



MISERICÓRDIA  
PÓVOA DO LANHOSO

## Plano Anual de Atividades 2020



## PREÂMBULO

Com o ano a terminar, é tempo de planear o ano de 2020, é tempo de planear o futuro.

O Mandato Social que os membros dos actuais Órgãos Sociais iniciaram em janeiro de 2016, termina no final do corrente ano. Este mandato ficou inequivocamente marcado pelas Comemorações do Centenário do Hospital António Lopes e, em particular, pelas obras de Remodelação e Ampliação a que o mesmo foi submetido. O balanço que fazemos é francamente positivo, estando convictos que cumprimos com dedicação, empenho e zelo o nosso Mandato e, assim, demos seguimento à obra ímpar do nosso Fundador. Sentimos, no entanto, que ultrapassado este desafio, há ainda caminho a trilhar e, como tal, não podemos deixar de estar muito atentos aos desafios que se nos colocam, permanentemente, seja na área da saúde, seja na área social.

A área que atualmente designamos como prioritária assenta no setor social, mais em especificamente na terceira idade. A Santa Casa tem em funcionamento uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, para 50 residentes. Esta estrutura funciona desde 1971, num edifício do Séc. XIX, um edifício de 3 pisos, antiga moradia do benemérito António Lopes. Ao longo dos tempos foram efectuadas as devidas intervenções, de forma a proporcionar todo o conforto e segurança aos nossos utentes, no entanto, verifica-se que actualmente já não responde, de forma plena, aos requisitos da legislação aplicável, nem à ambição desta Instituição no que se refere à resposta às necessidades dos nossos utentes. Coloca-se-nos, assim, um desafio a curto prazo. Adequarmos as instalações da nossa ERPI S. José, às exigências de um serviço de qualidade e que vá ao encontro das expectativas dos nossos atuais e futuros utentes. A necessidade de intervir na área do envelhecimento passa, necessariamente, pela construção de raiz de uma nova ERPI, no quarteirão da Misericórdia. Conscientes do investimento que uma obra destas acarta, estamos a trabalhar para que possamos vir a beneficiar das condições especiais de financiamento a fundo perdido, proporcionadas através de uma candidatura ao programa Pares 2.0. É nosso entendimento que um projeto desta natureza tem de salvaguardar algumas premissas base. Prever o aumento da capacidade instalada, projetá-la para se manter atual a longo prazo, com sustentabilidade e eficiência energética, responder a novas exigências dos futuros utentes com mais literacia resultantes, em parte, do aumento da esperança média de vida, mas, sobretudo, da mudança de paradigma de prestação de serviços na área do envelhecimento, nomeadamente, com a adequação a novas TI (Tecnologias de Informação), introdução de serviços com prevalência de Inteligência Artificial e, ainda, com a evolução da Internet das Coisas (IOT). Será um grande desafio, mas, também, será um grande passo para a nossa Instituição e estamos certos que será algo que nos encherá de orgulho.

Conseguindo avançar com este projeto, o nosso foco estará, no curto prazo, para ele dirigido. No entanto, teremos de dividir atenções com outros objetivos. Um deles passa por zelar pelo bom funcionamento e pela manutenção da marca “Hospital António Lopes” que até agora tem vindo a dar cumprimento à sua Missão, garantindo uma melhor resposta a todos os utentes que nos procuram. Actualmente, o Hospital António Lopes, atende diariamente, dentro da sua intervenção nas diferentes respostas de saúde – Consultas, Cirurgias, Medicina Física e Reabilitação, Exames Complementares de Diagnóstico e Cuidados

Continuados, em média, cerca de 350 pessoas. É nossa expectativa que num balanço futuro este número seja superior, e os dados afiguram que o caminho seja esse. A Convenção com a ADSE, assinada em setembro passado, será também um impulsionador deste fluxo.

