RELATÓRIO DE ATIVIDADES, DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS RELATIVAS AO ANO DE 2017

E

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2018

Índice

1 - Nota introdutória **3**

2 - Atividades desenvolvidas em 2017 **4**

2.1 - A organização *4*

2.2 - Divulgação/presença em eventos *5*

2.3 - Parcerias *6*

2.4 - Angariação de fundos *7*

2.5 - Fundo Social LInQUE *7*

2.6 - Serviços prestados e indicadores de atividade *7*

2.6.1. Intervenções e principais destinatários 7

2.6.2 - Intervenção das diferentes valências 8

2.6.2.3 - Intervenção de fisioterapia 9

2.6.2.4 - Intervenção das terapias complementares 10

2.6.2.5 - Intervenção da psicoexistencial 10

2.6.2.6. Intervenção do serviço social 11

2.6.3 - Atendimento telefónico técnico 11

2.6.4 - Formação a entidades externas 11

2.7 - Gestão dos colaboradores *12*

2.7.1 - Distribuição por grupo profissional 13

2.7.2 - Distribuição por habilitação académica 13

2.7.3 - Formações frequentadas 13

2.8 - Apreciação crítica da atividade e discussão dos resultados de 2017 *14*

2.8.1. Objetivos Operacionais - Áreas Técnicas (OP-AT) 14

2.8.2. Objetivos Operacionais - Divulgação e Marketing (OP-MK) 16

2.8.3. Objetivos Operacionais - Formação e investigação (OP-FI) 17

2.8.4. Objetivos Operacionais - Formação a Entidades Externas (OP-FEE) 17

2.8.5. Objetivos Operacionais - Grupos de trabalho (OP-GT) 18

3 – Demonstrações financeiras relativas a 2017 **20**

4 – Relatório do Conselho Fiscal **22**

5 - Plano de Atividades para 2018 **25**

5. 1 - Objetivos estratégicos para 2018 *25*

5.1.1 - OE 1 25

5.1.2 - OE 2 25

5.1.3 - OE 3 26

5.2 Objetivos operacionais *26*

5.2.1. Objetivos operacionais - Áreas Técnicas (OP-AT) 26

5.2.2. Objetivos Operacionais - Divulgação e Marketing (OP-MK) 27

5.2.3 Objetivos Operacionais - Formação interna da equipa e investigação (OP-FI) 27

5.2.4. Objetivos Operacionais - Formação a Entidades Externas (OP-FEE) 27

6 – Orçamento para 2018 **29**

7 - Relatório da Administração **30**

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, está equiparada a IPSS.
O objeto social da sua atividade é a prestação de cuidados paliativos domiciliários, através da implementação de equipas domiciliarias 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.
Propõe-se promover 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, realizando reuniões semanais de equipa, com a presença de elementos de todas as valências, onde são analisadas todas as pessoas em acompanhamento, independentemente da sua situação clinica e valências contratadas. Por outro lado, numa perspetiva de uma maior eficácia em situações de risco ou de conforto para os cuidadores informais, mantém a disponibilidade de uma linha telefónica técnica, 24 horas por dia.
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 de outras atividades principais, nomeadamente 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.
Foi também constituído o primeiro Grupo de Apoio ao Luto da LInQUE, que iniciou a sua atividade no último trimestre de 2017. A iniciativa da criação deste grupo avançou, por ter sido identificada, ao longo destes quase dois anos de trabalho da LInQUE, a necessidade de complementar o apoio ao luto, prestado pela equipa e descrito em protocolo, com o apoio em grupo de encontro e partilha sobre a vivência de perda e luto. Desta forma disponibilizou-se o grupo a famílias e amigos de doentes apoiados pela LInQUE, mas abriu-se também a outras pessoas em situação de perda de alguém significativo.
A Coop LInQUE tem como Missão possibilitar que um doente necessitado de Cuidados Paliativos, possa ficar no domicilio 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 criou um Fundo Social LInQUE, definido estatutariamente.

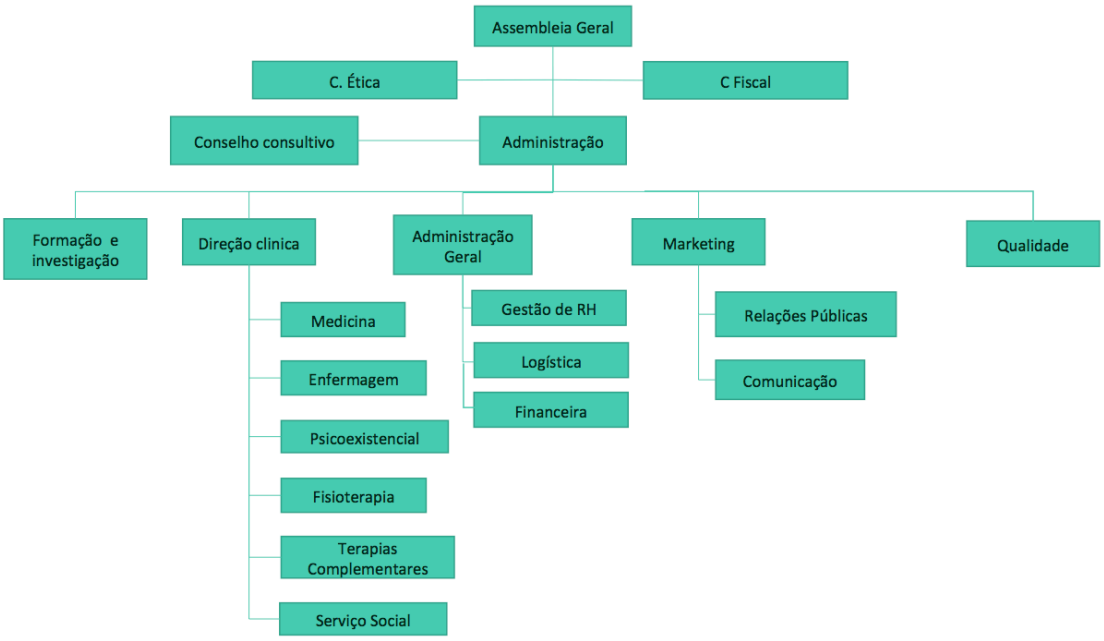
Nas relações com as partes interessadas, internas e externas, a Coop LInQUE tem como princípios:

- 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 - Atividades desenvolvidas em 2017

2.1 - A organização

A Coop LInQUE encontra-se organizada de acordo com o seguinte organograma:



2.2 - Divulgação/presença em eventos

Foram promovidos ao longo de 2017 diversos contactos e realizadas varias reuniões com diferentes entidades com o objetivo de divulgar a Coop LInQUE. Vários elementos da LInQUE estiveram também presentes em eventos, mesas redondas e congressos.

