correta dos doentes, controlo da segurança da medicação, instalações, circuito dos doentes no âmbito da comissão de controlo de infeção, tabaco, identificação de colaboradores, casa mortuária, existência de artigos e outsourcing (limpeza, alimentação e lavandaria);
- Vigilância epidemiológica;
- Programa de prevenção e registo de quedas;
- Campanha de sensibilização para lavagem e desinfeção das mãos para colaboradores, utentes e visitantes;
- Programa de avaliação e reavaliação sistemática da dor;
- Projeto de padrões de qualidade dos cuidados de enfermagem, em parceria com a Ordem dos Enfermeiros;
- Projeto de avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem;
- Programa de prevenção e registo das úlceras de pressão;
- Registo e avaliação de imobilizações;
- Registo e avaliação de ordens verbais;
- Cirurgia segura, salva vidas;
- Registo de eventos adversos;
- Promover a educação do doente e da família;
- Auditorias internas no âmbito da ISO 9001:2008 e Joint Commission International;
- Promover as Jornadas da Qualidade.

Indicadores não clínicos

- Grau de satisfação de doentes nos vários serviços, colaboradores e fornecedores;

- Gestão financeira.

Indicadores de benchmarking

- Produção;
- Qualidade e eficiência;
- Desempenho;
- Financeiros;
- Segurança clínica.

2.3. Desenvolvimento de Projetos / Investimento

Durante o ano de 2012, o CHCB não apresentou candidaturas ao Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), na medida em que não foi aberto qualquer aviso de concurso de financiamento para apoio ao investimento, tendo como entidades beneficiárias os Hospitais EPE.

No âmbito do **Sistema de Incentivos à Investigação e Desenvolvimento Tecnológico**, foi concluído, em Maio de 2012, o projeto *MedTex*, candidatado em Setembro de 2009, através de um consórcio constituído pelo CHCB, a Universidade da Beira Interior (UBI), o INOV - Inesc Inovação - Instituto de Novas Tecnologias e a Quinta de São Cosme - Sociedade Agro-Industrial, Unipessoal Lda, empresa líder do projeto.

Este projeto visava integrar sinergicamente soluções avançadas de materiais têxteis, sistemas eletrónicos, ergonomia, design e de construção no desenvolvimento de uma nova estrutura electro têxtil multifuncional passível de ser aplicada em produtos têxteis no âmbito da saúde e medicina humana, designadamente no revestimento de colchões hospitalares em unidades de cuidado intensivo ou alas de internamento para doentes acamados ou com limitações funcionais de movimento, permitindo monitorizar o tempo de permanência de um paciente numa determinada posição anatómica, revelando os pontos de pressão mais ativos, e emitindo, caso se justifique, um alarme para correção da posição do paciente.

No âmbito do **Concurso Missão Sorriso 2012**, o Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE apresentou 2 candidaturas, os projetos “*Nascer Bem no Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE*” e “*Caminhamos Contigo do Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE*”, em 15 de Novembro de 2012.

O projeto “*Nascer Bem*” visa dar cumprimento aos objetivos das políticas nacionais para o sector da saúde e ir de encontro ao Plano de Ação para a Segurança Infantil, através da aquisição de equipamento de vigilância intraparto, numa perspetiva de atuação preventiva no sentido de minorar a probabilidade de ocorrência de partos que resultem em maior incidência da morbi-mortalidade, assegurando também o início de implementação de estratégias de segurança infantil numa fase pré-nascimento.

Relativamente ao projeto “*Caminhamos Contigo*”, este permitirá reforçar as medidas de prevenção de quedas, a prestação de cuidados especializados e direcionados para idosos, melhorando a sua qualidade de vida, prevenindo situações de internamento, decorrentes da ocorrência de quedas que podem ser responsáveis pela diminuição da autonomia e independência destes.

Este projeto assenta no desenvolvimento de cuidados de proximidade e em articulação com os cuidados primários e com outras instituições da comunidade, fomentando ainda a participação ativa dos seniores e dos seus familiares, na promoção da sua saúde, autonomia e independência, através da implementação de um *programa ativo de prevenção de quedas nos idosos*, intervindo preventivamente na problemática das quedas na população idosa, na faixa etária dos 80 aos 84 anos de idade, residente no concelho do Fundão, com deambulação independente.