Ainda em 2020, esperamos avançar com obras de modernização e adequação das instalações da Creche e Pré-escolar N. S. da Misericórdia. Através de uma candidatura ao programa Portugal 2020, em parceria com a CMPL, com a atribuição de um financiamento a fundo perdido, prevemos, agora, poder investir nesta resposta social, dotando-a de melhores condições de trabalho e prestação de serviço. No actual mandato permitimo-nos investir e remodelar o edifício homólogo de S. Gonçalo. É nossa expectativa que o edifício NSM possa ser melhorado e ajustado às necessidades da comunidade.

Ainda na área social, para o próximo ano esperamos dar início a um projeto que terá uma duração de 36 meses. A Misericórdia foi convidada, pela CMPL, a apresentar uma candidatura para actuar na Póvoa de Lanhoso no âmbito do programa CLDS4G (Contratos Locais de Desenvolvimento Social de 4ª Geração). A candidatura prevê a dinamização de acções enquadradas no eixo prioritário identificado para o concelho (EIXO 1 - EMPREGO, FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO). A Candidatura foi efectuada e neste momento aguarda decisão. Será, assim, mais uma resposta que, a par com a Cantina Social ou o POAPMC, a Misericórdia poderá facultar à comunidade local.

Em 2018 iniciamos a implementação de um sistema de Gestão de Tarefas e Atividades. O sistema foi desenvolvido e implementado na Unidade de Longa Duração e Manutenção. É um sistema que permite a parametrização de tarefas associadas ao utente e ao edifício ou equipamento o que trás inúmeras vantagens, nomeadamente, ao nível da optimização dos tempos associados a registos, que resulta em mais tempo disponível para o utente e famílias ou no cumprimento rigoroso de protocolos estabelecidos, garantindo uma maior segurança para o utente. Estando a plataforma testada e validada pela equipa, verificou-se vantajoso poder adaptá-la a outros serviços. Neste pressuposto estamos já em processo de implementação nas respostas sénior de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, no Departamento de Higiene e Limpeza e em processo de adaptação para que possa, também, ser usada nas respostas de infância. Pretendemos, assim, que num futuro próximo, esta plataforma esteja já a funcionar em todas as respostas.

Para além de outras vantagens, esta plataforma permite uma monitorização do serviço através da leitura e análise de KPI's (Key Performance Indicator). Ferramentas de monitorização que permitem a obtenção de informação fidedigna e em tempo real, são ferramentas chave para uma boa gestão. Para além desta plataforma pretendemos, ainda, adoptar outros sistemas noutros serviços que possibilitem uma desmaterialização do processo e uma maior rapidez no acesso à informação. Queremos acompanhar a evolução e, como tal, integrar novas TI nas dinâmicas de trabalho da instituição.

Ao nível dos Recursos Humanos, é nossa expectativa continuar a trabalhar os processos de comunicação e envolvimento de todos na Missão da Instituição. Num quadro de pessoal que já ascende os 270 elementos e mais de 200 prestadores, é essencial promover a coesão das equipas. Pretende-se, assim, continuar a dinamizar actividades que promovam a interacção entre funcionários. Na mesma linha pretende-se, ainda, definir uma Política de Conciliação

da Vida Pessoal, Familiar e Profissional que englobe um conjunto de medidas que promovam o bem-estar, qualidade de vida e a satisfação geral dos trabalhadores/as.

Estamos certos que a estratégia para o futuro próximo está alinhada com a Missão, Visão e Valores da Instituição. É nossa pretensão continuar a pugnar por uma gestão consciente, participada, rigorosa e transparente com decisões sólidas e baseadas numa monitorização regular e objectiva.

*“Não se pode gerir o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, não há sucesso no que não se gere.”*

(W. E. Deming)

Assim Deus nos ajude!

O Provedor, Humberto Carneiro

## INTRODUÇÃO

O Plano de atividades constitui-se como um documento estratégico que visa estabelecer, para um determinado período, a ação da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso. Constitui-se como um documento estruturante, que em articulação com o orçamento, permite um melhor acompanhamento do ciclo de gestão anual.