Descrição das Entidades com quem foram realizadas reuniões

1º reunião Mynurse – 24. 01.2017
1º reunião LInQUE Ped - 08.02.2017
1ª reunião e integração no CLAS Amadora – 10.02.2017
Reunião Equipa Intrahospitalar Suporte Cuidados Paliativos – H. Fern Fonseca – 22.01.2017
Reunião com Coordenação Unidade Missão Hospital Estrela da SCML – 21.02.2017
2ª reunião Mynurse – 06.03.2017
Reunião com António Reis - Preparar estratégia de comunicação - 26.04.2017 e 16.05.2017
Reunião com Porter Novelli - 27.04.2017
1ª Reunião CLAS Benfica - 03.05.2017
2º reunião LInQUE Ped – 06.06.2017
Reunião com a Universidade Atlântica - 05.06.2017
3º reunião LInQUE Ped – 22.06.2017
Reunião CMA – 27.06.2017
Reunião Acreditar - Apresentação da LInQUE PED – 11.07.2017
4ª reunião LInQUE Ped – 11.07.2017
Reunião na UCP com Direcção do Observatório de Cuidados Paliativos – 28.07.2017
Reunião da U. Atlântica para apresentação da LInQUE e proposta de protocolo - 01.08.2017
Reunião CMA da Amadora - Preparação da formação - 11.08.2017
Reunião mensal GT Saúde Mental (CLAS Benfica) - 08.09.2017
5ª reunião LInQUE Ped – 12.09.2017
Reunião mensal Grupo de Trabalho Saúde Mental (CLAS Benfica) – 13.10.2017
6ª reunião LInQUE Ped – 30.10.2017

Descrição dos encontros onde a LInQUE esteve representada

Apresentação nas Jornadas Funiber de saúde “Desafios para a qualidade de vida na terceira idade”. Mesa redonda :Cuidado e Proteção das Pessoas Idosas dependentes – 23.02.2017
Apresentação na Escola Superior Enfermagem Lisboa sobre a LInQUE e os Cuidados Paliativos em Geral na mesa redonda sobre – “Associações de apoio ao doente com cancro”– 23.03.2017
Amadora INOVA - apresentação da LInQUE – 03.04.2017
Apresentação sobre Cuidados Paliativos na USF Conchas – 10.04.2017

Presença no fórum de Cuidados Paliativos - 22.04.2017
Presença na Ass. Geral da APELA (Assoc Port. Esclerose Lateral Amiotrófica) – 22.04.2017
Pitch Amadora INOVA – 09.05.2017
Apresentação sobre Cuidados Paliativos na Mynurse – 30.05.2017
Tertúlia sobre o tema da morte, em Cascais- Apresentação da LInQUE - 05.06.2017
Apresentação sobre Cuidados Paliativos na Mynurse - 07.06.2017
C. Municipal Amadora - Divulgação dos prémios de empresa solidaria - Recebemos o selo de Empresa Solidária - 23.05.2017
Encontro do dia Mundial da Esclerose Lateral Amiotrófica - Forum Picoas - 21.06.20017
Conferência - Morrer é só não ser visto – 13.09.2017
Formação sobre Alzheimer e outras Demências para cuidadores informais – organizado pela – C. Municipal Amadora – 03.10.2017
Evento Aniversário Congregação das Irmãs Dominicanas do Rosário – 07.10.2017
Evento Grupo Trabalho sobre Saúde Mental do CLAS de Benfica– 10.10.2017
Seminário Gulbenkian - Comemoração do dia mundial Cuidados Paliativos – 14.10.2017
Formação Cuid. Paliativos para cuidadores informais – organizado pela CMA – 19.10.2017
Palestra sobre Cuidados Paliativos - Espaço Hikari – 27.10.2017
III ENEGG – ANGerontologia – Comunicação “Cuidados em fim de vida” – 10.11.2017
Presença no Portugal Economia Social - stand do IES, na antiga Fil – 17 e 18.11.2017
Apresentação para CLAS de Benfica –tema “ Vamos falar sobre Demências? “– 22.11.207
Formação sobre Alzheimer e outras Demências para cuidadores informais – organizado pela CMA - 23.11.2017
Formação sobre os Cuidados Paliativos e a Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA) no curso para cuidadores de doentes com ELA promovido pela APELA– 24.11.207
Formação para voluntário Amara sobre Cuidados Paliativos e Testamento Vital – 25.11.2017
Formação sobre CP para cuidadores informais – organizado C. Mun. Amadora - 28.11.207
Palestra sobre testamento vital - Espaço Hikari – 07.12.2017

2.3 - Parcerias

A LInQUE prosseguiu em 2017 uma política de parcerias visando não apenas a divulgação da sua atividade, mas também a complementaridade dos seus serviços.
As parcerias realizadas em 2017 são apresentadas na seguinte tabela.

Entidades parceiras da LInQUE

Protocolo com a Mynurse 10.02.2017
Protocolo com a Universidade Católica Portuguesa (UCP) – 15.03.2017

Protocolo com a Câmara Municipal da Amadora (CMA)– 21.06.2017
Protocolo com Universidade Atlântica – 26.09.2017

2.4 - Angariação de fundos

Manteve-se em 2017 a angariação de fundos através de donativos de empresas e particulares (os amigos LInQUE), e ainda dos proveitos resultantes dos eventos organizados pela LInQUE, nomeadamente o evento "Música para a Alma" e a conferência "Morrer é só não ser visto".

O valor total angariado foi de 20.601,75 euros.

2.5 - Fundo Social LInQUE

Ao longo de 2017 foram apoiados através do Fundo LInQUE duas pessoas doentes e respetivas famílias. O valor total assumido pelo Fundo Social LInQUE foi de 2913.25 euros.

2.6 - Serviços prestados e indicadores de atividade

2.6.1. Intervenções e principais destinatários

2.6.1.1. Total de intervenções

Foram acompanhadas 56 pessoas doentes e respetivas famílias, tendo sido realizadas 1598 intervenções. A media de idades situou-se nos 79 anos, uma média superior à verificada em 2016. 66,1 % dos doentes eram do sexo feminino.

2.6.1.2 - Diagnóstico

Nos doentes acompanhados 50 % envolviam doenças neoplásicas, verificando-se um aumento de doentes com doenças não oncológicas relativamente ao ano passado (47,4 % em 2016 para 50 % em 2017).

2.6.1.3 - Local de avaliação inicial

Em 80,4 % dos casos a avaliação do doente ocorreu no domicilio e 19,6% em instituição de saúde onde estavam internados, um valor acima do valor verificado em 2016 (12,3%).

2.6.1.4 - Referenciação

Cerca de 73,2% das pessoas acompanhadas pela LInQUE foram referenciadas por técnicos de saúde, revelando um acréscimo significativo relativamente a 2016 (63,2%).

2.6.1.5 - Concelho de residência

Constatou-se uma menor dispersão geográfica, sendo de salientar em 2017 o aumento de 63,2 % para 69,6% dos doentes residentes no Concelho de Lisboa.

2.6.1.6 - Dias de acompanhamento

A média de dias de acompanhamento foi de 124,3 variando entre menos de 24h e 365 dias.

2.6.1.7 - Acompanhamento até à morte

Relativamente aos 24 doentes acompanhados nos últimos dias ou horas de vida, a media de
tempo de acompanhamento foi de 29 dias, com um mínimo de 1 até 178 dias. Constata-se com agrado que o tempo de seguimento aumentou significativamente quando

comparado com 2016 (19 versus 29 dias), permitindo um melhor acompanhamento e preparação. No entanto, ainda nos chegam muitas pessoas em situação de últimos dias ou horas, com um tempo de seguimento inferior ou igual a 3 dias, tendo ocorrido um agravamento relativamente ao ano passado (29% em 2016 e 36% em 2017).

2.6.1.8 - Recurso ao serviço de urgência no final de vida
Tal como era o seu desejo, 24 pessoas morreram em casa acompanhadas pela nossa equipa. Em todas foi possível o controlo de sintomas nos últimos momentos de vida, sendo que, a quase totalidade, teria sido levada para o hospital se não tivesse tido o nosso apoio.

2.6.1.9 - Visitas de luto
Foi elaborado e implementado o protocolo de apoio no luto. Realizaram-se visitas de luto presenciais a todos os familiares enlutados, num total de 24 visitas. Foram também enviadas cartas de condolências a todas as famílias.