No âmbito da Missão Sorriso foi aprovado o Projeto “*Nascer Bem*”, comunicação efetuada ao CHCB em Fevereiro de 2013.

Durante o ano de 2012, o CHCB apresentou diversos projetos, que não tendo como objetivo a obtenção de apoios financeiros, se destinaram a divulgar as boas práticas da instituição, nas mais variadas áreas, e a distinguir ações desenvolvidas com impacto na saúde das populações, em particular as da área de abrangência do hospital. Assim, o CHCB apresentou seis candidaturas aos Prémios Hospital do Futuro 2011/2012, nas seguintes áreas:

- Cartão de Medicação: Reconciliação de Medicação no Momento da Alta e em Consulta Hospitalar;
- Melhoria Continua do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Certificação ISO 9001 no Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE;
- Dinamizar a Qualidade pelas Auditorias;
- Parceiros no Benchmarking;

- Certificação da Unidade de Medicina de Reprodução do Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE pela ISO 9001:2008.

O projeto *Cartão de Medicação: Reconciliação de Medicação no Momento da Alta e em Consulta Hospitalar* objetiva a promoção da segurança do doente, através da elaboração de um documento escrito para o doente, que o acompanha, e que visa, simultaneamente, facilitar a informação sobre a terapêutica entre profissionais de saúde, contribuindo para uma maior segurança da medicação do doente, e conseqüente redução da possibilidade de erro com medicação, a eficácia da prescrição terapêutica, a segurança na transição entre níveis de cuidados, entre outros objetivos, que se refletem na melhoria dos cuidados de saúde prestados à população.

A *Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade dos Serviços Farmacêuticos* tem por objetivo assegurar que as políticas e procedimentos implementados, e que são transversais a toda a área clínica, contribuem para a continuidade da **política de qualidade** adotada e para a manutenção das boas práticas e controlo das atividades dos Serviços Farmacêuticos, através da manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade assente num trabalho permanente de melhoria contínua, tendo por base a implementação de elementos mensuráveis de monitorização de resultados, em função de objetivos e indicadores, definidos para todos os processos.

Este projeto é operacionalizado pela realização de auditorias internas a todos os processos e certificado por auditorias externas, realizadas por entidades independentes e que atestam o cumprimento de requisitos de Qualidade dos Serviços Farmacêuticos.

O projeto de *Certificação ISO 9001 no Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE* caracteriza-se pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, assente em metodologias de trabalho e de organização, que resultem em mais-valias para a instituição, ao nível da prestação de cuidados, gestão de recursos humanos e técnicos, bem como na definição de circuitos internos de interligação dos vários serviços, evitando custos e desperdícios pela via da qualidade organizacional e melhor afetação de recursos.

A opção pela adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da ISO 9001 foi uma opção estratégica, no sentido de demonstrar a aptidão do Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE em responder às necessidades dos seus utentes e profissionais, cumprindo requisitos regulamentares e requisitos da própria instituição e que se traduziu na *Certificação dos Serviços*

de Imunohemoterapia, Anatomia Patológica, Patologia Clínica, Instalações e Equipamento, Recursos Humanos, Formação, Serviços Farmacêuticos, Unidade de Medicina de Reprodução, Consulta Externa e Gabinete da Qualidade.

Dinamizar a Qualidade pelas Auditorias tem como propósito a manutenção das boas práticas e controlo das atividades do Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE, operacionalizado pela integração das auditorias nas práticas das atividades de monitorização.

As Auditorias permitem à instituição verificar o estado de evolução do Sistema de Gestão da Qualidade e padrões da *Joint Commission International*, através de evidências objetivas, verificar e confirmar a eficácia e conformidade das práticas e atividades desenvolvidas, identificando desvios e oportunidades de melhoria, que tornem os processos mais eficientes, no sentido do alcance da excelência.