Estabelece quais os projetos, objetivos e atividades que é pretendido alcançar por cada serviço/valência assim como a necessária afetação de recursos, procurando sempre ir de encontro às necessidades e expectativas das diferentes partes interessadas. É um documento agregador da ação de cada serviço/ valência, estabelecido pelas equipas que nele trabalham, pretendendo-se que seja dinâmico, participado, colaborativo e integrador de toda a dinâmica institucional.

É ainda um documento que reflete a missão, visão, valores e política da qualidade da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso cuja estratégia está assente numa reflexão sobre o contexto interno e externo em que nos inserimos.

NOTA: Este documento apresenta-se como um resumo do Plano de Atividades para 2020.

### 1. ATIVIDADE GERAL DA SCMPL

#### 1.1. INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE (Atividades gerais (Institucionais / Festividades anuais / Culto católico)

Para 2020 a SCMPL espera manter a sua atividade como membro integrante da comunidade em que se insere, nomeadamente pela dinamização de iniciativas bem como participando em atividades promovidas por outros. Destacam-se assim,

Dinamização de:

- Desfile de Carnaval realizado por todas as valências desta Santa Casa;
- 4ª edição da Procissão em honra de N. Srª da Misericórdia, a decorrer no mês de maio;
- Celebração do aniversário do Hospital António Lopes (5 de setembro – 103º aniversário) assim como do aniversário dos estatutos e emissão do alvará legalizador do “Hospital António Lopes e Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso” (31 de dezembro – 92º aniversário);
- Concertos do Coro da Misericórdia.

Participação em: procissões locais (ex: S. José, N. Srª do Pilar) e regionais (Ex: Ecce Homo);

#### 1.2. RESPOSTAS À COMUNIDADE

Assente na sua missão e com uma preocupação reforçada na resposta às necessidades da comunidade, para 2020 a SCMPL espera manter algumas medidas que poderão apoiar quem mais precisa:

- Cantina Social: Protocolo de fornecimento de refeições diárias;
- POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas): Programa para apoio a 54 indivíduos fornecendo alimentos para a confeção diária das suas refeições;
- Programa CLDS4G dinamização de ações que promovam a inclusão social, enquadradas no eixo: Emprego, Formação e Qualificação;
- Apoio a situações sinalizadas pelo Gabinete de Ação Social do Município (SIGO, CPCJ, etc);
- Distribuição de produtos cedidos pelo Pingo Doce e que a SCMPL não pode usar para benefício dos utentes;
- Cartão de saúde das Misericórdias potenciando um acesso mais económico aos serviços privados do HAL;
- Atenção a situações de carência económica / gestão de orçamento familiar com possível redução de mensalidades.

### 1.3. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL/PARCEIRIAS

A cooperação/parceria entre instituições é fator determinante para a prossecução e sucesso de alguns objetivos institucionais. Não alheia a essa situação, a SCMPL procura sempre cooperar instituições que apoiem e suportem a sua atividade, nomeadamente:

- União das Misericórdias Portuguesas;
- Centro Distrital de Segurança Social de Braga;
- Administração Regional de Saúde do Norte;
- Subsistemas de saúde (ADSE, Seguradoras);
- Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso
- Entidades/instituições locais: Centro de Saúde, GNR, Escolas, IPSS's.

### 1.4. GESTÃO FINANCEIRA

#### Projetos e candidaturas

Por forma a dar equilíbrio à sua estrutura financeira, a instituição vai procurando encontrar soluções através candidaturas a programas ou protocolos que ajudem a sustentar a possibilidade de realização das atividades que nos propomos. Para 2020:

- Manteremos o Programa JESSICA Financiamento de 4,5 milhões de euros para apoio no financiamento da obra do Hospital António Lopes, a condições muito vantajosas para a instituição;
- PME Investe V e PME Crescimento e para apoio à tesouraria (não utilizado na gestão corrente da Instituição);
- Candidatura ao Programa Portugal 2020 para modernização e adequação das instalações da Creche e Jardim de Infância NSM;
- .Candidatura ao programa PARES 2.para construção de raiz de um novo ERPI, no quarteirão da Misericórdia.

