



Irmãs
Hospitaleiras

CENTRO DE RECUPERAÇÃO
DE MENORES

SÍNTESE DO PLANO DE
GESTÃO

2019

Índice

1. Enquadramento
2. Principais necessidades e prioridades a satisfazer em 2019
3. Planificação
4. Monitorização



1. Enquadramento

Os problemas de saúde mental constituem atualmente a principal causa de incapacidade e uma das mais importantes causas de morbilidade nas nossas sociedades.

De facto, as necessidades no âmbito da saúde mental são de tal magnitude que exigem respostas atempadas e criativas dos serviços de saúde, com o envolvimento de outras estruturas públicas e de instâncias da comunidade, no âmbito de uma política nacional clara, dinâmica e adaptada à exigência dos nossos dias.

Na área da infância e da adolescência é indispensável promover a articulação entre os serviços de saúde e os serviços de segurança social. Atualmente, existe uma total ausência de respostas sociais adequadas a crianças e jovens com perturbações psiquiátricas graves, que muitas vezes estão em situações de abandono ou negligência por parte de famílias desorganizadas ou disfuncionais, e constituem uma problemática social grave que urge enfrentar, promovendo a articulação entre a saúde e a segurança social, as comissões de proteção de crianças e jovens em risco, os serviços médico-legais e os tribunais de família.

1.1 Documentos de referência

O Plano de Gestão para 2019 surge na sequência dos anos anteriores, das diretrizes da Instituição, dos seus valores e identidade, do contexto nacional, dos normativos legais e normas definidas pelas entidades na área da saúde, inerentes à prestação de serviços, e da própria realidade local.

Assim, foram vários os documentos que tivemos em conta na definição do Plano:

**Carta de Identidade Institucional;
Documento do XXI Capítulo Geral;
Programa provincial 2018-2024.
Protocolo de Elaboração do Plano
de Gestão Anual (nº1; O.G.)**

- Os documentos congregacionais identificam os caminhos pelos quais somos desafiados a desenvolver a nossa missão.
- O principal impacto em 2019 será a formação sobre identidade carismática a 100% das chefias intermédias, bem como a introdução de novos indicadores no exercício da atividade.

**Plano Nacional de Saúde Mental
Decreto-Lei n.º 8/2010, de 28 de
janeiro**

- O Plano Nacional de Saúde Mental juntamente com a legislação referente à RCCISM constituem uma oportunidade de desenvolvimento da missão do Centro, nomeadamente com a integração da nossa Instituição na Rede com um projeto piloto no âmbito do apoio residencial.

**Regulamento Geral de Proteção de
Dados**

- Esta nova legislação obrigou-nos ainda em 2018 a identificar todas as práticas internas suscetíveis de utilizarem informações pessoais/sensíveis de todas as partes interessadas, sendo urgente em 2019 divulgar e garantir a implementação de todas as orientações deste documento.

Para além destes documentos congregacionais tivemos em consideração as necessidades e expectativas das pessoas assistidas e restantes partes interessadas identificadas a partir:

- Da avaliação da Satisfação das partes interessadas;
- Da gestão de reclamações e sugestões;
- Das reuniões do GAR;
- Das reuniões com Parceiros e Entidades Financiadores e Reguladoras;
- Das orientações e requisitos das entidades financiadoras.

A interligação dos serviços de internamento com as respostas à comunidade (consulta externa de psiquiatria, psicologia, estomatologia e, a prestação de cuidados de enfermagem à comunidade), bem como o apoio dos nossos parceiros, é um fator de complementaridade, bem como da garantia de continuidade e abrangência dos serviços necessários à qualidade de vida da nossa pessoa assistida.

A qualidade é um objetivo institucional que nos compromete na concretização de metas e objetivos que potenciem a qualidade e melhoria contínua na prestação de



cuidados globais de saúde, aos vários níveis de intervenção – prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

Desenvolver e consolidar uma cultura de melhoria contínua do desempenho do Centro passa pelo envolvimento de todos desde um conhecimento mais aprofundado da Instituição, identificando-se com a sua visão, missão e objetivos estratégicos, no âmbito da prestação de cuidados de saúde e pela identificação e resposta às necessidades e expectativas das pessoas assistidas, razão de ser da Instituição.