Com o projeto ***Parceiros no Benchmarking***, que integra os Centros Hospitalares do Alto Ave, Cova da Beira, Entre Douro e Vouga, Tâmega e Sousa, Médio Tejo, Trás-os-Montes e Alto Douro e Leiria/Pombal, tem-se por objetivo a partilha de conhecimentos, informação, métodos de trabalho e processos, entre os hospitais, para que todos possam encontrar e usar as melhores soluções para a resolução de problemas e, dessa forma, melhorar o seu desempenho.

Este projeto contribui também para que cada um dos hospitais assegure a continuidade da sua política de qualidade, a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e as boas práticas nas atividades desenvolvidas.

A Certificação da Unidade de Medicina da Reprodução do Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE pela ISO 9001:2008 teve como objetivo contribuir para a introdução de metodologias eficazes de gestão por processos, evidenciando boas práticas e controlo das atividades desenvolvidas, posicionando o Serviço, ao nível da sua estrutura, funcionamento e organização, face a parâmetros de qualidade, através da criação e desenvolvimento de uma estrutura flexível, adaptada às novas exigências técnicas, humanas e científicas, do sector da saúde.

Com este projeto pretendeu-se cumprir com os requisitos de funcionamento da Comissão Nacional de PMA mas simultaneamente dar continuidade ao trabalho de implementação de uma cultura organizacional baseada na melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Destas candidaturas, o Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE foi distinguido com o **2º Prémio da Categoria Qualidade em Saúde - Acreditação**, com o projeto *Dinamizar a Qualidade pelas Auditorias*.

Em 2012, a **Sanofi** e o *Jornal de Negócios*, lançaram a 2ª Edição do **Prémio Saúde Sustentável**, tendo por objetivo a divulgação e incentivo das boas práticas em saúde, direcionadas para a sustentabilidade deste sector. Este prémio distingue e premeia entidades, individuais ou coletivas, públicas ou privadas, prestadoras de cuidados de saúde, sejam hospitalares, cuidados primários ou cuidados continuados que se tenham destacado por promover e implementar princípios e ações de sustentabilidade com impacto tangível na saúde. A este prémio, o CHCB formalizou a sua candidatura, à área de cuidados hospitalares, com o projeto *“Saúde Sustentável – Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE”*.

O reconhecimento da implementação de boas práticas na instituição, no âmbito do progresso da medicina na sua aplicação às pessoas idosas, foi o facto impulsionador da candidatura apresentada aos **Prémios “Nunes Corrêa Verdades de Faria”** promovidos pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, que visam distinguir personalidades e entidades que mais tenham contribuído pelo seu esforço, trabalho ou estudos, para cada uma das seguintes áreas:

- a) Cuidado e carinho dispensados aos idosos desprotegidos;
- b) Progresso da medicina na sua aplicação às pessoas idosas;
- c) Progresso no tratamento das doenças do coração.

A esta iniciativa o CHCB apresentou a seguinte candidatura:

- ***“Cartão de Medicação: Um Modelo de Utilidade para Idosos na Reconciliação da Medicação”***.

A Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Hospitalar (APDH) também promoveu uma nova edição do **Prémio Boas Práticas em Saúde**, tendo como principal objetivo premiar as instituições de saúde do sector público, privado ou social, incluindo pessoas singulares, colaboradores dessas instituições, distinguindo-as pelo seu trabalho a nível de boas práticas em saúde e/ou inovação, que se destaquem pelo seu contributo para a melhoria dos resultados em saúde.

A este prémio, o Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE apresentou 1 exemplo do que se faz na instituição e passível de replicação:

- **“Cartão de Medicação: Reconciliação de Medicação no Momento da Alta e em Consulta Hospitalar”.**

O **Prémio Kaizen Lean 2012**, promovido pelo **Kaizen Institute**, destina-se a promover o reconhecimento público de organizações que tenham adotado práticas de melhoria contínua, como fonte geradora de inovação e competitividade, distinguindo-se nas áreas da produtividade, qualidade, saúde e melhoria contínua. A este prémio, o Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE apresentou 2 candidaturas: **“Cartão da Medicação: Reconciliação da Medicação no Hospital”** e **“Descentralização Parcial da Consulta de Coagulação”**.