2.6.2 - Intervenção das diferentes valências
2.6.2.1 - **Intervenção de medicina**
Para além da atividade assistencial, manteve-se ao longo de todo o ano, uma marcada intervenção na divulgação, realização de parcerias, participação em eventos, elaboração de documentos e procedimentos imprescindíveis ao desenvolvimento da atividade da cooperativa.
A equipa medica desenvolveu a sua atividade com um elemento a tempo inteiro e dois a tempo parcial tendo-se revelado adequada para o cumprimento do conteúdo funcional desta valência. A equipa médica esteve presente na avaliação inicial de todos os doentes. Foram realizados 131 atos médicos a 56 pessoas doentes ao longo do ano de 2017. Este número é inferior ao do ano anterior pois não incluem várias intervenções a médicos e a familiares diretos de médicos que não são cobradas, ao abrigo do Juramento de Hipócrates e que não foram contabilizadas. Os doentes não oncológicos corresponderam a 50 % e os oncológicos a 50% do total de atos clínicos desta valência. Em todos os casos a equipa de medicina foi responsável pela gestão de caso e compilação dos dados de observação pelas diferentes valências.
A equipa médica integrou a escala de telefone técnico que inclui também a equipa de enfermagem e foi, enquanto gestora de caso, responsável pelo apoio aos outros elementos envolvidos no atendimento do telefone técnico.
Para alem da atividade clinica a equipa medica esteve presente em todas as visitas de luto num total de 24 visitas.
Os membros desta valência participaram como formadores em várias ações de formação e nos cursos realizados pela LInQUE.
A equipa médica esteve sempre representada em todas as reuniões técnicas semanais de equipa (total de 52 em 2017), nas reuniões gerais mensais e nos encontros de melhoria contínua (num total de 3).
A equipa médica manteve em 2017, de forma isolada ou em colaboração com outros elementos da LInQUE, outras atividades importantes à organização, nomeadamente:

- Seleção da entidade fornecedora do processo clínico electrónico e implementação do mesmo em julho;
- Preparação e consolidação de protocolos;
- Participação em congressos e eventos;
- Participação em ações de divulgação e formação;

- Gestão da formação;
- Relação com o Infarmed
- Participação nas reuniões para implementação da LInQUE PED

2.6.2.2 - **Intervenção de enfermagem**

Em 2017 a valência de enfermagem foi reforçada com a entrada de 2 novos elementos, um deles em horário parcial, facto que conferiu mais estabilidade à organização na gestão da valência, compensando, em parte, a saída de um elemento e a ausência de outro por maternidade.

Relativamente às atividades desenvolvidas no ano de 2017 a equipa de enfermagem fez o acompanhamento presencial de 30 doentes, uma média de 6 doentes /mês. Apesar do número de doentes acompanhados ser inferior ao verificado em 2016 (n=35), o numero de visitas foi muito superior, aumentando de 219 para 338, um aumento de 55,8%. Os doentes não oncológicos corresponderam a 43,4 % e os oncológicos a 56,6 % do total de atos clínicos desta valência. Em termos percentuais, a intervenção da equipa de enfermagem verificou-se em 53,6 % dos doentes, um valor inferior ao verificado em 2016 (61%).

Do total de visitas realizadas, cerca de 99,4% foram programadas. As restantes foram visitas não programadas devido à necessidade de intervenção urgente para controlo sintomático ou intervenção em momento de crise (dificuldade na gestão do contexto domiciliar). Há semelhança dos anos anteriores, o ensino/capacitação e treino orientado assumiram grande expressão na intervenção com as famílias e cuidadores. Talvez por isso se tenha um numero reduzido de pedidos de visitas urgentes ou não programadas nos doentes já acompanhados**.**

A média de visitas/mês foi de 28 (3 – 18) tendo-se verificado um valor máximo de visitas no mês de agosto (45). O acompanhamento e outras visitas, pontuais ou por períodos mais curtos de tempo, a doentes fora da área de atuação LInQUE constituíram um esforço acrescido pelo constrangimento e dificuldade na resposta da valência.

A valência de enfermagem ao longo de 2017 colaborou na gestão e organização das visitas e escalas, bem como na gestão de stock de material.

Ao nível do atendimento do telefone técnico, com a implementação do processo clinico informatizado no ultimo trimestre de 2017 permitiu melhorar a eficiência do atendimento telefónico decorrente da possibilidade de acesso às informações clinicas, nomeadamente da terapêutica prescrita.

Os membros desta valência participaram como formadores em sessões e cursos realizados pela LInQUE.

A equipa de enfermagem esteve sempre representada em todas as reuniões técnicas semanais de equipa (total de 52 em 2017), e na maioria das reuniões gerais e encontros de melhoria contínua.

2.6.2.3 - **Intervenção de fisioterapia**

No ano 2017, no total de 56 doentes acompanhados pela LInQUE, 33 foram referenciados à equipa de Fisioterapia. Destes 33 doentes, 29 foram acompanhados em período continuado e 4 foram apenas visitas de avaliação.

A equipa de Fisioterapia realizou 678 atos clínicos distribuídos por um total de 29 doentes, o que corresponde a 42,4% do total de atos clínicos realizados na LInQUE. Tal como no Ano anterior mantem-se a predominância de intervenção em doentes não

Oncológicos 66% (dos quais 28% doenças neurológico, 38% outas Doenças).
O número médio de sessões por doente foi de 24, (sendo o mínimo 1 sessão e o máximo 114 sessões). Todas as visitas efetuadas pela valência foram programadas. Na maioria dos doentes com intervenção, o motivo principal de referenciação foi, aumentar a funcionalidade perante um síndrome de imobilização após internamento hospitalar. Foram outros motivos de referenciação, dor, complicações respiratórias, e manutenção da funcionalidade.
A intervenção da Fisioterapia pauta-se neste contexto por uma forte componente de prevenção de complicações adversas causadas pela imobilidade e adaptação à incapacidade, resulta numa redução dos (re)internamentos hospitalares com aumento da Qualidade de Vida, conforto e bem-estar dos doentes e familiares. Neste sentido, a intervenção da Fisioterapia no seio da equipa LInQUE, tem sido uma mais-valia não só para os doentes/familiares/cuidadores bem como para outros profissionais da área da saúde.
A Equipa de Fisioterapia esteve sempre representada por 1 elemento ou mais, em todas as reuniões técnicas de equipa (semanais, num total de 52 reuniões), nas reuniões gerais, (mensais) assim como nos Encontros de Melhoria Continua (num total de 3).
Os membros desta valência participaram como formadores nas ações de formação e cursos realizados pela LInQUE.

2.6.2.4 - **Intervenção das terapias complementares**
A equipa de TC constituída por dois elementos desenvolveu as diversas terapias, sendo que as mais utilizadas ao longo do ano foram a acupunctura, a massagem e a moxabustão.
Foram realizados 407 intervenções em 20 pacientes ao longo do ano de 2017, um aumento de 48% no número de atos clínicos, e que correspondeu a 25,4 % do total de atos clínicos realizados pela LInQUE em 2017. Os doentes não oncológicos corresponderam a 65% e os oncológicos a 35% do total de atos clínicos desta valência.
Um dos elementos desta valência realizou ainda semanalmente atividades em grupo com elementos de uma comunidade religiosa apoiada pela LInQUE. A ginástica, a expressão plástica, a formação e os jogos cognitivos foram algumas dessas dinâmicas.
A equipa de TC esteve sempre representada em todas as reuniões técnicas semanais de equipa (total de 52 em 2017), nas reuniões gerais e nos encontros de melhoria contínua.
Os membros desta valência participaram como formadores nas ações de formação internas e externas realizados ou promovidos pela LInQUE.