Neste âmbito surgem no Plano 2019 ações:

- De combate ao estigma, de forma a promover a inclusão e prevenção;
- Garantir junto da entidade de tutela a disponibilidade da Instituição para integrar a RCCISM;
- Promoção de fóruns internos de discussão e participação em eventos científicos no âmbito das boas práticas em saúde mental;
- Potenciar as parcerias já existentes com as instituições de ensino no âmbito da investigação;

1.2 Missão, visão e valores

O CRM tem como **missão** a prestação de cuidados diferenciados e humanizados, a crianças e jovens, do sexo feminino, em psiquiatria da Infância e Adolescência, multideficiência e reabilitação psicopedagógica, de acordo com as melhores práticas clínicas, com qualidade e eficiência, respeito pela individualidade e sensibilidade do utente, numa visão humanista e integral da pessoa.

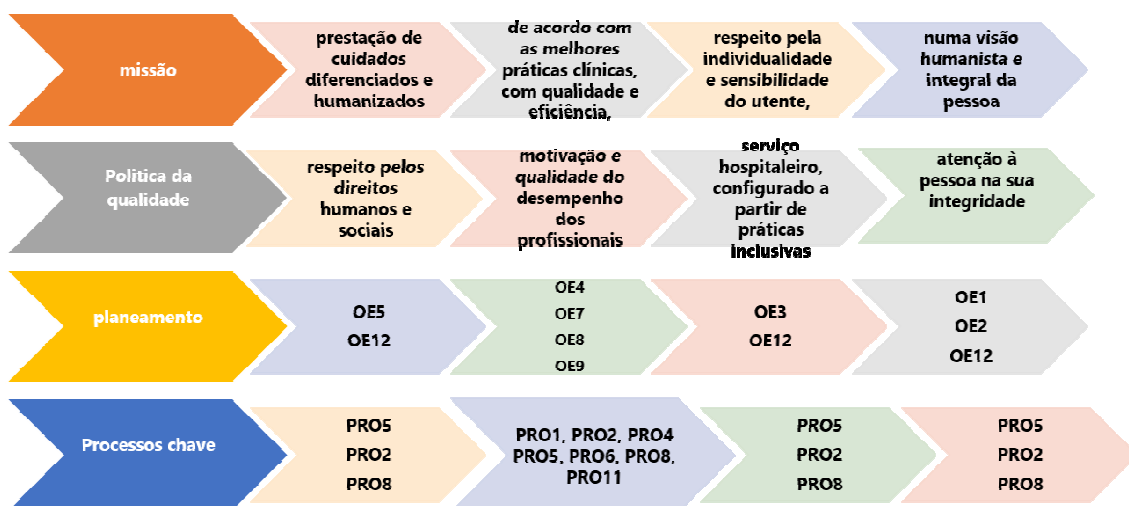
O CRM tem como **visão** ser um estabelecimento de saúde com intervenção especializada em saúde mental e psiquiatria, inserido na comunidade, em contínua evolução no sentido de uma adequação sistemática e progressiva às necessidades da população em cada momento, enquadrando na assistência prestada, os aspetos médicos e sociais que englobam a dimensão física, psíquica e espiritual da pessoa doente.

O CRM conduz a sua atividade no respeito pelos **valores** do Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus, tendo como valor nuclear a **Hospitalidade, o qual se expressa através do** Serviço aos doentes e necessitados, na Sensibilidade para com os excluídos, num Acolhimento libertador, promovendo a Saúde integral da pessoa assistida, desenvolvendo a Qualidade profissional dos nossos colaboradores de forma a garantir uma Humanização de cuidados e Ética na atuação, tendo sempre presente o nosso carisma hospitaleiro através da Consciência histórica da nossa missão.