2.4. Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes

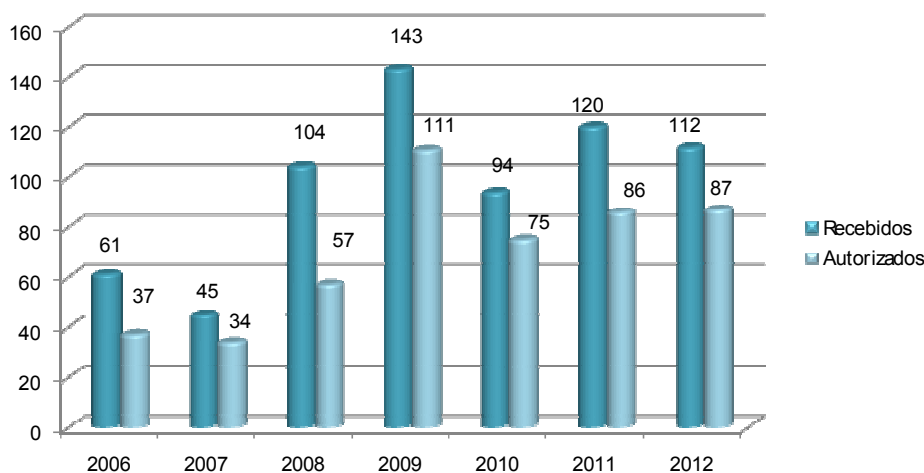
Tabela 2: Índice de Satisfação dos Utentes

Serviços	Índice de Satisfação
Consulta Externa	97%
Serviço de Ambulatório dos Serviços Académicos	98%
Consulta Externa de Imunohemoterapia	99%
Patologia Clínica - Utentes do Centro de Colheitas	96%
Dadores de Plaquetas	98%
Pediatria e Neonatologia - Internamento	98%
Pediatria - Consulta Externa	99%
Consulta Externa de Medicina de Reprodução	97%
Urgência Geral	90%
Internamento	97%

2.5. Ensino / Investigação / Desenvolvimento

Desde sempre, esta unidade de saúde teve as portas abertas à investigação. No entanto, data de Setembro de 2005, a aprovação do regulamento que definiu a natureza e os objetivos do Núcleo de Investigação do CHCB como uma unidade de investigação vocacionada para a investigação científica no domínio da saúde e para a prestação de serviços à comunidade na divulgação e aplicação dos resultados dessa investigação.

Gráfico 1: *Projetos De Investigação Recebidos / Autorizados*



Os principais parceiros de investigação do CHCB são:

- Universidade da Beira Interior;
- Escola Superior de Educação Almeida Garrett;
- Instituto Politécnico de Viseu;
- Instituto Politécnico de Castelo Branco;
- Instituto Politécnico da Guarda;
- Instituto Politécnico de Bragança;
- Instituto Politécnico de Coimbra;
- Universidade de Aveiro;
- Universidade do Porto;
- Universidade do Algarve;
- Universidade Católica Portuguesa de Lisboa;
- Universidade de Coimbra;
- Universidade de Évora;
- Bial – Portela & CA, SA.

2.6. Estágios

Além do ensino fora da instituição é de destacar e relevar o ensino/formação prestada no interior do hospital, em que, por ano, cerca de 2400 alunos provenientes do 1º ao 6º ano do curso de Medicina da UBI, realizam estágios no CHCB. Para além destes estágios, há ainda a registar

centenas de outros, distribuídos por 24 áreas profissionais. Em 2012, estes correspondem a 505 estágios, dos quais 398 foram na área de enfermagem.

Dos 505 estágios realizados em 2012, 467 são estágios curriculares (424 correspondentes ao ensino pré-graduado e 43 ao ensino pós-graduado), 20 são estágios extra – curriculares (voluntários), 6 inserem-se no âmbito de “programas” e os restantes 16 inserem-se em outras categorias.