#### Medidas de Poupança/Contenção

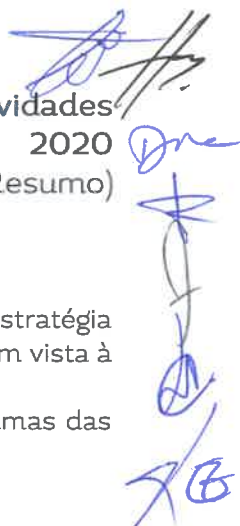
Para 2020 esperam-se manter as medidas que têm vindo a ser adotadas e que possam potenciar a economia e rentabilização de recursos da SCMPL, nomeadamente:

- Informatização dos processos reduzindo o consumo do papel;
- Negociação de compras na aquisição de medicação, produtos consumíveis ou outros;
- Reaproveitamento de materiais;
- Rentabilização de recursos (ex: DHL; Gestão Técnica Centralizada para controlar a iluminação no HAL; plataformas informáticas de trabalho);
- Etc..

### 1.5. INOVAÇÃO

Ciente da necessidade de manter um espírito inovador nas suas formas de trabalho, para o ano de 2020 a SCMPL propõe-se a desenvolver alguns projetos dos quais se destacam:

- Introdução de novas comemorações/festas nas respostas de infância: Projeto EcoEscolas; Feira do Livro; Dia da arte e Dia do animal
- Criar a "Consulta farmacêutica" na Farmácia da Misericórdia;
- Criação de um ginásio sénior com máquinas de musculação para potenciar o trabalho de força e tração;
- Projeto de sensibilização sobre o desenvolvimento sustentável, igualdade de género e diversidade com os utentes sénior;
- Definição de uma Política de conciliação da vida pessoal, familiar e profissional;
- Implementação de um Concurso de ideias como medida de promoção do envolvimento dos funcionários;
- Implementação de medidas de "Cibersegurança" de forma a garantir a segurança de dados e da informação.
- Implementação da Plataforma GTA nas respostas sociais e na Unidade de Convalescença;



## 2. OBJETIVOS E ATIVIDADES PARA 2020

No seu plano de atividades, cada valência/serviço definiu os seus objetivos e respetiva estratégia assim como um conjunto de atividades que definem a estrutura da prestação do serviço com vista à prestação de um serviço de qualidade e à melhoria contínua.

Neste ponto estão identificados os objetivos por valência/serviço e serão destacadas algumas das atividades previstas.

### 2.1. VALÊNCIAS DA SAÚDE

#### A) HOSPITAL ANTÓNIO LOPES

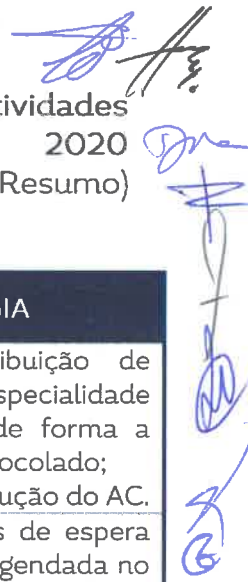
Após uma intervenção que o dotou de condições de trabalho que lhe permitem uma maior abrangência em termos de oferta de serviços, para o ano de 2019 espera-se a continuidade da consolidação do HAL.

#### Atividade geral do HAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Potenciar a atividade hospitalar e o reconhecimento perante a comunidade local e regional, aumentando a sua abrangência	Aumentar a atividade do HAL em 10% ao nível das consultas, e MCDT's Manter a produção ao nível das cirurgias	Realizar campanhas de divulgação da atividade do HAL no concelho e fora dele; Incluir novas especialidades médicas conforme a procura percebida nas populações alvo; Instalar um aparelho que TAC que poderá potenciar a referência para o BO e MCDT's; Realizar campanhas promocionais orientadas para as atividades estratégicas mais críticas ou novas; Potenciar a captação de vales de cirurgias (SIGIC); Reforçar a rede de parceiros nomeadamente através do: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alargamento da Cooperação a Parceiros Sociais e Privados;</li> <li>- Adesão a novos Subsistemas de saúde;</li> <li>- Divulgação dos sistemas de saúde já existentes;</li> <li>- Boa relação com as USF's da região.</li> </ul>
Garantir a satisfação do utente/ cliente	Que 80% dos utentes se sintam satisfeitos relativamente ao atendimento recebido; Que no ano de 2020 não sejam recebidas mais de 10 reclamações em livro	Formação contínua em atendimento administrativo; Sensibilização contínua das equipas pelos seus responsáveis, para o compromisso com a qualidade; Distribuição contínua de inquéritos de satisfação.

