

# CARTA DE COMPROMISSO - 2022

USF Tornada

ACES Oeste Norte | ARS Lisboa e Vale do Tejo

O Agrupamento de Centros de Saúde Oeste Norte (ACES), representado pelo seu Diretor Executivo, Ana Maria Pisco e a USF Tornada (UF) representada pelo seu Coordenador, Tânia Maria Pires Silva, constituída nos termos da lei vigente, assumem nesta data a presente Carta de Compromisso, com efeitos para o ano de 2022 que se rege pelas seguintes condições:

1. A UF é parte integrante do ACES Oeste Norte, sendo constituída por uma equipa multiprofissional, identificada no ponto 1 (Quem Somos) do Plano de Ação, em anexo.
2. A UF tem à data de 31 de Dezembro de 2021, 12,556 utentes inscritos a que correspondem 16,541 unidades ponderadas (conforme o nº 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, na sua redação atual) e uma caracterização da população a servir descrita no ponto 2 (Quem Servimos) do Plano de Ação, em anexo.
3. A UF compromete-se a inscrever nas listas dos respetivos médicos de família, até ao limite máximo de 12,500 utentes, previsivelmente correspondentes a 15,459.678 unidades ponderadas. O ACES compromete-se a assegurar, ao longo do ano, os recursos humanos necessários à prestação de cuidados de saúde a esses utentes, designadamente, em média, 7 ETC de médicos, 7 ETC de enfermeiros e 5 ETC de secretários clínicos.
4. A UF e o ACES negociaram e comprometem-se a assegurar o cumprimento das atividades e recursos previstos no Plano de Ação, inerentes à carteira básica de serviços e cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos, com enfoque no plano de melhoria em áreas específicas, conforme previsto nos Termos de Referência para a Contratualização de Cuidados de Saúde no SNS para 2022, assim como na Operacionalização da Contratualização nos Cuidados de Saúde Primários para 2022, incluindo designadamente:
  - a) O Índice de Desempenho Global (IDG) previsto a atingir de 83.52, resultante do Plano de Ação negociado, com enfoque no plano de melhoria dirigido às seguintes áreas:
    - ✓ Melhoria e qualificação do acesso: ao nível da garantia do cumprimento dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) definidos; do atendimento presencial, com pré-agendamento da atividade assistencial, ajustamento de horários e reorganização dos espaços; das visitas domiciliárias e respostas comunitárias de proximidade; do atendimento não presencial qualificado e dedicado; da resposta no próprio dia a situações de doença aguda; diminuição das urgências evitáveis; referenciação adequada para consultas de especialidade.
    - ✓ Qualificação da prescrição (meios complementares de diagnóstico e terapêutica e medicamentos).
    - ✓ Qualificação da discussão clínica e da referenciação hospitalar.
    - ✓ Segurança dos utentes nos termos do Plano Nacional para a Segurança dos Doentes 2021-2026, publicado pelo Despacho nº 9390/2021 de 24 de setembro.
    - ✓ Satisfação (utentes e profissionais).
    - ✓ Intervenção nas Subáreas a necessitarem de melhoria, em função da análise de resultados do ano anterior.
  - b) O plano de formação contínuo.
  - c) O plano de aplicação dos incentivos institucionais.
5. Os compromissos assumidos no ponto anterior, a implementar durante o ano de 2022, deverão ser desenvolvidos com o apoio do ACES, nomeadamente do Conselho Clínico e de Saúde (CCS), e das entidades responsáveis pelo acompanhamento das UF.
6. Quando aplicável, a(s) carteira(s) adiciona(ais) contratualizada(s) têm o enquadramento, população abrangida, recursos alocados, níveis de serviço esperados, objetivos, metas, bem como as compensações devidas aos profissionais, definidos em anexo a esta Carta de Compromisso.
7. Quando aplicável, a contratualização de alargamento de horário encontra-se devidamente detalhada, designadamente em matéria de horários de funcionamento para além do horário normal, tipologia de serviços prestados, recursos alocados e compensações devidas aos profissionais, definidos em anexo a esta Carta de Compromisso.
8. O ACES deve garantir as condições de funcionamento acordadas, de modo que a UF cumpra as atividades previstas no Plano de Ação para o período em questão, disponibilizando os recursos mencionados no ponto 7 (Recursos) do mesmo, assim como o respeito pelos procedimentos previstos no Manual de Articulação.
9. Para dar cumprimento ao ponto nº 3 do artigo 21º do Decreto-Lei nº 298/2007, de 22 de agosto, na sua redação atual, os profissionais da UF, subscrevem a declaração de inexistência de incompatibilidades, que integra como anexo a esta carta de compromisso.

