

ANO:2011

Ministério da Saúde

Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM)

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: Implementar novos meios de emergência pré-hospitalar, adaptados às necessidades das diferentes regiões do País, e melhorar o atendimento de modo a responder em tempo útil às situações de emergência médica. (OE1)

60%

	INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
1	N.º de meios INEM com capacidade para prestar cuidados pré-hospitalares de nível de Suporte Básico de Vida / 100 mil habitantes.	3,00	3,02	3,24	0,03	3,3	20%	Dez	3,04	95%	Não atingiu
2	Percentagem do numero de chamadas 112, que originam accionamento de meios, que têm tempo total de tratamento no CODU inferior a 3 minutos	n.d.	n.d.	50%	10%	75%	20%	Dez	50,68%	100%	Atingiu
3	Reduzir o número de chamadas 112 devolvidas (não atendidas) do CODU (em %)	n.d.	n.d.	5	5	12	10%	Dez	37,18	215%	Superou
4	% de ambulâncias SIV e SBV com tempo de resposta , desde o accionamento à chegada ao local, em tempo inferior ou igual a 25 minutos.	n.d.	n.d.	75	10	80	20%	Dez	93,96	195%	Superou

5	% de meios operacionais próprios INEM em que foi implementado o registo clínico.	n.d.	n.d.	85	5	100	20%	Dez	100	125%	Superou
6	Implementar um modelo de análise de resultados do transporte aéreo de doentes (mês)	n.d.	n.d.	8	1		10%	Dez	11	82%	Não atingiu
OP2: Ampliar o programa Nacional de Desfibrilhação Automática Externa (DAE) nos meios INEM e em Espaços Públicos. (OE1)											40%
	INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
7	N.º de novos meios INEM com capacidade de DAE.	n.d.	n.d.	100	10	115	35%	Dez	332	487%	Superou
8	N.º de novos operacionais abrangidos por formação em DAE.	n.d.	n.d.	500	50	600	35%	Dez	1.619	380%	Superou
9	N.º de novos equipamentos de DAE acreditados em espaços Públicos.	n.d.	n.d.	20	5	30	30%	Dez	170	475%	Superou
Eficiência											30%
OP3: Estabelecimento de novas parcerias para gestão Optimizada de Recursos. (OE2)											40%
	INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
10	N.º de protocolos celebrados para partilha de recursos afectos a meios de emergência.	n.d.	n.d.	8	2	9	40%	Dez	11	175%	Superou
11	% de pedidos de informação internacionais respondidos dentro do prazo.	n.d.	n.d.	75	5	100	20%	Dez	100	125%	Superou
12	N.º de auditorias realizadas a entidades que efectuem transporte não urgente de doentes.	n.d.	n.d.	8	2	9	40%	Dez	8	100%	Atingiu
OP4: Melhorar o desempenho económico e financeiro. (OE3)											60%
	INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
13	% de redução de custos com horas extraordinárias nos grupos profissionais de Enfermeiros e TAE.	n.d.	n.d.	15	5	25	25%	Dez	25,06	125%	Superou

14	Reduzir custos globais em %, relativamente ao ano anterior.	n.d.	n.d.	4,5	1,5	10	35%	Dez	11	130%	Superou
15	Aprovar os manuais de procedimentos referidos no RAFU de 2009 e na Inspeção da IGF. (Mês)	n.d.	n.d.	8	1	7	20%	Dez	8	100%	Atingiu
16	Obter a certificação legal de contas de 2010 sem alusão às reservas, quer de âmbito, quer de desacordo, constantes na certificação legal de contas de 2009.	n.d.	n.d.	100	1,5	10	20%	Dez	100	100%	Atingiu

Qualidade

30%

OP5: Continuar e consolidar os processos de certificação / acreditação nas unidades orgânicas do INEM. (OE1)

70%

	INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
17	N.º de fases concluídas no processo Acreditação / Certificação do Centro de Orientação de Doentes Urgentes (nº total de fases=5)	n.d.	n.d.	2	0	3	40%	Dez	2	100%	Atingiu
18	% de implementação das medidas correctivas de não conformidades, que surjam no âmbito da manutenção da certificação da Formação em Emergência Médica.	n.d.	n.d.	92,5	2,5	100	30%	Dez	98,2	119%	Superou
19	N.º de fases concluídas do processo de Certificação ISO 9001 do Serviço de Alvarás e Auditorias (N.º total de fases=5)	n.d.	n.d.	3	1	5	30%	Dez	5	125%	Superou

OP6: Promover a qualidade do atendimento aos utentes melhorando a resposta às reclamações. OE1