#### Atividades a destacar:

- Realizar campanhas promocionais que potenciem a atividade do HAL e promovam o conhecimento e informação das respostas disponíveis nesta unidade;
- Incluir novas especialidades médicas no HAL nomeadamente Endocrinologia e Imunoalergologia;
- Implementação da ferramenta de gestão do serviço em Internamento Cirúrgico e Convalescença;
- Otimização da gestão da MFR com vista à rentabilização do serviço;
- Otimização da Farmácia Hospitalar com implementação de um Sistema de Gestão;
- Programar o alargamento da especialidade de Imagiologia para exames de TAC e negociar a possibilidade de obtenção de resultados imediatos para análises básicas.



Consulta de especialidade e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Cumprir com o Acordo de Cooperação em vigor	Executar em 100% o AC com a ARS Norte no que se refere às Consultas de Especialidade	- Planear a distribuição de consultas por especialidade contratualizada (7) de forma a atingir o número protocolado; - Acompanhar a execução do AC.
Cumprir com os indicadores de qualidade contratualizados com a ARS Norte no AC CTH	Que o tempo máximo de espera para a 1ª consulta não ultrapasse os 90 dias	Controlar os tempos de espera para cada consulta agendada no âmbito do CTH;
	Que o tempo de espera para triagem médica da consulta externa não ultrapasse os 5 dias	Controlar os tempos de triagem para cada consulta agendada no âmbito do CTH;
	Que em 100% das situações exista efetiva disponibilidade da consulta aberta	Garantir a permanência do médico no período complementar ao SNS
Cumprir com os indicadores de qualidade estabelecidos pelo programa SIGIC	Que todas as comunicações de agendamento de consultas sejam efetuadas num prazo de 5 dias após cativação	Triagem atempada; Gestão de contactos com o utente, pela UGIC;

Bloco Operatório

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Manter a produção cirúrgica	Que em 2020 o volume de produção se mantenha face a 2019	Rentabilizar os tempos do BO; Rentabilizar a segunda sala; Consolidar a estratégia de planeamento cirúrgico;
Aquisição do material/equipamento em falta no Bloco Operatório.	Que 100% do material identificado como necessário para melhor funcionamento do BO, seja adquirido	Orçamentar e adquirir a totalidade do material cirúrgico/equipamento de acordo com as necessidades previstas do BO

Unidade de Convalescência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 10% face a 2019;	Levantamento de Inventários Trimestralmente com comunicação direta ao Departamento Financeiro
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde >= a 90%;	Aplicação de Questionário na alta do utente;
Reduzir o N° de Infeções	Reduzir o N° de Infeções contraídas na Unidade em 10% face a 2019	Registo de Indicadores trimestralmente, com avaliação semestral, de modo a proceder a monitorização epidemiológica em colaboração com a CCI
Manter os ganhos de autonomia	Manter os ganhos de autonomia nos utentes com potencial de reabilitação em relação ao ano anterior	Registo semanais na plataforma da RNCCI





*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Maior envolvimento dos profissionais	Participação de 60% dos profissionais nas atividades organizadas pela valência/ departamento	Dar a conhecer a todos os profissionais as atividades organizadas pela valência cujo envolvimento abranja outros sectores

**Farmácia Hospitalar**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Reduzir os custos relativos a medicação nas Unidades de Cuidados Continuados (ULDM/ UC)	Redução em 1% do custo com consumo de medicamentos nas UCC	Estudar preços e novos fornecedores; Adquirir genéricos quando disponíveis no mercado.
Reduzir os medicamentos fora de prazo de validade	Reduzir em 5% os medicamentos fora de prazo de validade, face ao ano anterior	Controlar as validades da medicação; Adquirir medicamentos mediante as necessidades mensais.