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

10. A UF tem de assegurar o cumprimento dos serviços mínimos estabelecidos no seu regulamento interno, assegurando solidariamente dentro de cada grupo profissional o cumprimento das obrigações dos demais elementos da equipa durante os períodos de férias e durante qualquer ausência, desde que esta seja igual ou inferior a duas semanas, conforme o nº 1 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 298/2007, de 22 de agosto, na sua redação atual.
11. A UF compromete-se a utilizar e a zelar, de forma eficiente, os recursos que lhe sejam disponibilizados pelo ACES, desde as instalações até aos equipamentos e outros meios técnicos, que contribuam para a realização da sua atividade.
12. Se circunstâncias imprevisíveis determinarem a inadequação das atividades definidas no presente Plano de Ação, as partes contratantes assumem o compromisso de rever os referidos termos durante o ano em curso, formalizando esse novo acordo numa adenda a esta carta de compromisso.
13. A UF compromete-se a efetuar os registos de todos os dados necessários à análise da sua atividade, nos sistemas de informação em uso, rigorosa e sistematicamente, nos termos dos bilhetes de identidade dos indicadores, sem os quais esta não poderá ser considerada em sede de contratualização.
14. A UF aceita e disponibiliza-se para prestar a colaboração necessária à realização de auditorias e ações de acompanhamento que venham a ser determinadas pela Administração Regional de Saúde (ARS) ou outras entidades para tal mandatadas pelo Ministério da Saúde.
15. A UF elabora e remete ao Diretor Executivo do ACES, até 15 de março de 2023, o Relatório de Atividades, com base nos dados fornecidos automaticamente pela plataforma de monitorização do IDG e dados locais validados pelo CCS que, após parecer do CCS, o submete à apreciação do conselho diretivo da ARS.
16. O acompanhamento interno do desempenho da UF compete ao ACES com o apoio do Departamento de Contratualização da ARS. Durante o ano de 2022 o acompanhamento incidirá preferencialmente sobre as áreas de melhoria que tenham sido identificadas durante a negociação e registadas no plano de melhoria do plano de ação anexo. Sempre que necessário, a UF deve disponibilizar-se para prestar os esclarecimentos considerados como relevantes e solicitados pelo Diretor Executivo do ACES ou pelo Departamento de Contratualização da ARS.
17. O não cumprimento do articulado desta Carta de Compromisso, por parte da UF, poderá excluí-la da atribuição dos incentivos institucionais, quando aplicável, e conduzir a uma reavaliação do processo de constituição e de desenvolvimento da UF, acompanhado pelo Conselho Clínico e de Saúde do ACES.
18. Nos termos do nº 2 do artigo 23º do Decreto-Lei nº 298/2007, de 22 de agosto na sua redação atual, considerando que os profissionais da USF Tornada, em modelo B, têm direito ao suplemento remuneratório associado ao aumento das unidades ponderadas (UP) da lista de utentes, discrimina-se em anexo, por grupo profissional e/ou por profissional, o valor do incremento do horário acima das 35 horas do horário base, que tenha sido aprovado em conselho geral nos termos da referida legislação.

Caldas da Rainha, 30 de Junho de 2022

O Diretor Executivo do ACES Oeste  
Norte

O Coordenador da USF Tornada

.....

.....

# Plano de Ação 2022

## USF Tornada

ACES Oeste Norte, ARS Lisboa e Vale do Tejo

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

1. Quem Somos .....	1
2. Quem Servimos .....	3
3. Visão Global do Plano de Ação .....	5
4. Problemas e Objetivos .....	8
5. Atividades .....	10
6. Plano de Formação .....	14
7. Recursos .....	15
8. IDG .....	20
9. Plano de Melhoria .....	22
10. Proposta de aplicação dos Incentivos institucionais .....	24

## 1. Quem Somos

### Identificação

USF Tornada, ACES Oeste Norte, ARS Lisboa e Vale do Tejo

Morada: Estrada Nacional 8, 27, 2500-315 - Tornada

Modelo: USF-B

Data início de atividade: 2006-09-01

### Contratualização

Mês de início da contratualização 2022: 1

Nº meses contratualizados no ano 2022: 12

### Compromisso Assistencial

Nº Inscritos: 12500

Data Parecer Técnico:

### Horário de Funcionamento

Todos os dias úteis, fins de semana e feriados: 08:00 às 20:00

### Coordenação

Coordenador: Tânia Maria Pires Silva

### Conselho Técnico

Nome	Grupo Profissional	Especialidade
------	--------------------	---------------

### Profissionais

#### Médicos

Nome	Especialidade	Data início funções	Data fim funções	ETC	ETC P*
PAULA ALEXANDRA SANTOS SERAFIM	Medicina Geral e Familiar			1.0	1.00
ANA SOFIA MELO CARVALHO ESTEVES ALMEIDA	Medicina Geral e Familiar			1.0	1.00
FATIMA RAQUEL CUNHA MONTEIRO	Medicina Geral e Familiar			1.0	1.00
Vânia Catarina Correia Gomes	Medicina Geral e Familiar	01-12-2021		1.0	1.00
TANIA MARIA PIRES SILVA	Medicina Geral e Familiar			1.0	1.00
CARLA MARTINS FERREIRA	Medicina Geral e Familiar			1.0	1.00
ANA NICOLAU GOMES	Medicina Geral e Familiar			1.0	1.00
<b>TOTAL</b>				<b>7.00</b>	<b>7.00</b>