2.6.2.5 - **Intervenção da psicoexistencial**
Ao longo do ano de 2017, ao nível das atividades técnicas, foram realizados 39 atos de apoio psicoexistencial num total de 11 clientes, apoio prestado por duas psicólogas clínicas e uma terapeuta e assistente espiritual.
No âmbito do grupo de apoio ao luto da LInQUE – GRAALL criado no ultimo trimestre de 2017 foram realizadas 5 sessões.
A equipa de psicoexistencial esteve sempre representada em todas as reuniões técnicas semanais de equipa (total de 52 em 2017), nas reuniões gerais e nos encontros de melhoria contínua.
Os membros desta valência participaram como formadores nas ações de formação internas e externas realizados ou promovidos pela LInQUE.

Dois dos elementos fizeram ao longo de 2017 a articulação com a AMARA, quer na formação, quer nas atividades dos voluntários.

2.6.2.6. **Intervenção do serviço social**

Num total de 56 doentes, foram realizadas 5 visitas domiciliárias, uma a mais que em 2016, seguindo-se todo o restante acompanhamento sem intervenção presencial faturada como visita, mas afecta ao tempo dedicado do Serviço Social á LInQUE.

Foram acompanhados pelo Serviço Social 19 doentes LInQUE, num total de 43 procedimentos, contemplando em 27 momentos, a articulação direta com recursos comunitários, sociais e de saúde.

Foram ainda realizados encaminhamentos de 16 doentes não LInQUE, especialmente no que concerne a apoios domiciliários, cuidadoras particulares e ajudas técnicas. Destes 16 doentes, três culminaram em doentes acompanhados pela equipa, ainda no mesmo ano.

Denota-se um aumento da atividade de Serviço Social, que poderá ser de futuro contabilizado com maior fidedignidade, se possível a extração estatística de dados do Processo Clínico, por haver maior comprometimento pessoal no registo da informação em Processo Clinico, do que propriamente em registo individual – identificada como lacuna.

A valência de Serviço Social esteve sempre representada em 50 das 52 reuniões técnicas semanais de equipa, na totalidade das reuniões gerais e em todos os encontros de melhoria contínua.

A valência participou em ações de formação interna e externa realizados ou promovidos pela LInQUE

2.6.3 - Atendimento telefónico técnico

Não foi contabilizado o numero total de chamadas recebidas pelo telefone técnico porque nem todas foram registadas. Este é um aspeto a melhorar pois este é um dado é muito importante. A existência desta linha telefónica disponível diariamente, durante as 24h foi referido como uma ajuda fundamental, associada ao ensino e capacitação dos familiares/cuidadores.

2.6.4 - Formação a entidades externas

- Curso Básico de Cuidados Paliativos (CP) para o Centro Hospitalar de Lisboa Central (CHLO) (23 a 2 de junho de 2017)
- Unidade Curricular de CP para alunos do 4º Ano de licenciatura de enfermagem na Universidade Atlântica (19 a 3 setembro de 2017)
- Curso Básico de Cuidados Paliativos Pediátricos para o CHLO (11 a 2 outubro de 2017)
- Curso Básico de CP para a Unidade de Saúde Familiar das Conchas, no Lumiar, (17, 18, 24 e 25 de novembro de 2017)
- Módulo Controlo de Sintomas para o CHLO (21 e 23 de novembro de 2017)

2.7 - Gestão dos colaboradores

A LInQUE funciona como um sistema aberto, numa perspetiva sistémica, isto é, tem em conta a necessidade de se articular na relação com o mercado, numa perspetiva micro, meso e macro. Por outro lado, atendendo à sua natureza jurídica, mantém em permanência uma cultura democrática, assente na participação dos seus elementos em diversos momentos da organização, relacionados com a sua rotina, mas também em momentos chave, cruciais para o êxito da sua missão.

Neste contexto, procura-se permanentemente otimizar a relação entre os recursos específicos em momentos chave – humanos, logísticos e financeiros – e aqueles que existem regularmente. Resultante de uma gestão cuidada e através de vários apoios e parcerias, a LInQUE mantém-se sustentável nas suas várias vertentes, condição necessária para levar a cabo a missão a que se propôs.

Tendo consciência que é uma estrutura orgânica e 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 assim que seja possível a 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. Entendeu-se assim, que era necessário aprofundar a relação entre os colaboradores e a organização, promovendo-se a realização de encontros regulares com todos os seus colaboradores, denominando-os de “Encontros de Melhoria Continua”, nos quais se promove a reflexão, a união da equipa e a iniciativa individual. É objetivo destes momentos, que a equipa olhe para cada elemento, como elo essencial para a construção de algo em comum: a LInQUE.

Pretendeu-se também aproveitar estes momentos, para se envolver os colaboradores na definição dos valores da LInQUE, de modo a que reflitam o equilíbrio entre a emoção e a razão pretende-se assim cultivar o comprometimento organizacional de um modo ativo, que promova a coesão, o equilíbrio e o bem-estar organizacional.

Verifica-se também, que existem valores que transitaram de 2017 para 2018, percebendo-se a importância que este tem para a equipa. Assim, se por um lado é relevante haver **humanidade** e **solidariedade** na relação com o cliente e com os seus familiares, é fundamental que a equipa tenha confiança no desempenho de cada elemento.

Em 2017, os restantes valores evoluíram numa perspetiva que evidencia que agora a **visão** se encontra ao lado da **missão**, ou seja, um olhar para o futuro e a assunção pela equipa, que se
iniciou o percurso, certamente marcado pela vontade de continuar e de ver o projeto seguir o seu curso.

Emergem agora outros valores para 2018, revelando maior maturidade da equipa – a necessidade de eleger o **profissionalismo**, a necessidade de **resiliência** face as

adversidades e a convicção de que é preciso manter o foco, o espírito de **coesão** entre a equipa, a **flexibilidade** e a **disponibilidade** necessários para que o serviço seja distinto aos olhos da pessoa doente e da família.
Foi igualmente implementada formação interna com periodicidade mensal através da realização de apresentações técnicas nas diversas áreas feitas por colaboradores internos da LInQUE mas também por convidados externos à LInQUE.

2.7.1 - Distribuição por grupo profissional

Tabela 6 – Descrição dos Colaboradores

Valência representada e respetivo nº de colaboradores	
Medicina	3
Enfermagem	7
Psicologia	2
Fisioterapia	3
Terapias complementares	2
Assistência espiritual	1
Serviço social	1
Ciências Farmacêuticas	1
Gestão	1

2.7.2 - Distribuição por habilitação académica

Habilitações académicas e nº de colaboradores	
Mestres	8
Licenciados	13

2.7.3 - Formações frequentadas

- Formação - Encontro sobre demências realizada pela Santa Casa da Misericórdia da Amadora – 16.04.2017
- Congresso Internacional de Cuidados Paliativos – Madrid, 18-20.04.2017
– Curso avançado de CP: “Aperfeiçoar a comunicação”, 25-26.05.2017
- VI Congresso “O Luto em Portugal", com apresentação de um poster, 10-11.06.2017
- Formação sobre Redes Sociais - no Amadora INOVA , 19.10.2017
– Conferência "CP Domiciliários em Portugal, promovida pela Fundação Calouste Gulbenkian, 20.11.2017
– Pós graduação em hipnose clinica e experimental por um elemento da valência de Medicina
- Acupunctura e o Cancro. Prof. Reginaldo Filho – 16 horas, 1-2.04.2017
- Acupunctura Abdominal. Prof. Reginaldo Filho – 16 horas, 20-21.04.2017
- Estágio no EBRAMEC em S. Paulo – Prática clínica, 12-15.06.2017
- Acupunctura e Infertilidade. Prof. Reginaldo Filho – 16 horas, 3-4.11.207
- Doenças Oncológicas e a Medicina Tradicional Chinesa Prof. Pan Shu – 12 horas, 11-12.11.2017
- Acupunctura Subcutânea (FSN) NCMS – 6 horas, 19-20.04.2017
- Curso Básico de CP Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus – 24 horas – 19-21.10.2017, por um elemento da valência de terapias complementares.
- 7º Encontro Grupo Violência - Informação, Investigação e Intervenção