Para cumprimento da sua Missão o CRM tem como **objetivos** imediatos:

1. Prestar cuidados de saúde de máxima qualidade, aos utentes, contribuindo para o seu bem-estar biopsicossocial, ético e espiritual, em consonância com a matriz hospitaleira, fundamentada na ética cristã, transparência e qualidade, bem como:
 - a) Cumprir as melhores práticas na prestação de cuidados de saúde, com enfoque na prevenção, tratamento, reabilitação e reintegração;
 - b) Proporcionar uma prestação integrada de cuidados clínicos, de diagnóstico, acompanhamento, tratamento e apoio psicossocial adequados, tendo em vista a estabilização clínica e funcional, e reabilitação integral.
2. Fomentar a participação, dos familiares ou legais representantes no apoio ao utente, desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psíquico efetivo.
3. Proporcionar um ambiente seguro, confortável, humanizado, promotor de autonomia e qualidade de vida.
4. Estabelecer uma relação humana de serviço e de compromisso com os utentes assente na qualidade, competência dos profissionais e na formação contínua dos mesmos.
5. Desenvolver programas de melhoria de eficiência operacional e de gestão clínica, tendentes a garantir o equilíbrio económico-financeiro.

Tal como referido anteriormente o planeamento para 2019 está alinhado com a Missão, política da qualidade e processos chave:



2. Principais necessidades e prioridades a satisfazer em 2019

Principais prioridades nos próximos três anos em relação às principais áreas de gestão:

1. Identidade e Cultura Hospitaleira

- ✓ Formação em Identidade Carismática para todas as chefias
- ✓ Implementação de um projeto de pastoral que vai de encontro às necessidades das pessoas assistidas que não saem das unidades de internamento

2. Organização e sistemas de informação

- ✓ Otimizar a ferramenta Medicine One

3. Assistência e modelo de intervenção hospitaleiro

- ✓ Implementação do RGPD
- ✓ Intervenção de enfermagem especializada junto das famílias
- ✓ Projetos de inovação no âmbito da Terapia ocupacional
- ✓ Integrar a RCCISM
- ✓ Implementar a consulta de estomatologia duas vezes por mês para as pessoas internadas, e, numa ótica de responsabilidade social garantir um dia mensal para clientes externos.
- ✓ Reorganizar a Unidade de Santa Teresa em termos assistenciais: Reestruturação física para uma divisão da unidade; Divisão da equipa assistencial em dois grupos.

4. Recursos humanos

- ✓ Reuniões sistemáticas de acompanhamento das chefias e profissionais
- ✓ Melhorar a motivação dos profissionais
- ✓ Garantir a efetividade das equipas mantendo o período de férias compacto

5. Economia, finanças e serviços de suporte

- ✓ Garantir a sustentabilidade financeira do CRM
- ✓ Manter as melhorias implementadas na gestão de transportes
- ✓ Realizar obras de melhoramento na Cozinha, Vestiário dos profissionais e telhado da residência das Irmãs e recepção

6. Comunicação

- ✓ Divulgação do Plano de Comunicação e do Plano de Crise
- ✓ Atualização do site do CRM

3. Planificação

III. MISSÃO HOSPITALEIRA EM SAÍDA

1. Dimensão evangelizadora da missão

Fortalecer o sentido evangelizador da Obra hospitaleira, como expressão do nosso carisma e da missão na Igreja e para o mundo.

Objetivo estratégico 1: Promoção dos valores do Evangelho em todos os âmbitos e níveis da organização para fortalecer a dimensão evangelizadora da missão hospitaleira.

Objetivo / ações conexas

1.1. *Desenvolvimento de uma "cultura de proximidade" nos diferentes âmbitos da missão hospitaleira com um matiz de diálogo, atenção e escuta a toda a Comunidade Hospitaleira.*

Ação 1: realizar encontros de formação com colaboradores para conhecer e aprofundar o documento Capitular;

Ação 2: realizar encontros de reflexão/oração sobre os ícones que sustentam o documento Capitular;

Ação 3: criar um projeto - espaço/tempo - de Oração;

Ação 4: Reflexão e dinamização do X Capítulo "Salvaguardar o meio ambiente", do documento "Compêndio da Doutrina Social da Igreja" e da encíclica "Laudato Si".