#### Enfermeiros

Nome	Especialidade	ETC
BRUNO ALEXANDRE RODRIGUES VICENTE	Enfermagem Comunitária	1.0
MONICA CRISTINA SILVA DUARTE	Enfermagem Comunitária	1.0
LUIS MIGUEL CARDOSO DIONISIO	Sem especialidade	1.0
CATIA MARINA MARTINS DIAS	Sem especialidade	1.0

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

### Enfermeiros

Nome	Especialidade	ETC
GABRIELA RAMOS LOURENCO	Sem especialidade	1.0
PAULA ALEXANDRA BENTO DOS SANTOS MONTEIRO DE AZEVEDO CASTRO	Sem especialidade	1.0
CRISTINA MARIA ALMEIDA MIRA TRINDADE SOBREIRO	Sem especialidade	1.0
<b>TOTAL</b>		<b>7.00</b>

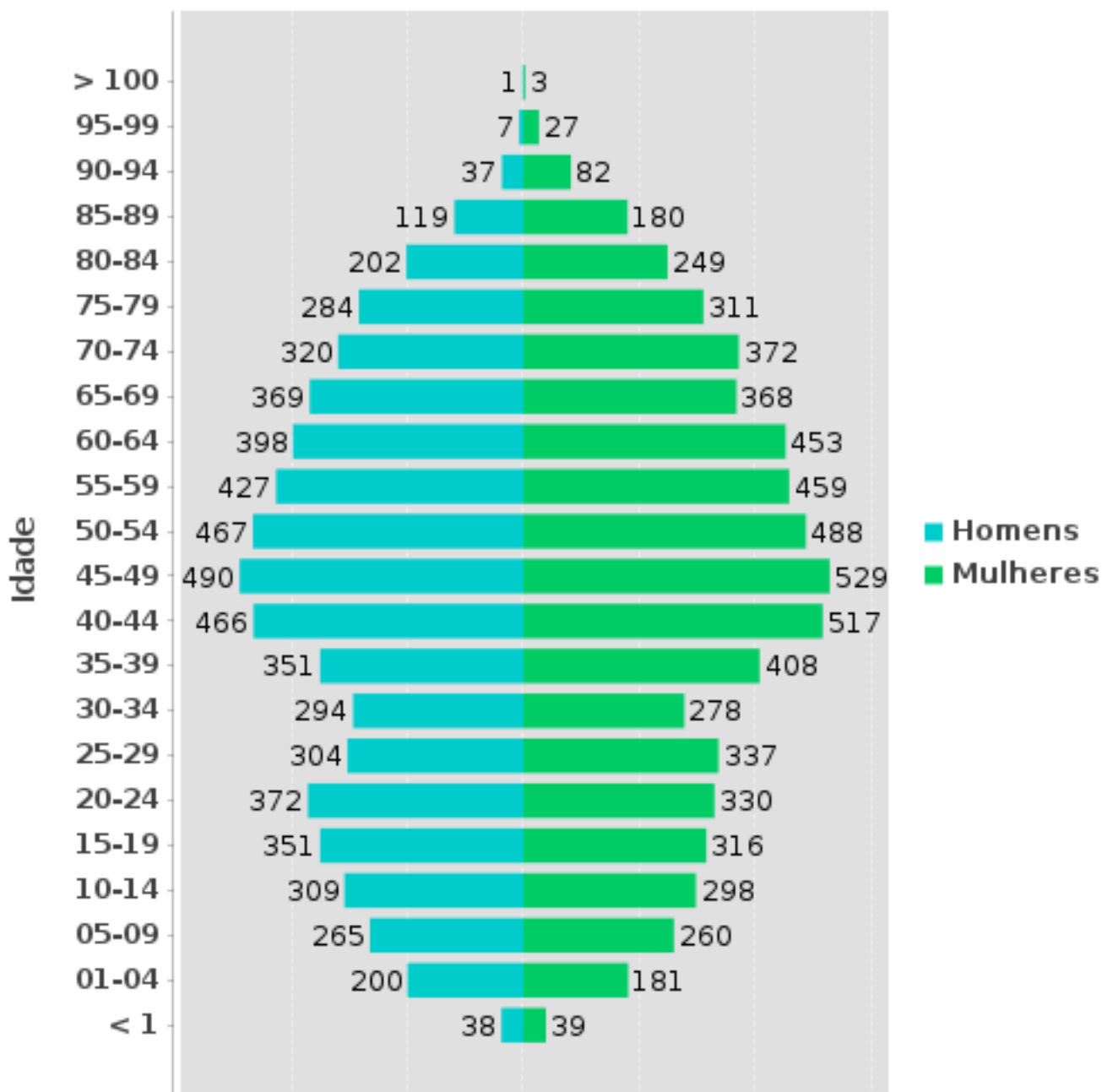
### Secretários Clínicos

Nome	Especialidade	ETC
SUSANA MORAIS FERNANDES	Não especificado	1.0
MARIA ASCENSAO ALFAIATE ALMEIDA	Não especificado	1.0
ANABELA BERNARDO CORREIA MARQUES	Não especificado	1.0
MÓNICA ALEXANDRA DUARTE MARTINS	Sem especialidade	1.0
ADELIA MARIA CONCEICAO RIBEIRO CALDEANO	Sem especialidade	1.0
<b>TOTAL</b>		<b>5.00</b>