- Curso Básico de Cuidados Paliativos Pediátricos Lisboa / 2017
- 11º Simpósio de Enfermagem do Hospital Beatriz Ângelo
- 3º Encontro Nacional dos Núcleos da Ação de Saúde para Crianças e Jovens em Risco
- 5º Curso Avançado de Cuidados Paliativos: Aperfeiçoar a Comunicação
- 1º Curso Avançado de Comunicação em Cuidados Paliativos
- NHACJR - Sensibilização para a Prevenção dos Maus-Tratos

2.8 - Apreciação crítica da atividade e discussão dos resultados de 2017

Considerando os objetivos Estratégicos e Operacionais e respetivos indicadores definidos para 2017 será feita uma avaliação ao grau de concretização dos mesmos

2.8.1. 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	1545 atos clínicos
OP-AT 4	Normalização da informação clinica	Informatização do processo clinico
OP-AT 5	Implementação do sistema de qualidade a todos os sectores da LInQUE	Em 80% dos indicadores
OP-AT 6	Inquérito de Satisfação dos Clientes	Valor ≥ 9 em mais de 90% dos indicadores
OP-AT 7	Internamento ou recurso ao serviço de urgência não planeado	< 2%
OP-AT 8	Angariação de fundos	Crescimento de 30% relativamente às doações recebidas em 2016
OP-AT 9	Sistema de avaliação de impacto social	Implementação
OP-AT 10	Promoção de maior intervenção das valências técnicas menos incluídas em 2015	Aumento anual de 10% dos casos

OP-AT 1 (Referenciação por técnicos / Instituições de saúde)
O valor alcançado (73,2%) embora ligeiramente inferior ao pretendido foi superior ao verificado em 2016 (63,2%) revelando uma evolução positiva que esperamos se continue a verificar ao longo de 2018.

OP-AT 2 (Taxa de sucesso de contratualização por Plano de Cuidados e Orçamento)
Em 2017 foram feitas 92 avaliações iniciais, mas 12 não tinham necessidade dos nossos serviços pelo que não foi sequer elaborada uma Proposta de Cuidados e Orçamento. 9 pessoas foram admitidas em instituições e 10 faleceram na instituição onde estavam ou em casa no período imediatamente após a nossa avaliação inicial.
41 pessoas aceitaram o plano proposto e tornaram-se clientes LInQUE. Assim, para efeitos de avaliação deste parâmetro consideramos que tivemos 41 clientes em 61 (92-12-9-10=61) avaliações iniciais com perspetivas de concretização, apurando-se assim uma taxa de concretização de 67,2%.

OP-AT 3 (Crescimento sustentado do nº atos clínicos ao ano)
Ocorreu um aumento sustentado ao longo de 2017, tendo-se realizado 1558 atos clínicos, superando-se assim o objetivo estabelecido (1545).

OP-AT 4 (Normalização da informação clinica)
Foi adquirido e implementado a aplicação informática que permitiu a partir do segundo semestre ter a processo clinico informatizado e dessa forma normalizada a informação, pelo que o objetivo foi cumprido.

OP-AT-5 (Implementação do sistema de qualidade a todos os sectores da LInQUE)
O ano de 2017 foi ainda um ano de ajustamentos e redefinição de critérios seja do ponto de vista organizacional seja do ponto de vista técnico pelo que não foi possível dar cumprimento a este objetivo, pelo que transitará para 2018.

OP-AT 6 (Inquérito de Satisfação dos Clientes)
Em 2017 manteve-se o mesmo Inquérito de Satisfação. Em 94% dos inquéritos a classificação atribuída foi superior a 90%, obtendo-se uma média de 9,3 na totalidade dos inquéritos recebidos, atingindo-se e superando a meta proposta.

OP-AT 7 (Internamento ou recurso ao serviço de urgência não planeado)
Da analise das 7 idas ao serviço de urgência, 3 delas foram motivadas por manifesta exaustão do cuidador e 4 para realização de exame complementar de diagnostico e posterior técnica só exequível em ambiente hospitalar. Em nenhuma destas situações, foi feito acompanhamento em situação de últimos dias. Assim, atendendo ao facto de que as razões que motivaram as deslocações ao serviço de urgência não foram por falta de apoio ou incapacidade da LInQUE, consideramos que se cumpriu o objetivo.

OP-AT 8 (Angariação de fundos)
Relativamente a este indicador a angariação de fundos ficou aquém do previsto, portanto não foi cumprido.
O número de amigos LInQUE aumentou mas o valor das contribuições não foi muito elevado. Futuramente, há que repensar a meta a atingir e a estratégia para a conseguir.

OP-AT 9 (Sistema de avaliação de impacto social).
Apesar de desejado, ainda não foi possível implementar, pelo que o objetivo não foi cumprido.

OP-AT 10 (Promoção de maior intervenção das valências técnicas menos incluídas em 2015)
Não foi atingido este objetivo, tendo-se verificado inclusivamente um decréscimo de atos clínicos relativamente a 2017 (44 versus 38) da valência psicoexistencial. Apesar de ter sido proposta a sua inclusão no plano de cuidados e de a equipa sentir a sua necessidade é frequentemente recusada pois a pessoa doente e/ou a família nem sempre reconhecem a sua necessidade.
Algumas visitas de serviço social estão dependentes da solicitação do Fundo Social LInQUE, tendo ocorrido um ligeiro aumento relativamente a 2016 (3 versus 5).

2.8.2. 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	Divulgação e promoção dos serviços LInQUE em 12 instituições através de reuniões/contactos formais
OP-MK 2	Melhorar a divulgação da LInQUE	~~Implementação dum plano~~ estratégico de divulgação e marketing Mudança de visual e de conteúdos no site da LInQUE
OP-MK 3	Estabelecer parcerias com entidades que facilitem a penetração da LInQUE no mercado	3 parcerias ao longo do ano

OP-MK 1 (Divulgar e promover os serviços da LInQUE no sentido de dar maior visibilidade a nossa instituição e consequente angariação de clientes)
Este objetivo foi largamente superado face ao numero de reuniões, parcerias e presença em encontros descritos anteriormente nas tabelas 1 e 2. A LInQUE esteve presente em 20 reuniões/locais de divulgação, na revista Prevenir e num programa de televisão.

OP-MK2 (Melhorar a divulgação da LInQUE: divulgação das atividades através das redes sociais e dinamização do site).
Foi feita uma alteração profunda do site visando melhorar o conteúdo da informação e a imagem. O processo embora tenha sido concluído no início de 2018, foi iniciado e desenvolvido em 2017, pelo que o objetivo foi cumprido.

OP-MK 3 (Estabelecer parcerias com entidades que facilitem a penetração da LInQUE no mercado).
Estavam previstas três parcerias até ao final de 2017. O objetivo foi completamente atingido e superado pois concretizaram-se quatro parcerias.

