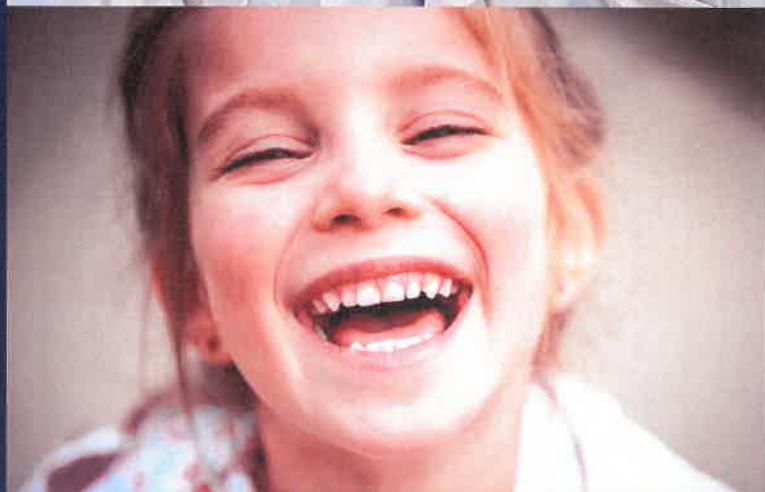




MISERICÓRDIA
PÓVOA DE LANHOSO

Plano de Atividades para 2021



PREÂMBULO

Vivemos, actualmente, uma situação atípica que marcará a história da Instituição. Decorrente da situação de crise de saúde pública, de âmbito internacional, declarada como pandemia pela Organização Mundial de Saúde, desde março que vivemos com um “novo” normal. O objectivo central passou a ser o de proteger os nossos utentes e os nossos profissionais. Temos trabalhado e definido a nossa actuação, adequando e ajustando os nossos procedimentos de trabalho ao novo contexto, como forma de travar a “entrada” do vírus na Instituição. Uma luta constante que, até à data, se tem verificado eficaz. Para auxiliar nesta tarefa criamos o GAP COVID-19 (Grupo de Acompanhamento Permanente COVID-19), constituído por uma equipa multidisciplinar e dotado de capacidade de decisão, que tem por principal objetivo centralizar a análise documental e emitir orientações sobre todas as questões decorrentes da pandemia por Coronavírus, em todo o âmbito de atuação da Misericórdia.

Desde fevereiro que temos em vigor um Plano de Contingência, que temos vindo a rever e adequar de acordo com a evolução epidemiológica e as orientações dos organismos reguladores.

Em março, suspendemos o funcionamento de grande parte dos serviços: as respostas de Infância e o Centro de Dia, encerraram; a atividade hospitalar resumiu-se aos serviços mínimos, ficando apenas a funcionar o serviço de Consulta Aberta e as unidades de internamento; as Unidades de Cuidados Continuados e a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ficaram confinadas aos respectivos edifícios, com visitas suspensas e saídas reduzidas ao mínimo essencial e imprescindível. Foi, assim, que nos mantivemos por quase dois meses, período pelo qual durou o estado de emergência nacional.

Em abril, ainda antes do final do estado de emergência, começamos a programar o nosso “desconfinamento” estabelecendo um plano de retoma, gradual, de todos os serviços que haviam sido suspensos.

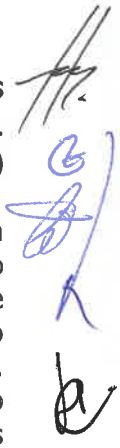
Actualmente, toda a atividade regular da Misericórdia está a funcionar, à excepção da resposta de Centro de Dia que, pelo facto de funcionar acoplada à resposta de ERPI (Estrutura Residencial de Pessoas Idosas), não permitiu que reuníssemos condições para a sua retoma.

A equipa do GAP COVID-19 tem permitido estabelecer uma coerência de atuação, no que respeita às medidas de contingência, em todo o âmbito da Instituição. Esta foi a forma que encontramos para estabelecer uma cultura de segurança, libertando as equipas de terreno para a acção. Em 2021 esta equipa dará continuidade à actividade que tem vindo a desenvolver.

Mais do que nunca, a nossa Missão põe-nos à prova e exige muito mais do que algum dia pensámos ter de dar ou enfrentar. Com objetivo de encontrar alternativas que possibilitassem a prestação de serviço com o mínimo de contacto, surgiu a ideia de disponibilizar, à comunidade, a possibilidade de aquisição de medicação e produtos farmacêuticos da nossa Farmácia, através de telefone ou Whatsapp, com entrega ao domicílio. Com esta nova abordagem viu-se, aqui, uma nova oportunidade de alargar o âmbito de atuação para as vendas online. Surgiu então a “ElviraCare”, uma loja online que tem por objetivo o comércio de artigos de Puericultura, Dermocosmética, Dietéticos, Nutrição e Espaço Lar. É um projeto ainda embrionário, mas que, em breve, esperamos que saia de portas e que, para além de servir o mercado português, possibilite a acção da Misericórdia no espaço internacional.

