

ANO:2012

Ministério da Saúde

INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P.

MISSÃO: Definir, organizar, coordenar, participar e avaliar as actividades e o funcionamento de um Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM) de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e correcta prestação de cuidados de saúde.

Objectivos Estratégicos

DESIGNAÇÃO

OE1 - Prosseguir a qualificação da emergência médica pré-hospitalar, no sentido de melhorar a resposta do SIEM em todo o território continental.

OE2 - Reforçar a rede de parcerias do INEM com outras Entidades / Instituições, no sentido de melhorar a eficiência e a acessibilidade.

OE3 - Garantir a sustentabilidade financeira do INEM e promover a do SIEM.

Objectivos Operacionais

Eficácia 40%

OP1: Melhorar o atendimento e os tempos de resposta de modo a responder em tempo útil às situações de emergência médica. (OE1) 45%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
1 % de ambulâncias SIV e SBV com tempo de resposta , desde o accionamento à chegada ao local, em tempo inferior ou igual a 19 minutos.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	75	10	95	35%	12	82,6	100%	Atingiu
2 % de ambulâncias SBV com tempo de resposta , desde o accionamento à chegada ao local, em tempo inferior ou igual a 15 minutos, em situações graves.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	75	10	95	35%	12	74,5	100%	Atingiu
3 % de Postos PEM em que foi implementado o registo clínico eletrónico.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	50	5	75	30%	12	12,7	28%	Não atingiu

OP2: Melhorar a articulação entre a Linha de Saúde 24 e a Linha de Emergência INEM. (OE2) 10%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
4 Elaboração do processo de monitorização de transferência de chamadas interinstitucionais (mês)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	10	0	9	100%	12	9	125%	Superou

OP3: Ampliar a rede para Formação em Emergência Médica certificada pelo INEM. (OE1) 45%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
5 N.º de produtos pedagógicos acreditados.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	4	2	8	35%	12	12	135%	Superou
6 N.º de Entidades / Centros de Formação acreditados.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	6	2	10	35%	12	2	50%	Não atingiu
7 N.º de formandos certificados.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	700	100	1.000	30%	12	5.600	135%	Superou

Eficiência 30%

OP4: Estabelecimento de novas parcerias para gestão Optimizada de Recursos. (OE2) 50%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
8 N.º de Meios integrados, de novo, em Serviços de Urgência.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	15	4	28	50%	12	35	135%	Superou
9 N.º transportes secundários (inter-hospitalares) de doentes críticos.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1.500	500	3.000	50%	12	3.739	135%	Superou

OP5: Melhorar o desempenho económico e financeiro. (OE3) 50%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
10 % de redução de custos com horas extraordinárias.	n.d.	n.d.	n.d.	24	15	5	40	50%	12	41,92	127%	Superou
11 Obter um resultados operacional tendencialmente nulo (Unidade - euros)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	500.000	2.500.000	50%	12	2.396.882	124%	Superou

Qualidade 30%

OP6: Continuar e consolidar os processos de certificação / acreditação nas unidades orgânicas do INEM. (OE1) 60%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
12 Obter Acreditação dos Centro de Orientação de Doentes Urgentes e dos Meios INEM (mês)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	10	1	7	40%	12	10	100%	Atingiu
13 N.º de fases concluídas no processo de Certificação ISO 9001 do Programa Nacional de DAE (nº total de fases=5)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	3	0	5	30%	12	5	125%	Superou
14 % de implementação das medidas correctivas das não conformidades, que surjam no âmbito das certificações do INEM.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	90	5	100	30%	12	88	100%	Atingiu

OP7: Promover a qualidade do atendimento aos utentes melhorando a resposta às reclamações e disponibilizando informação sobre a actividade do INEM. (OE1) 25%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
15 % de respostas às reclamações no prazo de 15 dias úteis.	n.d.	n.d.	n.d.	92,42	90	5	100	70%	12	93,88	100%	Atingiu
16 Criar um portal / painel de indicadores periodicos da actividade do INEM a disponibilizar aos utentes. (Mês)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	6	1	3	30%	12	3	125%	Superou