2.8.3. Objetivos Operacionais - Formação 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	Elaboração de plano de formação para 2017;
OP-FI 2	Melhorar a adesão às sessões de formação interna	Taxa de adesão de 85%
OP-FI 3	Realizar produção científica na área dos CP: 2016	Participar nos estudos do ONCP Apresentar um Poster ou comunicação oral em congresso/encontro científico

OP-FI 1 (Realizar formação inicial e continua estruturada da equipa nas vertentes técnica e relacional, rentabilizando sempre que possível os recursos e saberes dos vários elementos).
O Plano de Formação foi elaborado e cumprido
OP-FI 2 (Melhorar a adesão as sessões de formação interna
O objetivo de 85% de taxa de adesão não foi cumprido. Nas 10 sessões de formação realizadas estiveram presentes 65% dos elementos da equipa, sendo que não se realizaram sessões de formação interna nos meses de Agosto e Dezembro. Mantemos o objetivo de vir a conseguir uma maior taxa de adesão mas entendemos que a taxa conseguida foi positiva. A necessidade de articular as outras atividades profissionais e as tarefas familiares, e o facto das reuniões serem mensais, são um desafio nem sempre fácil de superar.

OP-FI 35 Realizar produção científica em CP
Estava previsto participar nos estudos do ONCP o que só foi parcialmente conseguido. Foram enviados os dados de caracterização da equipa mas não foi possível, por falta de recursos humanos, enviar os dados de caracterização clinica.
Foi apresentado um poster no VI Congresso “O Luto em Portugal", pelo que o objetivo foi conseguido.

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

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-FEE 1	Promover cursos básicos de CP para adultos	Efetuar 2 ações por ano
OP-FEE 2	Promover cursos básicos de CP pediátricos	Efetuar 1 ação por ano
OP-FEE 3	Promover ações de formação	Efetuar 2 ações de

	a grupos profissionais sobre vários temas: comunicação, necessidades espirituais, bioética, trabalho em equipa, controlo de sintomas	formação/semestre
OP-FEE 4	Promover ações de sensibilização sobre os CP dedicadas à comunidade	Efetuar 1 ação de formação por trimestre, num total de 4
OP-FEE 5	Certificação pela DGERT	Apresentar a candidatura até final do ano

OP-FEE 1 (Promover cursos básicos de CP para adultos)
Foram realizados 2 cursos básicos de CP para adultos pelo que o objetivo foi conseguido
OP-FEE 2 (Promover cursos básicos de CP pediátricos)
Foi realizado 1 cursos básicos de CP pediátricos pelo que o objetivo foi conseguido.
OP-FEE 3 (Promover ações de formação a grupos profissionais sobre vários temas: comunicação, necessidades espirituais, bioética, trabalho em equipa, controlo de sintomas)
Foi realizado um curso sobre controlo de sintomas e não foram realizadas ações sobre os outros temas previstos pelo que o objectivo foi apenas parcialmente atingido.
OP-FEE 4 (Promover ações de sensibilização sobre os CP dedicadas à comunidade)
Foram realizadas 7 sessões sobre o tema dos Cuidados Paliativos para diferentes grupos de pessoas e em diferentes contextos. Foram ainda abordados temas relacionados como o Testamento vital e as demências.
OP-FEE 5 (Certificação pela DGERT)
Este objetivo foi parcialmente cumprido uma vez que o processo de candidatura foi iniciado antes do final do ano, muito embora ainda não tenha sido entregue.

2.8.5. Objetivos Operacionais - Grupos de trabalho (OP-GT)

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-GT 1	Manutenção de grupos de trabalho da Estratégia, Qualidade e Organização de voluntariado	Elaboração de plano de trabalho com relatório semestral
OP-GT 2	Dinamização do grupo de trabalho de Formação e Investigação	Participação nos estudos do ONCP; Apresentação de um Poster ou comunicação oral
OP-GT 3	Dinamização do grupo de trabalho de Divulgação e Marketing	Implementação dum plano estratégico de divulgação e marketing
OP-GT 4	Criação de uma Comissão de Ética	Concretização no 2º semestre

O conceito de grupos de trabalho revelou-se pouco adequado /funcional dado o tipo de trabalho e dinâmicas necessárias a este tipo de objetivo, uma vez que a maioria dos

colaboradores da LInQUE desenvolve a sua atividade profissional noutras instituições tornando difícil a compatibilização de horários para além dos relacionados com as atividades técnicas. Apesar disso foi possível cumprir parcialmente o objetivo

OP-GT 1 (Manutenção de grupos de trabalho da Estratégia, Qualidade e Organização de voluntariado)

Destes grupos de trabalho só o da Estratégia desenvolveu trabalho de uma forma continuada em 2017, estando presente em todas as reuniões da administração dando o seu contributo nas tomadas de decisão da LInQUE.

Relativamente ao voluntariado, foi estreitada a relação com a Associação Amara e definidas normas de colaboração mais claras. Ficou assim definido que o voluntariado para acompanhamento de pessoas doentes e família, na vertente do acompanhamento existencial será assegurado pela Amara.

OP-GT 2 (Dinamização do grupo de trabalho de Formação e Investigação)

Deu-se início à participação nos estudos do Observatório Nacional de Cuidados Paliativos com a nomeação de um elemento da LInQUE e reunião com o respetivo presidente. No entanto, por manifesta incapacidade de tempo, não foi possível dar continuidade à nossa participação. Foi feita a apresentação de um poster.

OP-GT 3 (Dinamização do grupo de trabalho de Divulgação e Marketing)

A tarefa de divulgação e marketing foi assumida pela administração sem contudo ter sido possível elaborar um plano estratégico de divulgação e marketing. A sua elaboração e implementação é um objetivo que transita para o próximo ano.

OP-GT 4 (Criação de uma Comissão de Ética)

Foram selecionadas personalidades relevantes nesta área, externas à LInQUE e feitos convites, tendo todas aceite. O processo foi instruído e entregue à Ordem dos Médicos em maio de 2017, conforme legislação em vigor. Até ao final do ano ainda não foi obtida resposta, apesar das várias insistências da LInQUE junto daquela instituição.

3 – Demonstrações financeiras relativas a 2017

Coop Linque - Cuidados Paliativos Em Casa Cooperativa de Responsabilidade Limitada
Contribuinte nº 513338659

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA a 31 de Dezembro de 2017 *UNIDADE MONETÁRIA (1)*

RENDIMENTOS E GASTOS	PERÍODO	
	2017	2016
Vendas e serviços prestados	79 738,40	38 177,93
Subsídios à exploração	20 601,75	8 771,44
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	-461,93	-331,97
Fornecimentos e serviços externos	-81 098,79	-41 959,60
Gastos com o pessoal	-244,23	0,00
Outros rendimentos e ganhos	0,00	8,48
Outros gastos e perdas	-871,39	-1 351,90
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	17 663,81	3 314,38
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	0,00	0,00
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)	0,00	0,00
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	17 663,81	3 314,38
Juros e rendimentos similares obtidos	0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados	-4,06	0,00
Resultado antes de impostos	17 659,75	3 314,38
Imposto sobre o rendimento do período	-32,55	-124,55
Resultado líquido do período	**17 627,20**	**3 189,83**

(1) - O euro

Contabilista Certificado
(nº60695)

A Direcção

Coop Linque - Cuidados Paliativos Em Casa Cooperativa de Responsabilidade Limitada
Contribuinte nº 513338659

RUBRICAS	PERÍODO	
	2017	2016
ATIVO		
Ativo corrente		
Inventários	5 307,25	4 472,58
Clientes	813,81	803,33
Adiantamentos a fornecedores	66,26	
Estado e outros entes públicos	392,45	176,81
Outras contas a receber	3 696,33	
Caixa e depósitos bancários	32 761,72	17 401,70
	43 037,82	22 854,42
Total do ativo	**43 037,82**	**22 854,42**
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
Fundos patrimoniais		
Fundos	8 340,00	7 350,00
Reservas legais	159,49	
Resultados transitados	12 114,23	9 083,89
Resultado líquido do período	17 627,20	3 189,83
Total do fundo de patrimonial	**38 240,92**	**19 623,72**
Passivo corrente		
Fornecedores	1 348,32	1 742,46
Estado e outros entes públicos	827,31	512,09
Outras contas a pagar	2 621,27	976,15
Total do passivo	**4 796,90**	**3 230,70**
Total do capital próprio e do passivo	**43 037,82**	**22 854,42**

(1) - O euro

INFORMAÇÃO ADICIONAL / COMPLEMENTAR

Todas as informações relevantes estão divulgadas no Balanço e Demonstração de resultados, não tendo a entidade quaisquer compromissos futuros, contingências ou garantias que possam de alguma forma afectar os resultados.