\* ETC Ponderado ao n.º meses de atividade



Pirâmide Etária



### 3. Visão Global do Plano de Ação

#### Dimensões Contratualizadas

Desempenho Assistencial				
Acesso	2022	2023	2024	Justificação
Cobertura ou Utilização	X			
Personalização	X			
Atendimento Telefónico				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
Tempos Máximos de Resposta Garantidos	X			
Consulta no Próprio Dia	X			
Trajetos do Utente na Unidade Funcional				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
Distribuição das Consultas Presenciais no Dia	X			
Gestão da Saúde	2022	2023	2024	Justificação
Saúde Infantil e Juvenil	X			
Saúde da Mulher	X			
Saúde do Adulto	X			
Saúde do Idoso	X			
Gestão da Doença	2022	2023	2024	Justificação
Diabetes Mellitus	X			
Hipertensão Arterial	X			
Doenças Aparelho Respiratório	X			
Multimorbilidade e Outros Tipos de Doenças	X			
Qualificação da Prescrição	2022	2023	2024	Justificação
Prescrição Farmacoterapêutica	X			
Prescrição MCDT	X			
Prescrição de Cuidados				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
Satisfação de Utentes	2022	2023	2024	Justificação
Satisfação de Utentes	X			
Serviços				
Serviços de Carácter Assistencial	2022	2023	2024	Justificação
Serviços de Carácter Assistencial	X			

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

### Dimensões Contratualizadas

Serviços de Carácter não Assistencial	2022	2023	2024	Justificação
Atividades de Governação Clínica no ACES	X			
Outras Atividades não Assistenciais				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
<b>Qualidade Organizacional</b>				
Melhoria Contínua da Qualidade	2022	2023	2024	Justificação
Acesso	X			
Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	X			
Segurança	2022	2023	2024	Justificação
Segurança de Utentes	X			
Segurança de Profissionais	X			
Gestão do Risco				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
Centralidade no Cidadão	2022	2023	2024	Justificação
Participação do Cidadão	X			
<b>Formação Profissional</b>				
Formação Interna	2022	2023	2024	Justificação
Formação da Equipa Multiprofissional	X			
Formação de Internos e Alunos	X			
Formação Externa	2022	2023	2024	Justificação
Serviços de Formação Externa				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
<b>Atividade Científica</b>				
Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	2022	2023	2024	Justificação
Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências				De acordo com a "Operacionalização da Contratualização nos CSP para 2022"
Trabalhos de Investigação	2022	2023	2024	Justificação
Trabalhos de Investigação				De acordo com a "Operacionalização da

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

Dimensões Contratualizadas

---

Contratualização nos CSP para  
2022"

---

## 4. Problemas e Objetivos

Título	Problema	Objetivo
Pandemia COVID-19	A Pandemia COVID-19 mostrou uma evolução por vagas pelo se torna necessário manter um elevado nível de alerta e assegurar o cumprimento das medidas de controlo da infeção. Por outro lado, a infeção por SARS-CoV2 trouxe como consequencia o aparecimento de uma serie de sequelas e complicações com quadros clinicos complexos. Estas situações requerem uma abordagem orientada e uma eventual necessidade de encaminhamento para cuidados especificos.	Manter a acessibilidade dos utentes assegurando o cumprimento das regras de segurança e de prevenção de infeção. Alertar os profissionais para as eventuais complicações da infeção, necessidades de cuidados e encaminhamento. Simultaneamente, manter a colaboração com o ACES nas atividades de gestão da pandemia e medidas de prevenção e controlo da infeção
Cobertura assistencial a Grupos de Risco e Grupos Vulneráveis	Necessidade de retoma dos niveis de desempenho na cobertura e acompanhamento dos utentes dos Grupos de Risco e Grupos Vulneráveis	Melhoria dos indicadores relativos à cobertura assistencial a Grupos de Risco e Grupos Vulneráveis de acordo com os protocolos estabelecidos para cada tipo de consulta.
Consulta de Doença Aguda	Acesso dos utentes a consulta em caso de doença aguda	Manter e melhorar o acesso dos utentes a consulta em caso de doença aguda. Fomentar o uso racional deste tipo de consultas mantendo horarios alargados de consulta aberta e consulta de reforço. Manter a colaboração com o CHO cumprindo o estabelecido no Protocolo de Azuis e Verdes, nomeadamente com vagas de consulta dedicadas.
Tabagismo	Necessidade de melhoria dos indicadores relativos à Cessação Tabágica, registos de habitos tabagicos e intervenção breve e muito breve para cessação tabagica. Ausencia de resposta no encaminhamento para consulta de Cessação Tabágica.	Aumentar a realização de intervenção breve e muito breve no tabagismo com o objetivo de sensibilizar para a importancia da cessação tabagica e medidas para fomentar a abstinencia. Melhoria dos registos de habitos tabagicos em 15 anos.
Prescrição farmacoterapeutica	Racionalização de custos com a prescrição de farmacos. Atualização das listas de medicação cronica e polimedicação. Prescrição de farmacos antidiabeticos orais, AINES e antibioticos.	Prescrição racional de farmacos com revisão sistematica das listas de medicação cronica. Optimização de custos com prescrição de farmacos e prescrição racional de farmacos antidiabeticos orais, AINES e antibioticos.
Acessibilidade e Comunicação	Dificuldades na comunicação com os utentes por via telefonica devido a inexistencia de linha telefonica nos gabinetes de consulta e de uma central telefonica com capacidade de resposta.  Necessidade de melhorar o acesso à informação e aumento da literacia em saude	Melhoria do acesso com aumento da utilização dos meios digitais e do contacto telefonico. Criação de um novo website com conteudos relevantes de educação para a saude, informação sobre a organização e funcionamento da unidade e melhoria da literacia em saude.