1.2. *Organização e consolidação de dinâmicas a nível local para a Comunidade Hospitaleira, que potenciem o crescimento na fé e no compromisso com os valores do Evangelho.*

Ação 1: criar dinâmica sobre os valores hospitaleiros por serviços/unidades;

Ação 2: Visitar as pessoas assistidas que não participam nas celebrações.

1.3. *Divulgação da nossa identidade eclesial e carismática interna e externamente através de dinâmicas e dos meios de comunicação disponíveis, como compromisso comum.*

Ação 1: Elaborar artigo no âmbito da PS para o site do CRM.

Objetivo estratégico 2: Atualização do modelo de Pastoral da Saúde da Congregação, adaptando-o às diferentes culturas e características dos destinatários.

Objetivo / ações conexas

2.2. Desenvolvimento de um processo de reflexão, acompanhamento e formação dos agentes de pastoral (AP) para uma intervenção aberta às diferentes expressões religiosas.

Ação 1: Fomentar a formação pessoal dos membros da equipa PS, para o desenvolvimento da missão – leitura de artigos do livro “PS no mundo do sofrimento psíquico”;

Ação 2: Participar em ações de formação externas;

Objetivo estratégico 3: Desenvolvimento de políticas de comunicação que deem visibilidade ao Projeto Hospitalareiro e sensibilizem a sociedade em favor da inclusão das pessoas mais desfavorecidas.

Objetivo / ações conexas

3.1 Consolidação da área de comunicação que projete o Instituto no campo da saúde com a marca distintiva da ciência e caridade.

Ação 1: Divulgar o Plano de Crise;

Ação 2: Articular com o serviço de comunicação do Instituto na divulgação de ações/eventos/comunicações do CRM.

3.2 Organização de eventos em diferentes áreas de intervenção e abertos à comunidade que contribuam para melhorar a literacia em saúde mental.

Ação 1: Organizar a Semana Aberta;

Ação 2: Organizar a apresentação da peça de teatro “Uma Joanelha Diferente” na comunidade.

3.3 Promoção de estratégias geradoras de uma cultura inclusiva e de inovação em articulação com entidades / organizações da comunidade envolvente.

Ação 1: participar nos encontros anuais de GAR a nível distrital e do Instituto;

Ação 2: Realizar reuniões entre a equipa técnica do CRM e equipa de docentes dos agrupamentos do Bonfim e Monforte;

Objetivo estratégico 4: Elaboração de indicadores para a avaliação do impacto dos valores hospitalares nas diferentes áreas da gestão.

Objetivo / ações conexas

4.2. Aplicação dos instrumentos e monitorização dos indicadores que facilitem metodologias de benchmarking e benchlearning inter-centros e com outras províncias.

Ação 1: identificar indicadores de qualidade de ganho para as utentes, e, boas práticas implementadas;

Ação 4: Realização de encontros de benchmarking com outras instituições.

Objetivo estratégico 5: Abertura de projetos que deem resposta a novas necessidades que envolvam sofrimento psíquico, com recursos próprios ou em cooperação com outras organizações.

Objetivo / ações conexas

5.1 Articulação com a Fundação Bento Menni.

Ação 1: Divulgar junto da comunidade hospitalar do CRM as ações/projetos desenvolvidos pela Fundação Bento Menni.

2. Leigos Hospitalares em caminho

Impulsionar em toda Congregação o desenvolvimento integrado de Leigos Hospitalares.

Objetivo estratégico 6: Elaboração de critérios gerais comuns de identidade e de pertença a Leigos Hospitalares para orientar os processos a realizar pelos diferentes grupos.

Objetivo / ações conexas

6.1 Colaboração na implementação dos critérios gerais definidos.

Ação 1: Divulgar os LH e critérios gerais comuns de identidade e de pertença, de acordo com as orientações da Província.