A entidade não tem quaisquer funcionários.

Durante o ano de 2017 entraram como cooperantes:
João Maria Supico Bowring Horgan, com 10 títulos no valor total de 300,00 euros;
Rita Joana Mendes de Lemos, com 10 títulos no valor total de 300,00 euros;
Angela Filipa de Campos Gonçalves, com 10 títulos de capital num total de 300 euros;
Maria Margarida Gonçalves Padroso Camacho Ribeiro, com 3 títulos de capital no valor total de 90,00 euros;

Contabilista Certificado
(60695)

A Direção

LInQUE
Cuidados Paliativos em casa
NIF: 513338659

4 – Relatório do Conselho Fiscal

LInQUE
Cuidados Paliativos em casa

Relatório e parecer do Conselho Fiscal

Relativo ao exercício findo em 31 de Dezembro de 2017

Dirigimo-nos aos Cooperantes da Coop LInQUE e às restantes partes interessadas,

No cumprimento do dever deste órgão e no exercício das suas competências, o Conselho Fiscal vem apresentar o relatório sobre a acão fiscalizadora efectuada, bem como o parecer sobre o Relatório de Atividades e Prestação de Contas da Coop LInQUE- Cuidados Paliativos em Casa, Cooperativa de Responsabilidade Limitada (CRL) (adiante designada por LInQUE), preparados pela Administração e referentes ao exercício que findou em 31 de Dezembro passado.

O Conselho Fiscal acompanhou ao longo do exercício de 2017, a actividade da LInQUE, através de contactos regulares com a Administração, a quem agradece a colaboração prestada.

Podemos verificar que o Relatório de Atividades referente ao ano de 2017, corresponde ao Plano de Atividades apresentado no início do ano transacto. Teve-se o cuidado de analisar o cumprimento objetivo a objetivo e propor a modicação de alguns indicadores para 2018, no seio de reuniões havidas com a Administração.

Entendeu este Orgão, atempadamente, que estivessem presentes alguns dos seus elementos no controlo anual de stock do material/consumíveis, de modo a verificar se a informação e os procedimentos adoptados estavam de acordo com as regras habituais. Assim aconteceu em Dezembro do ano passado, agradecendo desde já o acordo e o apoio por parte da Administração e da Direção Clínica. Verificou-se que os procedimentos adoptados estavam de acordo com as regras habituais.

No exercício das suas funções, este órgão procedeu ainda à verificação dos registos contabilísticos e documentos de suporte – faturas, recibos, contas correntes de fornecedores e clientes e extratos bancários, tendo sempre obtido os esclarecimentos e informações que solicitou. Consideramos por isso, que os elementos produzidos pela Drª Marta Correia (TOC) – balancetes, demonstrações de resultados e outros elementos - obedeceram às Normas Contabilísticas em vigor, reflectindo claramente a atividade financeira e económica da Cooperativa.

Verificou-se ainda que existe uma vontade crescente por parte da Administração, de aumentar o controlo da organização a diferentes níveis, melhorando as práticas, identificando processos, encontrando métodos e indicadores que permitam a todo o tempo analisar os desvios e propor correcções.

Assim, analisada a Prestação de Contas referente ao exercício de 2017, considera-se que se encontra de acordo com a lei e que relata fielmente e de forma clara, a atividade financeira da Linque.

2

Face ao exposto, damos o nosso parecer no sentido de que sejam aprovado o Relatório de Actividades e Prestação de Contas relativo ao exercício findo a 31 de Dezembro de 2017.

Lisboa, 20 de Março de 2018

O Presidente

(Gabriel Simões)

O Vogal

(Mário Dias)

O Vogal

(Silvia Reis)

3

5 - Plano de Atividades para 2018

Dando continuidade ao processo de consolidação e crescimento foram definidos para o ano de 2018 os seguintes Objetivos Estratégicos (OE) e Objetivos Operacionais (OP).

5. 1 - Objetivos estratégicos para 2018
Foram definidos 3 eixos estratégicos prioritários:

5.1.1 - OE 1
Aumentar as atividades da LInQUE na área da prestação dos cuidados paliativos no domicilio e na qualidade do serviço prestado.

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 numero de clientes. Para que se alcance este objetivo é importante dar continuidade ao trabalho já iniciado no decurso de 2017 relativamente à divulgação das atividades da LInQUE, nomeadamente através do site da LInQUE, Facebook e outras vias no âmbito de uma estratégia de Comunicação e Marketing.

Relativamente à qualidade do serviço prestado dar-se-á continuidade à implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade iniciado em 2017, visando uma adequada gestão de recursos técnicos e humanos. Concluída que está a implementação do processo clinico eletrónico será possível ao longo de 2018 monitorizar a atividade técnica e de gestão através de alguns indicadores de qualidade essenciais para as tomadas de decisão, seja do ponto de vista técnico seja do ponto de vista da gestão, contribuindo dessa forma para melhorar o funcionamento da LInQUE.
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, nomeadamente a realização de pelo menos mais um curso básico de Cuidados Paliativos pediátricos.

5.1.2 - OE 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.

A formação continuará a ser uma prioridade para o ano de 2018, tendo como principais destinatários os profissionais de saúde e os cuidadores.
Serão ainda realizadas ações de divulgação e sensibilização para os Cuidados Paliativos destinadas ao publico em geral e tendo como objetivo a divulgação da LInQUE.
Também a colaboração na formação pré e pós-graduada constituirão 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 DGERT continuará a ser um objetivo estratégico no reforço da credibilidade das ações de formação realizadas pela LInQUE.

5.1.3 - OE 3

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

Redefinir a estratégia para gestão e organização dos recursos humanos e processos internos que permita corresponder ao aumento da atividade. A elaboração de procedimentos relativos à gestão de recursos humanos (cargos, competências e qualificações), formação básica e contínua, definição de funções, fluxogramas das diversas atividades, avaliação das formações internas e externas, faturação e outras que permitam regular e monitorizar as atividades da LInQUE.