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

Título	Problema	Objetivo
		Atualização de documentos informativos a disponibilizar aos utentes.
Segurança de utentes e profissionais	Necessidade de incentivar uma cultura de segurança por parte dos utentes e profissionais	Fomentar a utilização das plataformas de notificação de incidentes (NOTIFICA, RAM e preenchimento de formulário de ocorrências e não conformidades) e atualização do Mapa de Riscos da unidade. Manter o cumprimento das medidas de identificação inequívoca de utentes de acordo com o procedimento PO04-Proc14 da USF de Tornada.
Participação do Utente	Aumentar a participação dos utentes nas medidas de melhoria da qualidade dos serviços da unidade	Realização de auditorias às reclamações, sugestões e elogios formalizadas pelos utentes, com discussão em equipa das medidas corretivas a implementar. Aplicação de questionário de satisfação dos utentes.

## 5. Atividades

### Desempenho Assistencial - Acesso

#### Atividades

---

Consulta de Doença Aguda

Consulta de Saude de Adultos

### Desempenho Assistencial - Gestão da Saúde

#### Atividades

---

Cessaçãõ Tabagica

Consulta de Saude de Adultos

### Desempenho Assistencial - Gestão da Doença

#### Atividades

---

Cessaçãõ Tabagica

### Desempenho Assistencial - Qualificação da Prescrição

#### Atividades

---

Prescrição racional de farmacos

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

### Serviços - Serviços de Carácter Assistencial

#### Atividades

---

Vacinação COVID em CVC

Vacinação COVID

### Serviços - Serviços de Carácter não Assistencial

#### Atividades

---

Registos de realização de TRAg

Inscrição de Utentes Sem Médico de Família

Guia do Utente

Auditorias aos procedimentos no âmbito da Direção de Enfermagem

Protocolos de referenciação

Auditorias internas no âmbito da PPCIRA

Protocolo com o CHO "Azuis e Verdes"

Comunicação digital

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

### Qualidade Organizacional - Melhoria Contínua da Qualidade

#### Atividades

---

Processos Assistenciais Integrados  
Avaliação da referenciação ao SU Pediatria  
Registos clínicos de enfermagem na consulta de HTA  
Atendimento Administrativo em front-office  
Reuniões de Equipa  
PAI Hipocoagulados  
Prescrição racional de farmacos  
Auditoria anual às reclamações, elogios e sugestões

### Qualidade Organizacional - Segurança

#### Atividades

---

SBV-DAE  
Notificação de incidentes e não conformidades  
Identificação inequívoca de utentes  
Avaliação da Satisfação dos Profissionais  
Auditorias aos procedimentos no âmbito da Direção de Enfermagem  
Atualização do Mapa de Riscos da unidade  
Prevenção de Burnout e técnicas de relaxamento  
Auditorias internas no âmbito da PPCIRA

### Qualidade Organizacional - Centralidade no Cidadão

#### Atividades

---

Avaliação da Satisfação dos utentes  
Identificação inequívoca de utentes  
Avaliação do atendimento telefonico  
Guia do Utente  
Atendimento Administrativo em front-office  
Comunicação digital  
Auditoria anual às reclamações, elogios e sugestões

Formação Profissional - Formação Interna

**Atividades**

---

Mudança e Melhoria do Desempenho nas Unidades de Saude - Burocracias

Vacinação COVID em crianças

SBV-DAE

Condição Pós-COVID

Cessaçao Tabagica

Formaçao de Internos e Alunos

Reuniões de Equipa

Mudança e melhoria no desempenho da unidades de saude - Acessibilidade

Prevenção de Burnout e tecnicas de relaxamento

Prescriçao racional de farmacos

## 6. Plano de Formação

### Identificação das necessidades formativas

Na USF Tornada é aplicado a todos os profissionais da unidade um questionário de levantamento de necessidades formativas e feito um mapa de identificação das mesmas, de forma a organizar o Plano de Formação.

A formação interna dos profissionais é realizada em Reunião de Formação, calendarizada mensalmente pelo Conselho Técnico de acordo com as propostas apresentadas pelos profissionais e de acordo com a pertinência das mesmas.

As reuniões podem destinar-se a todos os elementos da equipa ou destinarem-se a grupos profissionais específicos de acordo com a temática das mesmas.