OP8: Promover e desenvolver a qualificação dos Recursos Humanos do INEM. (OE3) 15%

INDICADORES	2008	2009	2010	2011(E)	Meta 2012	Tolerância	Valor crítico	Peso	Mês Análise	Resultado	Taxa de Realização	Classificação
17 % de trabalhadores do INEM que frequentaram acções de formação (objectivo: atingir os 100% até 2013)	n.d.	n.d.	n.d.	70,44	85	5	95	100%	12	96,07	128%	Superou

NOTA EXPLICATIVA

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS

	PLANEADO %	EXECUTADO
Eficácia		
	40%	38%
OP1: Melhorar o atendimento e os tempos de resposta de modo a responder em tempo útil às situações de emergência médica. (OE1)	45%	35%
OP2: Melhorar a articulação entre a Linha de Saúde 24 e a Linha de Emergência INEM. (OE2)	10%	13%
OP3: Ampliar a rede para Formação em Emergência Médica certificada pelo INEM. (OE1)	45%	47%
Eficiência		
	30%	39%
OP4: Estabelecimento de novas parcerias para gestão Optimizada de Recursos. (OE2)	50%	68%
OP5: Melhorar o desempenho económico e financeiro. (OE3)	50%	63%
Qualidade		
	30%	33%
OP6: Continuar e consolidar os processos de certificação / acreditação nas unidades orgânicas do INEM. (OE1)	60%	65%
OP7: Promover a qualidade do atendimento aos utentes melhorando a resposta às reclamações e disponibilizando informação sobre a actividade do INEM. (OE1)	25%	27%
OP8: Promover e desenvolver a qualificação dos Recursos Humanos do INEM. (OE3)	15%	19%

TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL	110%
----------------------------------	-------------

RECURSOS HUMANOS - 2012

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	60	40	-20
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	336	208	-128
Médico	12	228	72	-156
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	12	624	456	-168
Enfermeiro	12	1.908	1.284	-624
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	36	36	0
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	2.856	1.904	-952
Encarregado operacional	6	12	12	0
Assistente operacional	5	50	40	-10
Técnico de Ambulância de Emergência	8	7.688	6.032	-1.656
Auxiliar de Telecomunicações de Emergência	8	248	184	-64
Total		14.046	10.268	-3.778

RECURSOS FINANCEIROS - 2012 (Euros)

DESIGNAÇÃO	ORÇAMENTO	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	57.991.507	46.557.548	-11.433.959
Despesas c/Pessoal	31.892.457	22.245.563	-9.646.894
Aquisições de Bens e Serviços	23.664.340	23.488.399	-175.941
Outras despesas correntes	2.434.710	823.586	-1.611.124
PIDDAC	0	0	0
Transferências	20.543.577	22.148.435	1.604.858
Outros valores	1.283.305	3.549.095	2.265.790
TOTAL (OF+PIDDAC+Transferências+Outros)	79.818.389	72.255.078	-7.563.311

INDICADORES	FONTES DE VERIFICAÇÃO
Indicador 1	Estatística INEM - GPCG / DTI
Indicador 2	Estatística INEM - GPCG / DTI
Indicador 3	Estatística INEM - DTI
Indicador 4	Registo CD
Indicador 5	Registo DFEM
Indicador 6	Registo DFEM
Indicador 7	Registo DFEM
Indicador 8	Registo CD
Indicador 9	Estatística INEM - GPCG / DTI
Indicador 10	Aplicação Navision e RHV
Indicador 11	Aplicação Navision e RHV
Indicador 12	Registo do CD e GQA
Indicador 13	Registo do CD e GQA
Indicador 14	Relatório de Manutenção da Certificação
Indicador 15	Relatório GCI
Indicador 16	Relatório GCI e GPCG
Indicador 17	Sistema de Gestão da Formação e RHV