5.2 Objetivos operacionais

5.2.1. Objetivos operacionais - Áreas Técnicas (OP-AT)

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	40%
OP-AT 4	Implementação do sistema de qualidade a todos os sectores da LInQUE	Em 80% dos indicadores
OP-AT 5	Inquérito de Satisfação dos Clientes	Nota ≥ 9 em mais de 90% dos indicadores
OP-AT 6	Internamento ou recurso ao serviço de urgência não planeado	< 2%
OP-AT 7	Angariação de fundos	30%
OP-AT 8	Promoção de maior intervenção das valências técnicas menos incluídas em 2017	10%

5.2.2. Objetivos Operacionais - Divulgação e Marketing (OP-MK)

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 2 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

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

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	Cumprir plano de formação para 2018
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 Apresentar um Poster ou comunicação oral em congresso/encontro científico

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

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

Objetivo Operacional	Descrição	Meta/Indicador
OP-FEE 1	Realizar cursos básicos de CP para adultos	2/ano
OP-FEE 2	Realizar cursos básicos de CP Pediátrico	1/ano
OP-FEE 3	Realizar ações de formação	4/ano

	a grupos profissionais sobre vários temas: comunicação, necessidades espirituais, bioética, trabalho em equipa	
OP-FEE 4	Realizar ações de sensibilização sobre os CP dedicadas à comunidade	4/ano
OP-FEE 5	Promover curso Intermédio de Cuidados Paliativos para Universidade Atlântica	Apresentar projeto até fim do 1º trimestre
OP-FEE 6	Realizar módulos de controlo de sintomas	10/ ano
OP-FEE 7	Realizar cursos temáticos em diferentes universidades (Direito, Psicologia, Serviço Social, Gerontologia, ISCSP)	4/ano
OP-FEE 8	Realizar formação para cuidadores informais	4/ano
OP-FEE 9	Certificação pela DGERT	Apresentar a candidatura no primeiro semestre

6 – Orçamento para 2018

RUBRICAS	TOTAL ESTIMADO
GASTOS COM VENDAS E PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Trabalhos especializados (Honorários)	82 745,12 €
Licenciamento	600,00 €
TOC	2 400,00 €
Publicidade e propaganda	1 000,00 €
Serviços bancários	117,00 €
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	0,00 €
Material de escritório	257,50 €
Livros e doc técnica	0,00 €
Artigos para oferta	0,00 €
Eletricidade	0,00 €
Água	0,00 €
Deslocações, estadas e transportes	0,00 €
Despesas de representação	0,00 €
Rendas e alugueres	2 250,00 €
Comunicação	2 500,00 €
Limpeza, higiene e conforto	0,00 €
Outras Despesas necessárias ao serviço - Proc Clinico + Cert. DGERT	8 724,00 €
Impostos	800,00 €
Outras perdas	3 357,76 €
Total de Gastos de funcionamento	104 751,38 €

RUBRICAS	TOTAL ESTIMADO
VENDAS E PRESTAÇÃO SERVIÇOS	
Prestação serviços C. Paliativos	98 144,49 €
Formação	4 651,20 €
Total de vendas e prestações de serviços	102 795,69 €

RUBRICAS	TOTAL ESTIMADO
Doações	
Doações esporádicas (Institucionais + particulares)	10 946,98 €
Total de doações	10 946,98 €

Receitas Totais Previstas	113 742,67 €

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

Resultado previsto para o exercício	8 991,29 €

7 - Relatório da Administração

Ao longo do ano de 2017 a LInQUE aumentou a sua atividade assistencial, prosseguindo assim o seu processo de crescimento e implementação. Também a atividade de formação cresceu com a realização de cursos de Cuidados Paliativos para técnicos de saúde e ações de formação e sensibilização para cuidadores formais e informais e para a população em geral, tendo sido ainda criados novos produtos pedagógicos.

Verifica-se que o exercício relativo ao ano de 2017, apresenta um resultado anual líquido do período de 17627,20 euros.

Com base nos elementos contabilísticos previamente apresentados pela contabilista da LInQUE, nomeadamente os mapas de demonstração de resultados e balanço à data do dia 31 de Dezembro de 2017, verificou-se que os doadores, particulares e empresas, contribuíram para que a LInQUE cumprisse os objetivos a que se tinha proposto, ou seja, prestar cuidados paliativos em casa a pessoas doentes de qualquer estrato social ou condição. Foi possível acionar o Fundo Social LInQUE (FSL), sempre que solicitado. Surgiram poucos pedidos mas, de todo o modo, considera-se relevante a sua continuidade, porque faz parte dos estatutos da LInQUE e pelo impacto social que pode vir a representar junto das comunidades. Na alocação de um valor para o FSL para o ano de 2018, ter-se-á em conta, as doações a ele destinadas, o resultado do exercício do ano de 2017, bem como a sua solicitação por parte dos clientes em 2017. Verificou-se após análise do Serviço Social da LInQUE, que foram aceites 2 doentes, com um esforço por parte da organização de 2913,25 euros.

A análise económica e financeira, é um instrumento fundamental para a gestão, de modo a monitorizar e avaliar a eficiência económica da LInQUE de um modo contínuo. É necessário ter em conta que temos no presente, 3 áreas de intervenção que dispersam a nossa atenção e recursos humanos e materiais: a prestação de **Cuidados Paliativos no domicílio** que representaram 94,6% do faturado, a **Formação** dentro da respetiva área de especialização que representou 5,24% e o **GRAALL-Grupo de Apoio ao Luto** com 0,16%.

A prestação de Cuidados Paliativos é claramente a atividade principal da LInQUE, pelo que é de esperar a sua relevância no *portfolio* de atividades, secundada pela formação, área que contamos que venha a ter um peso acrescido em 2018. Está entretanto a decorrer o processo de certificação pela DGERT, que será uma mais valia para o reconhecimento da formação prestada pela LInQUE.

A Administração encontra-se determinada a manter uma gestão cuidada, encontrando-se em curso a criação e construção de um "*tableau de bord*" com indicadores que permitam acompanhar trimestralmente eventuais desvios dos objetivos traçados para 2018, prevendo-se, em linha com o estabelecido em 2017, que a gestão será cuidada do ponto de vista do controle de despesas, otimização da orçamentação, incremento de receitas, e a continuidade na utilização do Fundo LInQUE.

Verifica-se assim, na análise aos resultados do ano de 2017, que embora tenhamos tido diversas despesas extra – nomeadamente a informatização do processo clínico

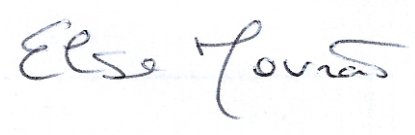
através da F3M – a LInQUE se focou na necessidade da consolidação de processos e de meios adequados, de modo a que possa ser cada vez mais proficiente na sua atividade principal. Constata-se portanto, que na presença de diversos constrangimentos económicos resultantes de investimentos, a LInQUE conseguiu aproximar-se do ponto de equilíbrio entre despesas e receitas, tendo quase já capacidade para seguir o seu caminho autonomamente.
É ainda necessário manter o apoio dos doadores - particulares e institucionais - de modo a poder fazer face a outros investimentos pontuais mas necessários. É fundamental aumentar o número de pessoas acompanhadas não só através da expansão geográfica de intervenção como chegar a outros públicos, nomeadamente o das crianças necessitadas de cuidados paliativos em casa e pessoas carenciadas que desconhecem ainda a existência desta organização.

Por outro lado, a LInQUE tem levado a cabo um conjunto de ações que lhe têm permitido ancorar a sua atividade em projetos sólidos, sejam estes oriundos de parceiros ou projetos gerados internamente. Em qualquer dos casos, o seu foco mantém-se igual ao do ano anterior: i) Manter uma equipa sólida, regida pelos mais altos padrões de profissionalismo e de humanidade no trato com a pessoa acompanhada e seus familiares ii) Realizar ações de sensibilização e de formação para técnicos de saúde e cuidadores informais na área dos cuidados paliativos, iii) Estabelecer um conjunto de parcerias que incrementem a sua atividade principal e iv) Gerar impacto social, através da possibilidade de pessoas de qualquer estrato social, poderem ter cuidados paliativos em casa.

A LInQUE, através da sua ação junto das comunidades da sua área de intervenção, pretende adquirir a sustentabilidade económica e social, alargar paulatinamente o leque da sua atividade e continuar a cumprir a missão que traçou aquando da sua constituição.

Nafarros, 28 de março de 2018

A presidente do Conselho de Administração



(Maria Elsa Mateus Mourão)