### Atividades Formativas

Vacinação COVID em crianças

Prevenção de Burnout e técnicas de relaxamento

Mudança e melhoria no desempenho das unidades de saúde - Acessibilidade

Condição Pós-COVID

Mudança e Melhoria do Desempenho nas Unidades de Saúde - Burocracias

SBV-DAE

### Metodologia de Avaliação - Formação da Equipa Multiprofissional

	Numerador (Previsão)	Denominador (Previsão)	Meta Contratualizada (Previsão)
% Reuniões Formativas/ Total das Reuniões	10.0	30.0	33.33 %
% Ações de formação realizadas/ total das ações de formação programadas	10.0	12.0	83.33 %
% Formações externas partilhadas em reunião total formações externas frequentada	8.0	10.0	80 %

% Profissionais envolvidos por cada grupo profissional (enquanto formandos)	Nº de profissionais da equipa (Previsão) (C)	Nº reuniões formativas (Previsão) (B)	Nº total de presenças (Previsão) (A)	Meta contratualizada (A/(BXC))
Médicos	7.0	10.0	7.0	10 %
Enfermeiros	7.0	10.0	6.0	8.57 %
Secretários Clínicos	5.0	6.0	3.0	10 %
Outros Profissionais	0.00	0.00	0.00	0.00 %

## 7. Recursos

Recursos Humanos							
Serviços assistenciais							
Dia da semana	Grupo Profissional	Especialidade	N.º H / Dia	N.º semanas / Ano	N.º Médio de profissionais / Dia	Total horas / Ano	Observações
2.ª feira	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
3.ª feira	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
4.ª feira	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
5.ª feira	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
6.ª feira	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
Sábado	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
Sábado	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	10	1	90.0	A equipa médica apenas assegura a vigilância da vacinação ao sábado
Domingo	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
Feriado	Pessoal Médico	Medicina Geral e Familiar	9.0	2	1	18.0	Escala rotativa a cada 4 semanas
2.ª feira	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu

CARTA DE COMPROMISSO - 2022

Recursos Humanos							
							funcionamento.
3.ª feira	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
4.ª feira	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
4.ª feira	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	5.0	10	2	100.0	
5.ª feira	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
6.ª feira	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
Sábado	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
Sábado	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	10	2	180.0	

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

### Recursos Humanos

Domingo	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
Feriado	Pessoal de Enfermagem	Não especificado	9.0	8	2	144.0	A coordenação do CVC esteve a cargo de um elemento de enfermagem da unidade durante o seu funcionamento.
Sábado	Pessoal Assistente Técnico	Administrativa	9.0	8	1	72.0	As AT's apenas asseguram a colaboração na vacinação ao sábado, a partir de maio de 2022

### Recursos Físicos

#### Comunicações

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
Central Telefonica Multilinha	1	1500.0	1500.0	Mudança e melhoria no desempenho da unidades de saude - Acessibilidade

#### Sistemas de informação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
Manutenção do website da USF de Tornada	1	150.0	150.0	Comunicação digital
Criação de website da USF de Tornada	1	800.0	800.0	Comunicação digital
Monitor/SmartTV	1	500.0	500.0	Comunicação digital
Manutenção do dominio "usftornada.pt"	1	51.0	51.0	

#### Amenidades

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

Armarios com portas	2	100.0	200.0	
Armários com cacifo	2	500.0	1000.0	
Cadeiras de secretaria com rodas e apoio de braços	8	250.0	2000.0	
Videoprojetor	1	500.0	500.0	Reuniões de Equipa , Formação de Internos e Alunos
Trituradora de papel	1	500.0	500.0	
Impressoras	2	300.0	600.0	

### Equipamento clínico

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
Doppler fetal	1	200.0	200.0	
Balança digital	6	350.0	2100.0	
Candeeiro/foco de pé com rodas	1	450.0	450.0	
Balança Pediátrica	1	400.0	400.0	

### Transportes

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

### Outros

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
Caixas de plástico para arquivo 24x40cm	2	12.0	24.0	
Pastas de arquivo (azuis)	10	3.6	36.0	
Pastas de cartão com elástico (varias cores)	14	3.0	42.0	

### Documentos técnicos

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

### Obras

#### Obras

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
Criação de um gabinete médico com material clínico e mobiliário	1	3000.0	3000.0	
Impermeabilização do telhado e pintura de paredes e tetos	1	5000.0	5000.0	

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

### Formação

#### Formação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
Acesso à base de dados Up To Date	1	750.0	750.0	Reuniões de Equipa , Formação de Internos e Alunos, Avaliação da Satisfação dos Profissionais
Formação de Assistentes Tecnicas	10	200.0	2000.0	Reuniões de Equipa , Avaliação da Satisfação dos Profissionais
Ação de Formação em Prevenção de Burnout	1	500.0	500.0	Avaliação da Satisfação dos Profissionais
Formação de profissionais de enfermagem	14	200.0	2800.0	Reuniões de Equipa , Formação de Internos e Alunos, Avaliação da Satisfação dos Profissionais
Formação de profissionais médicos	14	200.0	2800.0	Reuniões de Equipa , Formação de Internos e Alunos, Avaliação da Satisfação dos Profissionais

### Serviços

#### Investigação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

#### Acreditação

Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor total	Atividades
-----------	------------	----------------	-------------	------------