**B) UNIDADE DE LONGA DURAÇÃO (ULDM) D. ELVIRA CÂMARA LOPES**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 2,5% face a 2019;	Levantamento de Inventários Trimestralmente com comunicação direta ao Departamento Financeiro
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde $\geq$ a 90%;	Aplicação de Questionário semestralmente aos Clientes no momento do pagamento da mensalidade e comunicação direta ao Departamento da Qualidade
Reduzir o N° de Infeções	Reduzir o N° de Infeções contraídas na Unidade em 10% face a 2019	Registo de Indicadores trimestralmente com avaliação semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica em colaboração com a CCI
Maior envolvimento dos profissionais	Participação de 80% dos profissionais nas atividades organizadas pela valência/departamento	Dar a conhecer a todos os profissionais as atividades organizadas pela valência cujo envolvimento abranja outros sectores



*[Handwritten signatures and initials]*

C) FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Reforçar a sustentabilidade da farmácia	Aumentar a venda de medicamentos genéricos em 5%	Aumentar gradualmente a compra de medicamentos agudos genéricos; Compra das novas moléculas que venham as ser comercializadas; Envolvimento de todos os funcionários da farmácia.
Reforçar a rentabilidade da farmácia	Que o número de atendimentos por funcionário seja superior a 2019 e aumentar o valor médio de venda por funcionário em 2%	Tentar aumentar as vendas cruzadas; Aumentar o número de formações que cada funcionário frequente; Envolvimento de todos os funcionários da farmácia; Aumentar o número de ações promocionais; Tentar que estejam sempre três funcionários imediatamente disponíveis para o atendimento por forma a diminuir o tempo de espera
Promover o uso racional da medicação	Melhorar o uso de medicação pelos doentes polimedificados	Preparação individualizada da medicação a quem solicitar e tirar dúvidas relativamente à posologia e toma diária da medicação

2.2. VALÊNCIAS SOCIAIS

A) VALÊNCIAS DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

Creche e pré-escolar

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Promover a participação dos/as EE/ família nas atividades da valência como forma de envolvimento no desenvolvimento e aprendizagem do seu educando em contexto escolar, conhecendo o trabalho do educador e potenciando a sua satisfação e a qualidade do serviço prestado	<p><u>Creche:</u> Que os/ as EE/ família participem em 10 atividades da sala ou da valência</p> <p><u>Pré-escolar:</u> Que os/ as EE/ família participem em 20 atividades da sala ou da valência</p>	<p>Reporte de resultados das atividades aos EE/ família através de email, Redes Sociais ou outras formas de comunicação;</p> <p>Definir em Plano de Atividades e Plano de Sala atividades que potenciem a participação dos/as EE/família;</p> <p>Solicitação de participação através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta sobre ideias de atividades para desenvolver na sala;</li> <li>- Construção de ornamentações para entregar nas salas/ valência alusivas a dias temáticos;</li> <li>- Presença em festas temáticas (ex: festas de Natal; dia do pai/mãe);</li> <li>- Deslocação à sala para dinamizar uma atividade para a turma (ex: fazer uma experiência, falar da sua profissão, etc);</li> <li>- Reuniões de acompanhamento/ avaliação do seu educando;</li> <li>- Construção do PDI;</li> <li>- Resposta a questionários de satisfação;</li> </ul>

CATL S. Nicolau

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Proporcionar às crianças experiências e atividades que contribuam para o seu crescimento pessoal, satisfazendo as suas necessidades físicas, intelectuais, afetivas e sociais	Realizar 90% das atividades programadas no Plano Anual de Atividades;	Proporcionar às crianças experiências e atividades que contribuam para o seu crescimento pessoal, satisfazendo as suas necessidades físicas, intelectuais, afetivas e sociais
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis dos mesmos	Ter 70% do grau de satisfação dos utentes entre Bom e o Muito Bom.	Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis dos mesmos
Garantir o sucesso escolar da criança	Que 90% das crianças tenham sucesso escolar	Garantir o sucesso escolar da criança