15%

	INDICADORES	2009	2010	META 2011	Tolerância	Valor crítico	PESO	Mês	RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
20	% de respostas às reclamações no prazo de 15 dias úteis.	12.4%	n.d.	90%	5	100%	70%	Dez	92,42%	100%	Atingiu
21	Implementar um sistema de tipificação das reclamações enquanto mecanismo de audição e participação de utentes. (Mês)	n.d.	n.d.	10	1	8	30%	Dez	10	100%	Atingiu

OP7: Promover e desenvolver a qualificação dos Recursos Humanos do INEM. (OE3)

15%

22	% de trabalhadores do INEM que frequentaram acções de formação (objectivo: atingir os 100% até 2013)	n.d.	n.d.	45	5	50	100%	Dez	70,44	227%	Superou
----	--	------	------	----	---	----	------	-----	-------	------	---------

NOTA EXPLICATIVA

JUSTIFICAÇÃO DE DESVIOS

TAXA DE REALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS

Eficácia	PLANEADO %	EXECUTADO
	40%	103%
OP1: Implementar novos meios de emergência pré-hospitalar, adaptados às necessidades das diferentes regiões do País, e melhorar o atendimento de modo a responder em tempo útil às situações de emergência médica. (OE1)	60%	80%
OP2: Ampliar o programa Nacional de Desfibrilhação Automática Externa (DAE) nos meios INEM e em Espaços Públicos. (OE1)	40%	178%
Eficiência	PLANEADO %	EXECUTADO
	30%	37%
OP3: Estabelecimento de novas parcerias para gestão Optimizada de Recursos. (OE2)	40%	54%
OP4: Melhorar o desempenho económico e financeiro. (OE3)	60%	70%
Qualidade	PLANEADO %	EXECUTADO
	30%	38%
OP5: Continuar e consolidar os processos de certificação / acreditação nas unidades orgânicas do INEM. (OE1)	70%	79%
OP6: Promover a qualidade do atendimento aos utentes melhorando a resposta às reclamações. OE1	15%	15%
OP7: Promover e desenvolver a qualificação dos Recursos Humanos do INEM. (OE3)	15%	34%
TAXA DE REALIZAÇÃO GLOBAL		179%

Recursos Humanos

DESIGNAÇÃO	PONTUAÇÃO	PLANEADOS	REALIZADOS	DESVIO
Dirigentes - Direcção Superior	20	60	60	0
Dirigentes - Direcção intermédia e chefes de equipa	16	464	272	-192
Médico	16	448	112	-336
Técnico Superior - (inclui especialistas de informática)	16	880	576	-304
Enfermeiro	16	2.544	1.856	-688
Coordenador Técnico - (inclui chefes de secção)	9	27	36	9
Assistente Técnico - (inclui técnicos de informática)	8	4.096	2.016	-2.080
Encarregado operacional	6	18	12	-6
Assistente operacional	5	70	45	-25
Técnico de Ambulância de Emergência	8	8.088	6.120	-1.968
Auxiliar de Telecomunicações de Emergência	8	224	192	-32
Total		16.919	11.297	-5.622

Recursos Financeiros

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	64.284.118 €	48.375.704 € -	15.908.414 €
Despesas c/Pessoal	37.348.014 €	26.147.331 € -	11.200.683 €
Aquisições de Bens e Serviços	24.764.231 €	21.875.976 € -	2.888.255 €
Outras despesas correntes	2.171.873 €	352.397 € -	1.819.476 €
PIDDAC	- €	- €	- €
Outros valores	20.797.882 €	23.269.768 €	2.471.886 €
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	85.082.000 €	71.645.472 € -	13.436.528 €

Indicadores _ Fonte de Verificação

Indicador 1	Estatística INEM
Indicador 2	Estatística INEM
Indicador 3	Estatística INEM
Indicador 4	Estatística INEM
Indicador 5	Estatística INEM
Indicador 6	Registo do CD
Indicador 7	Estatística INEM
Indicador 8	Sistema de Gestão da Formação
Indicador 9	Estatística INEM
Indicador 10	Registo do CD
Indicador 11	Registo do CD
Indicador 12	Estatística INEM
Indicador 13	Aplicação Navision e RHV
Indicador 14	Aplicação Navision
Indicador 15	Registo do CD
Indicador 16	Registo do CD
Indicador 17	Relatório de Evolução
Indicador 18	Relatório de Manutenção da Certificação
Indicador 19	Relatório de Evolução
Indicador 20	Relatório GCI
Indicador 21	Registo do CD
Indicador 22	Sistema de Gestão da Formação e RHV