## 8. IDG

IDG mês de partida (Dezembro 2021)
83.0

IDG Esperado em Dezembro 2022
83.52

Área (A), Subárea (S) ou Dimensão (S)	IDS mês de partida (Dezembro 2021)	IDS Esperado em Dezembro 2022
A - Desempenho Assistencial	69.5	70.33
S - Acesso	83.1	83.38
D - Cobertura ou Utilização	71.1	72.0
D - Personalização	50.0	55.0
D - Atendimento Telefónico	0.0	0.0
D - Tempos Máximos de Resposta Garantidos	100.0	100.0
D - Consulta no Próprio Dia	99.6	95.0
D - Trajeto do Utente na Unidade Funcional	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Distribuição das Consultas Presenciais no Dia	44.3	45.0
S - Gestão da Saúde	59.7	62.5
D - Saúde Infantil e Juvenil	75.5	80.0
D - Saúde da Mulher	53.4	55.0
D - Saúde do Adulto	34.7	40.0
D - Saúde do Idoso	75.0	75.0
S - Gestão da Doença	61.3	61.38
D - Diabetes Mellitus	69.1	69.5
D - Hipertensão Arterial	65.8	65.0
D - Doenças Aparelho Respiratório	82.2	83.0
D - Multimorbilidade e Outros Tipos de Doenças	28.3	28.0
S - Qualificação da Prescrição	73.8	74.06
D - Prescrição Farmacoterapêutica	58.1	58.5
D - Prescrição MCDT	100.0	100.0
D - Prescrição de Cuidados	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Satisfação de Utentes	0.0	0.0
D - Satisfação de Utentes	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Serviços	100.0	100.0
S - Serviços de Carácter Assistencial	100.0	100.0

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

D - Serviços de Carácter Assistencial	100.0	100.0
S - Serviços de Carácter não Assistencial	100.0	100.0
D - Atividades de Governação Clínica no ACES	100.0	100.0
D - Outras Atividades não Assistenciais	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Qualidade Organizacional	100.0	100.0
S - Melhoria Contínua da Qualidade	100.0	100.0
D - Acesso	100.0	100.0
D - Programas de Melhoria Contínua de Qualidade e Processos Assistenciais Integrados	100.0	100.0
S - Segurança	100.0	100.0
D - Segurança de Utentes	100.0	100.0
D - Segurança de Profissionais	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
D - Gestão do Risco	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Centralidade no Cidadão	0.0	0.0
D - Participação do Cidadão	0.0	90.0
A - Formação Profissional	100.0	100.0
S - Formação Interna	100.0	100.0
D - Formação da Equipa Multiprofissional	100.0	100.0
D - Formação de Internos e Alunos	100.0	100.0
S - Formação Externa	0.0	0.0
D - Serviços de Formação Externa	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
A - Atividade Científica	0.0	0.0
S - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	0.0	0.0
D - Autoria de Artigos Escritos, Apresentação de Comunicações e Participação em Conferências	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores
S - Trabalhos de Investigação	0.0	0.0
D - Trabalhos de Investigação	Dimensão sem indicadores	Dimensão sem indicadores

## 9. Plano de Melhoria

O ano de 2022 representa um desafio para os profissionais de saúde na sequência da retoma da atividade assistencial normal, após um contexto de complexidade e incerteza devido à COVID 19. No entanto vai exigir que esta seja progressiva, ponderada, consciente e segura mantendo um nível de alerta adequado, no sentido da necessidade de uma resposta ao ressurgimento de atividade epidémica.

Por outro lado, é necessário responder às necessidades de saúde, expectativas e exigências da população, incentivando a melhoria do acesso aos CSP, prossequindo a recuperação da atividade assistencial com especial ênfase na realização de consultas presenciais, reforçando a vigilância grupos de risco e grupos vulneráveis assim como todas as atividades essenciais para o seguimento dos utentes ao longo do seu trajeto de vida.

Neste sentido, a USF de Tornada pretende garantir a acessibilidade e a efetividade dos cuidados prestados assegurando o respeito pela segurança dos utentes e profissionais, melhorando a comunicação e contribuindo para aumentar a literacia em saúde e a informação dos utentes, numa perspetiva de integração e articulação com os restantes níveis de cuidados de saúde.

As atividades propostas visam assegurar a continuidade na prestação de cuidados de saúde de qualidade à população, tendo por base a Missão, Visão e Valores da equipa.

Desempenho Assistencial - Acesso
Consulta de Doença Aguda
Consulta de Saúde de Adultos
Qualidade Organizacional - Segurança
Auditorias aos procedimentos no âmbito da Direção de Enfermagem
SBV-DAE
Atualização do Mapa de Riscos da unidade
Auditorias internas no âmbito da PPCIRA
Identificação inequívoca de utentes
Prevenção de Burnout e técnicas de relaxamento
Notificação de incidentes e não conformidades
Avaliação da Satisfação dos Profissionais
Desempenho Assistencial - Gestão da Doença
CessaçãO Tabagica
Qualidade Organizacional - Melhoria Contínua da Qualidade
Auditoria anual às reclamações, elogios e sugestões
PrescriçãO racional de farmacos
Atendimento Administrativo em front-office
Desempenho Assistencial - QualificaçãO da PrescriçãO
PrescriçãO racional de farmacos
Serviços - Serviços de Carácter Assistencial
VacinaçãO COVID em CVC
VacinaçãO COVID
Desempenho Assistencial - GestãO da Saúde