2.7. Internos

Tabela 3: N.º Entradas / Ano (Novos Internos)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ano Comum	2	4	2	1	5	2	8	13	14	12	10	13	17
Internato Complementar/ Formação Específica	---	---	---	2	1	6	3	6	7	3	4	5	4

2.8. Formação

Tabela 4: Taxa de Execução dos Planos de Formação Cofinanciados

	Ações Aprovadas	Ações Realizadas	Taxa de Execução
Medida 3.6	45	32	71%
Medida 3.3	8	8	100%

Tabela 5: Ações de Formação Realizadas até 31 de Dezembro 2012 – Formação Interna

Projectos	Nomes das Ações	N.º de Participantes
Indicadores da Formação Interna		
Formação Interna	Curso Prático de Utilização de Extintores	24
	Curso Prático de Utilização de Extintores	14
	Noções Básicas de Ventilação Mecânica não Invasiva	41
	Curso Prático de Utilização de Extintores	11
	Segurança Transusional	9
Indicadores da Formação Interna		99

Tabela 6: Ações de Formação Realizadas até 31 de Dezembro 2012 – Formação cofinanciada (Medida 3.3.)

Projectos	Nomes das Acções	N.º de Participantes
Indicadores da Formação co-financiada (Medida 3.3)		
Formação co-financiada pelo POPH (Medida 3.3)	Gestão de Recursos Humanos	11
	Aprovisionamento e Gestão de Stocks	11
	Marketing Público, Comunicação Institucional	15
	Liderança e Gestão de Equipas	16
	Gestão do Conhecimento	15
	TIC	12
	Access	12
	ISSO 9004:2009 - O caminho a seguir para o "sucesso sustentado"	14
	Balanced Scorecard	14
	Gestão Operacional do SIADAP - enfermeiros	19
	SAPE/ CIPE	14
	Sistema de Normalização Contabilística	12
	Qualificação de auditores internos da qualidade ISSO 9001:2008	14
Indicadores da Formação co-financiada (Medida 3.3)		179

Tabela 7: Ações de Formação Realizadas até 31 de Dezembro 2012 – Formação cofinanciada (Medida 3.6.)

Projectos	Nomes das Acções	N.º de Participantes
Indicadores da Formação co-financiada (Medida 3.6)		
Formação co-financiada pelo POPH (Medida 3.6)	Maus Tratos a Crianças e Jovens	12
	Treino de Aptidões Sociais	11
	Métodos de protecção de anti-infecciosa	10
	Métodos de protecção de anti-infecciosa	47
	Epidemiologia para o controlo de infeção hospitalar	23
	Microbiologia aplicada ao controlo de infeção hospitalar	11
	Gestão do risco clínico	14
	Segurança do doente	14
	Gestão do erro no circuito do medicamento	11
	Segurança na preparação e administração terapêutica em pediatria	14
	Auditoria dos Serviços Clínicos	14
	Prevenção e controlo de infeção - princípios básicos a ter nos cuidados de saúde	12
	Suporte Básico de Vida	68
	Suporte Avançado de Vida	23
	Curso de Conselheiros	13
	Diabetes tipo I em crianças e adolescentes	11
	Curso Avançado de Diabetes	14
	Imunohemoterapia	14
	Pé Diabético	14
	Tratamento de feridas crónicas	13
	Monitorização de quedas	13
	Reabilitação de Doentes pós-AVC na fase aguda e fase sub-aguda	13
	Reabilitação Cardíaca na prevenção das doenças cardiovasculares	15
	Indicadores da Formação co-financiada (Medida 3.6)	

2.9. Núcleo de Documentação

O CHCB tem à disposição de colaboradores e alunos um serviço de Biblioteca que permite:

- Tratamento documental informatizado (iniciado em Fevereiro/2006);
- Difusão Seletiva da Informação;
- Pesquisa bibliográfica;
- Empréstimo interbibliotecário;
- Empréstimo domiciliário;
- Disponibilização do catálogo na Intranet (desde Junho/2006);



Hospital
Universitário

Centro
Hospitalar
Cova da Beira, E.P.E.
Coimbra/Função

- Biblioteca do utente (disponibiliza diariamente, pelo Serviço de Internamento, livros e outras publicações pelos utentes).