## B) VALÊNCIAS SÉNIORES

ERPI / Centro de Dia

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Retardar o envelhecimento e promover a saúde do utente	Que a taxa de participação nas atividades psicomotoras seja igual ou superior a 60%	Proporcionar atividades de estimulação psicomotora inovadoras, que promovam o bem-estar e relaxamento (Ex: musicoterapia, riso terapia, ginásio e materiais de estimulação psicomotora em contexto de sala/grupo); Disponibilizar aulas de ginástica geriátrica em contexto mais restrito;
Promover a saúde e qualidade de vida do utente	Que 80% dos utentes hipertensos e diabéticos, estejam controlados;	Dietas ajustadas às necessidades dos utentes; Monitorização regular dos sinais vitais; Realizar aulas de ginástica geriátrica;
	Que 80% dos objetivos definidos no PI sejam atingidos; Que o IQV (Índice de Qualidade de Vida) dos utentes de ERPI/CD seja igual ou superior a 70%	Envolvimento do utente e família na definição dos objetivos do Plano Individual; Envolvimento da EMD no planeamento, acompanhamento e avaliação do Plano Individual; Promoção de ações que vão de encontro aos objetivos definidos;

Serviço de Apoio Domiciliário

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Proporcionar uma ação individualizada e concertada para cada utente	Que pelo menos 80% dos objetivos definidos no PI sejam atingidos;	Elaborar um PII tendo em conta as necessidades e expectativas do utente; Envolvimento do utente e família na definição dos objetivos do Plano Individual; Promoção de ações que vão de encontro aos objetivos definidos;

### 2.3. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO

#### A) ARQUIVO HISTÓRICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Tratamento e leitura do Arquivo Histórico da SCMPL	Continuar o estudo da documentação encerrada nas pastas referentes à SCMPL e HAL para as décadas de 1930 - 1950	Identificar, tratar, inventariar e estudar a documentação existente nas pastas;

#### B) RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Motivar e envolver os funcionários na Missão da Instituição	Que 70% dos funcionários/colaboradores se encontrem: envolvidos na Instituição e na sua Missão; motivados e satisfeitos para o desempenho das suas tarefas;	Realização da avaliação de desempenho do funcionário relativa a 2018 e 2019; Dinamizar a política de envolvimento do funcionário, nomeadamente através da promoção de pelo menos 2 atividades de convívio; Proporcionar formação que vá de encontro às necessidades do funcionário;

#### C) Serviço de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST) e Departamento de Higiene e Limpeza (DHL)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Diminuir os acidentes de trabalho e dias de trabalho perdidos	Não ultrapassar 15 Acidentes de Trabalho e 90 dias de trabalho perdidos na instituição	Desenvolver propostas de medidas de prevenção; Ministrando formação; Incentivar ao uso de Equipamentos auxiliares mecânicos;
Cumprir os planos de bio limpeza	Não obter mais do que 3 reclamações relativas à higiene e limpeza por valência	Visitas diárias às valências; Recolha constante de informações das coordenações; Ministrando formação;
Obter parecer favorável na rápida resposta em situações de emergência pelos parceiros: Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários da Póvoa de Lanhoso e pelo Serviço de Proteção Civil Camarário	No tempo de evacuação do edifício não ultrapassar: Creche/Jardim NSM: 5 minutos Creche/Jardim S. Gonçalo: 5 minutos ULDM: 9 minutos HAL: 9 minutos ERPI S. José: 6 minutos	Definir responsabilidades e estabelecer as instruções adequadas em situação de emergência (incêndio ou outra); Preparar e executar as evacuações exigidas para a segurança dos utentes e colaboradores da unidade, ou outros que possam estar em risco;
Proporcionar condições de segurança nos locais de trabalho	Não ultrapassar 15 Acidentes de Trabalho e 90 dias de trabalho perdidos na instituição	Desenvolver propostas de medidas de prevenção; Ministrando formação; Incentivar ao uso de Equipamentos auxiliares mecânicos;

D) Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Acompanhar a implementação de ações corretivas	Fechar pelo menos 80% das ações corretivas definidas para o ano	Registar todas as situações numa base de dados; Efetuar acompanhamento e monitorização assim como articular com os responsáveis dos diferentes serviços/ valências; Planear ações para a sua eliminação;

E) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Garantir o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD	Realizar 2 auditorias ao RGPD	- Monitorizações, verificações e avaliações do cumprimento do RGPD; - Responder às solicitações.