Objetivo estratégico 7: Esboço de um itinerário de formação e acompanhamento, bem como criação de estruturas de coordenação geral e provinciais, para acompanhar os Leigos Hospitaleiros.

Objetivo / ações conexas

7.2 Desenvolvimento das estruturas locais de acompanhamento do processo LH.

7.2 Dinamização de espaços de formação e partilha para enriquecimento mútuo dos diferentes grupos.

Ação 1: Divulgar os LH e critérios gerais comuns de identidade e de pertença, de acordo com as orientações da Província.

3. Corresponsabilidade na missão

Consolidar o processo de Missão partilhada, identificando as diferentes maneiras de a viver.

Objetivo estratégico 8: Definição do modelo de Missão Partilhada (MP), que explicita a sua fundamentação, o seu alcance e os meios para consolidar a sua prática.

Objetivo / ações conexas

8.1. Implementação do modelo de missão partilhada nas várias estruturas da Instituição.

Ação 1: manter o acompanhamento sistemático às chefias intermédias e profissionais das unidades de internamento, em alinhamento com a Missão;

Ação 2: Realizar reuniões de monitorização da atividade assistencial por unidade assistencial/equipa técnica.

Objetivo estratégico 9: Promoção da identificação institucional de todos os colaboradores, de acordo com o Plano Geral de Formação em Identidade Hospitaleira e no que diz respeito às diferentes opções de vida.

Objetivo / ações conexas

9.2 Realização de dinâmicas de partilha entre Irmãs e colaboradores, que fomentem um clima de corresponsabilidade na missão.

Ação 1: realizar ação de formação em identidade Institucional para as chefias intermédias;

Ação 2: Criar momentos comuns de convívio entre chefias e profissionais a fim de reforçar o sentido de pertença;

9.3 Consolidação do processo institucional de integração dos colaboradores.

Ação 1: aplicar o processo de tutoria e formação inicial a todos os novos colaboradores;

Ação 2: Realizar a avaliação de desempenho aos profissionais e avaliar os planos individuais de formação dos profissionais e consequente realização dos planos de formação das unidades.

4. Análise e sustentabilidade das obras

Analisar as obras hospitaleiras com visão de futuro, para orientar a tomada de decisões, coerentemente com a identidade hospitaleira.

Objetivo estratégico 10: Estudo da viabilidade das obras, tendo como referência os critérios fundacionais e o estabelecimento de estratégias globais para o seu melhor desenvolvimento.

Objetivo / ações conexas

10.4 Avaliação sistemática da performance da gestão assistencial e económico-financeira das obras hospitaleiras.

Ação 1: monitorizar a atividade económico-financeira mensal e quadrimestral;

Ação 2: Continuar a implementação do projeto de cultura da qualidade.

Objetivo estratégico 11: Constituição de grupos de estudo e de reflexão que ajudem a Congregação a posicionar-se e a tomar decisões sobre questões relevantes que afetem a sua vida e missão.

Objetivo / ações conexas

11.2 Estudo e posicionamento sobre as questões emergentes no âmbito da vida e da missão.

Ação 1: refletir sobre a ética na Missão através de fóruns e as fichas de bioética do Instituto;

Ação 2: Implementar a política de RGPD.

Objetivo estratégico 12: Elaboração e aplicação de um sistema integrado de avaliação das obras, considerando o cumprimento das normas e das orientações congregacionais.

Objetivo / ações conexas

12.2 Consolidação do Modelo Assistencial hospitalar em todas as áreas de intervenção.

Ação 1: aplicar programas específicos para os diferentes grupos de Catequese/Reflexão;

Ação 2: implementar dois projetos de melhoria assistencial no âmbito da terapia ocupacional;

Ação 3: cumprir os planos/programas assistenciais das unidades/serviços;

Ação 4: treinar reforço de competências de parentalidade em contexto de consulta de enfermagem de saúde mental do adolescente;

Ação 5: melhorar a qualificação dos PII's refletindo atividades e ganhos na qualidade de vida das pessoas assistidas;

Ação 6: consolidar as estratégias de *empowerment* e autodeterminação das pessoas assistidas.