## CARTA DE COMPROMISSO - 2022

Consulta de Saude de Adultos
Cessação Tabagica
Qualidade Organizacional - Centralidade no Cidadão
Identificação inequívoca de utentes
Auditoria anual às reclamações, elogios e sugestões
Comunicação digital
Atendimento Adinistrativo em front-office
Avaliação da Satisfação dos utentes
Guia do Utente
Forma�o Profissional - Forma�o Interna
Condi�o Pós-COVID
SBV-DAE
Mudança e melhoria no desempenho da unidades de saude - Acessibilidade
Prescri�o racional de farmacos
Vacina�o COVID em crianças
Mudança e Melhoria do Desempenho nas Unidades de Saude - Burocracias
Preven�o de Burnout e tecnicas de relaxamento
Cessação Tabagica
Serviços - Serviços de Carácter não Assistencial
Auditorias aos procedimentos no ambito da Dire�o de Enfermagem
Registos de realiza�o de TRAg
Auditorias internas no âmbito da PPCIRA
Protocolo com o CHO "Azuis e Verdes"
Comunicação digital
Guia do Utente

## 10. Proposta de aplicação dos Incentivos institucionais

**AMENIDADES** **Total: 4,800 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Armarios com portas	2	100 €	Apoio ao secretariado clinico para organização de material e documentação na zona do front-office	200 €
Armários com cacifo	2	500 €	Gabinetes medicos do Polo de Salir de Matos sem armario com cacifo	1,000 €
Cadeiras de secretaria com rodas e apoio de braços	8	250 €	Cadeiras dos gabinetes de consulta a necessitar de substituição por desgaste	2,000 €
Videoprojetor	1	500 €	Vidoprojetor para utilização nas reuniões de formação e se sessões de educação para a saude	500 €
Trituradora de papel	1	500 €	Substituição de equipamento para destruição de documentos em papel.	500 €
Impressoras	2	300 €	Gabinetes 2 e 9 sem impressora	600 €

**COMUNICAÇÕES** **Total: 1,500 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Central Telefonica Multilinha	1	1,500 €	Linhas telefonicas sem capacidade de resposta. Ausencia de linha telefonica nos gabinetes médicos.	1,500 €

**EQUIPAMENTO CLÍNICO** **Total: 3,150 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Doppler fetal	1	200 €	Ausencia de doppler fetal no Polo de Salir de Matos	200 €
Balança digital	6	350 €	Ausencia de balança nos gabinetes médicos e de enfermagem do Polo de Salir de Matos e nos gabinetes de enfermagem da sede	2,100 €
Candeeiro/foco de pé com rodas	1	450 €	Ausencia de foco no gabinete de enfermagem do Polo de Salir de Matos	450 €
Balança Pediátrica	1	400 €	Ausencia de balança pediátrica no gabinete polivalente de enfermagem	400 €

**FORMAÇÃO** **Total: 8,850 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Acesso à base de dados Up To Date	1	750 €	Atualização e formação médica continua	750 €
Formação de Assistentes Tecnicas	10	200 €	Formação profissional continua e atualização de conhecimentos	2,000 €
Ação de Formação em Prevenção de	1	500 €	Cumprimento do Plano de Formação -	500 €

**CARTA DE COMPROMISSO - 2022****FORMAÇÃO****Total: 8,850 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Burnout			pagamento ao formador externo	
Formação de profissionais de enfermagem	14	200 €	Formação profissional continua e atualização de conhecimentos	2,800 €
Formação de profissionais médicos	14	200 €	Formação profissional continua e atualização de conhecimentos	2,800 €

**OBRAS****Total: 8,000 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Criação de um gabinete médico com material clínico e mobiliário	1	3,000 €	Necessidade de criação de gabinete de consulta para internos e alunos	3,000 €
Impermeabilização do telhado e pintura de paredes e tetos	1	5,000 €	Degradação do estado do edifício por infiltrações	5,000 €

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO****Total: 1,501 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Manutenção do website da USF de Tornada	1	150 €	Necessidade de melhorar a comunicação e informação em formato digital	150 €
Criação de website da USF de Tornada	1	800 €	Necessidade de melhorar a comunicação e informação em formato digital	800 €
Monitor/SmartTV	1	500 €	Projeção de conteúdos relevantes de educação para a saúde, nas sala de espera	500 €
Manutenção do domínio "usftornada.pt"	1	51 €	Manutenção do domínio da unidade na internet	51 €

**OUTROS****Total: 102 €**

Descrição	Qt.	Valor Unit.	Fundamentação	Total
Caixas de plástico para arquivo 24x40cm	2	12 €	Organização e arquivo de documentos - Substituição de material desgastado	24 €
Pastas de arquivo (azuis)	10	3.6 €	Organização de documentos no secretariado clínico e arquivo	36 €
Pastas de cartão com elástico (varias cores)	14	3 €	Substituição de material de escritorio desgastado	42 €