F) Comunicação e marketing

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Potenciar a atividade de toda a instituição para angariar novos utentes e aumentar visibilidade e notoriedade.	Obter média de 5000 visualizações semanais nas redes sociais e 1000 visitas mensais no website da SCMPL e do Hospital. Obter 30 Marcações de Consultas e Exames mensais através da APP e Website. Obter 30 registos mensais de VC/NT através do website do Hospital.	Divulgação online (redes sociais, newsletters, app e website); Criação de outdoors e outro tipo de suportes; Criação de eventos/ atividades que promovam o Hospital

G) Lavandaria Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas de roupa lavada	Atingir nível de atividade de laboração superior a 180.000 kg de roupa lavada	Adequar parque de máquinas e manter equipa focada e motivada

H) Cozinha Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Que a refeição chegue ao utente em marmita individual, na quantidade e temperatura adequada (valências saúde e Lar)	Que até final do ano, 42.000 refeições tenham empratamento individual	Empratar individualmente para as valências da saúde
Proporcionar um serviço de qualidade garantido a satisfação do utente e funcionário	Que 70% do grau de satisfação se encontre entre o Bom e o Muito Bom	Cumprir com a ementa semanal; Confecionar os alimentos de acordo com a receita e com normas/ regras de qualidade

*[Handwritten signatures and initials]*

I) Departamento de instalações e equipamentos (DIE)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Que pelo menos 95% dos pedidos de intervenção via plataforma de manutenção sejam atendidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar pedidos em plataforma informática;</li> <li>- Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência definindo prioridades;</li> <li>- Realiza-los com a maior brevidade possível.</li> </ul>
Garantir a qualidade do serviço prestado	Que 90% dos serviços tenham avaliação de bom	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliar a qualidade dos trabalhos efetuados, mediante a avaliação dos solicitantes.</li> </ul>

Atividades a destacar:

- Remodelação do edifício Creche/ Jardim de Infância NSM e dotar o edifício NSM/CATL das devidas condições se SCI (Segurança Contra Incêndios) e de climatização ambiente;
- Início de construção de novo ERPI.

J) Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação (DTIC)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Realizar 90% das solicitações efetuadas via plataforma de manutenção.	Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência; Quando possível realiza-los com a maior brevidade possível e dentro dos prazos pré-definidos.
Manter as TIC da SCMPL com funcionamento regular e eficiente	Realizar 90% das propostas do plano de atividades para 2020.	Realizar as ações planeadas para o ano seguinte.
Inovar nos serviços prestados	Apresentar e realizar pelo menos uma proposta inovadora que possa levar à melhoria dos serviços prestados pelas diversas valências e/ou serviços da instituição.	Planear e implementar processos novos e inovadores; Recursos próprios e contratados, ou adquiridos a fornecedores externos.

Atividades a destacar:

- Depois de implementado na ERPI, SAD e DHL, dotar as valências do HAL de um sistema de gestão de tarefas (SINERGIE) e atividades diárias que permitam o acesso facilitado a informação (ex: quedas, feridas, infeções, etc);
- Garantir a Cibersegurança através de sistemas mais eficazes no combate e prevenção de ataques informáticos

APROVAÇÃO

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 24 de outubro de 2019

A MESA ADMINISTRATIVA

*Amélia Casimiro*  
*Luís Almeida*  
*Luís Almeida*  
*Bernardo*  
*Carlos Pedro Pereira*  
*João Antunes Rodrigues*  
*Paulo António Coimbra*  
*Zita Gabriela V. F. Pato Gomes*

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 16 de novembro de 2019

A ASSEMBLEIA GERAL