Ação 7: Reorganizar a Unidade de Santa Teresa em termos assistenciais:

- Reestruturação física para uma divisão da unidade;

- Divisão da equipa assistencial em dois grupos.

Objetivo estratégico 13: Revisão da vinculação entre a Congregação e as estruturas jurídicas por ela criadas e/ou geridas, e criação de outras que permitam a melhor gestão das obras hospitalares.

Objetivo / ações conexas

13.2 Estudo e reorganização das estruturas de gestão e assistenciais.

Ação 1: apresentar proposta de novas formas de referenciação, nomeadamente no âmbito da RNCCISM;

	Ação 2: Consolidar o SGQ garantindo: a avaliação da satisfação de todas as partes interessadas; o envolvimento / participação nas atividades/eventos do serviço/instituição; a implementação de ações de melhoria decorrentes das sugestões/reclamações e da empresa M.H.T.
--	--

4. Solidariedade e cooperação internacional

Reforçar a solidariedade e a cooperação internacional na Instituição.

Objetivo estratégico 14: Reestruturação e profissionalização do Serviço de Cooperação para o Desenvolvimento, da Fundación Benito Menni e de outras estruturas semelhantes para favorecer a solidariedade hospitaleira.

Objetivo / ações conexas

14.1 Colaboração e divulgação do Serviço de Cooperação para o Desenvolvimento e da Fundación Benito Menni.

Ação 1: Divulgar junto da comunidade hospitaleira do CRM as ações/projetos desenvolvidos pela Fundación Bento Menni.

Objetivo estratégico 15: Criação e coordenação de uma rede de cooperação intercentros que torne possível, entre outras coisas, o intercâmbio de pessoas, conhecimentos e recursos entre as diferentes obras da Congregação e outras entidades análogas.

Objetivo / ações conexas

15.3 Participação em projetos internacionais através da Hospitality coordenados pela direção do Instituto.

Ação 1: Divulgar junto da comunidade hospitaleira do CRM as ações/projetos desenvolvidos através da Hospitality;

Objetivo estratégico 16: Fortalecimento da cultura da solidariedade, envolvendo toda a Comunidade Hospitalareira em ações de cooperação e de sensibilização da sociedade.

Objetivo / ações conexas

16.1 Participação em iniciativas de solidariedade, em articulação com outras entidades.

16.2. Criação de sinergias institucionais que possibilitem a inserção e inclusão das pessoas assistidas.

16.3. Estruturação de âmbitos da responsabilidade social, que dão visibilidade ao sentido solidário do projeto hospitalareiro.

Ação 1: Participar nas reuniões e eventos promovidos pelos parceiros sociais: CPCJ de Monforte, CLASM de Monforte e CAFAP, Portalegre.

Ação 1: participar nos encontros anuais de GAR a nível distrital e do Instituto;

Ação 2: realizar reuniões entre a equipa técnica do CRM e equipa de docentes dos agrupamentos do Bonfim e Monforte;

Ação 3: Manter a parceria com a Radio Portalegre no desenvolvimento do programa de rádio "Ideias no Ar".


Ação 1: prestar atos de enfermagem á comunidade hospitalareira;

Ação 2: Manter Consulta externa de Psiquiatria e estomatologia.

4. Monitorização

O processo de avaliação do Plano de Gestão seguirá as orientações do Documento *Avaliação da aplicação do documento do XXI CAPÍTULO GERAL PRATICAI A HOSPITALIDADE* e as orientações descritas do PROC.43 – Monitorização.

A monitorização do plano de gestão anual (MOD.104) é da responsabilidade do Conselho de Direção, sendo o Diretor Gerente responsável pela sua sintetização no **MOD.171 – Matriz de avaliação quadrimestral**, e envio à Direção do Instituto, até 30 de maio, 30 de setembro e 30 de janeiro, respetivamente.



Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus
Rua Francisco Velez do Peso, s/n, 7450-030 Assumar
Telf.: (+351) 245 508 100 - Fax: (+351) 245 505 105
www.irmashospitaleiras.pt/crm