Outro projecto que agora se iniciou, e que é nossa expectativa que em 2021 atinja a sua plena ação, é o projeto CLDS 4G (Contratos Locais de Desenvolvimento Social). Conforme já havia referido, este projecto surge de um convite da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso para desenvolver atividades na área considerada prioritária para o nosso concelho que é o eixo “Emprego, formação e qualificação”. Este, é um projeto direccionado para a comunidade e que irá complementar a acção que a instituição já tem neste âmbito. Infelizmente, advinham-se tempos difíceis. Esperamos que este projeto possa auxiliar na resposta à crise que advirá do actual contexto que vivemos.

Para 2021 temos, ainda, outros projectos ao nível da intervenção no edificado. Conforme já havíamos referido anteriormente, e foi assumido naquele que é o compromisso de serviço do nosso mandato, é



objetivo desta Mesa Administrativa investir nas áreas sénior e da infância. A nossa ERPI funciona num edifício antigo que, apesar das diversas obras de adequação que foi sofrendo ao longo do tempo, 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. Naturalmente que o actual contexto pandémico ajudou a cimentar ainda mais esta vontade e a premência que este projeto tem na ação da Misericórdia. Já era nosso objectivo que este projeto pudesse ser trabalhado como “um Lar do futuro” com integração das novas tecnologias, IOT (Internet das Coisas) e IA (Inteligência Artificial), mas ainda não tínhamos concretizado a forma de operacionalizar esta vontade. Actualmente, vemos esse objectivo mais próximo, fruto de parcerias com entidades de renome de âmbito internacional ao nível do I&D (Inovação e Desenvolvimento), nomeadamente o INL (Instituto de Nanotecnologia) e a Bosch Portugal. Estas entidades têm estado connosco a estudar a forma de desenvolver novas soluções tecnológicas, que potenciem a integração de produtos inovadores nas diversas operações do edifício. Esta inovação pode passar pelos sistemas de comunicação e de vídeo, pelos sistemas de detecção de incêndio, ou pela incorporação de soluções que monitorizem e accionem mecanismos de resposta ao nível da vigilância em saúde. Todos os sistemas ligados e comunicantes, numa resposta mais eficiente ao serviço a prestar. A Misericórdia entra, aqui, como entidade de estudo, com objectivo de testar e validar estas inovações.

Ainda ao nível da inovação, a Misericórdia tem também uma parceria com a NOS, com objectivo de testar uma nova ferramenta destinada a utentes em contexto domiciliário. Pretende-se colocar as novas tecnologias ao serviço dos mais idosos, possibilitando uma monitorização regular de diversos sinais, com alarmística associada, com objectivo de retardar a sua institucionalização.

Ao nível da infância, tínhamos já anunciado a intenção de investir na remodelação do edifício Nossa Senhora da Misericórdia. Com a consciência da falta de capacidade de resposta em Creche e com um Acordo de Cooperação excedentário na resposta de pré-escolar, a Misericórdia tinha já consolidado e estabelecido um projecto de converter o atual edifício apenas em Creche, ampliando a sua capacidade de resposta através da conversão do Acordo de Cooperação de Pré-escolar em Creche. Fruto da situação epidemiológica, o objectivo inicialmente estabelecido para agosto passado teve de ser adiado. Hoje, o actual contexto e que dele poderá advir, levou-nos a repensar este projeto e a sua operacionalização. Em vez de remodelarmos o edifício antigo, vamos construir um edifício de raiz, onde, numa primeira fase, irá funcionar a resposta de creche. Este novo edifício está pensado para ser construído num terreno que é propriedade da Misericórdia e que se situa nas Veigas, terreno contíguo ao actual edifício da Escola Básica EB1. É objetivo que este edifício possa, de futuro, agregar também a resposta de CATL. No lote anexo a este terreno, pretendemos, ainda, construir um edifício que sirva de armazém e que possa ainda integrar o serviço de aprovisionamento da Instituição, cujo espaço actualmente afecto já se verifica diminuto para a actual dimensão da instituição e para aquela que é expetável que seja, no médio prazo.

Tudo isto faz parte de um Plano Estratégico, condicionado, que a Instituição está a definir para um prazo de 5 anos. Para suporte a este plano pretendemos efetuar candidaturas aos programas comunitários resultantes do “Plano de Recuperação e Resiliência” que, pela verba que virá a ser disponibilizada, nos possibilite a realização de alguns projectos definidos no Compromisso para o Mandato desta Mesa Administrativa. Para além disso, vemos aqui, a possibilidade de concretizar outros projetos que, ainda que estando pensados mas não planeados, poderão eventualmente ser antecipados.

Ao nível da área hospitalar, na retoma após confinamento, procurámos trabalhar de forma a colmatar a quebra de produção resultante do período em que tivemos os nossos serviços encerrados. Procurámos estabelecer um plano estratégico que permitisse a concretização dos Acordos de Cooperação em vigor. Este planeamento requereu uma readaptação que prevemos que se mantenha em 2021. Para além disso, para 2021, é nossa expectativa poder efectivar e consolidar a nova área de actuação, ainda muito recente, da área hospitalar. A 2 de novembro abrimos o “Serviço de Urgência Pediátrica”, um novo serviço disponibilizado pelo Hospital para a nossa comunidade.

Outro desafio que se avizinha e que em 2021 será o ano da estabilização, é a alteração do modelo de gestão do Hospital. O modelo de gestão actualmente em vigor, e que se mantém desde a reabertura do hospital em 1998, é um modelo de gestão unipessoal através da figura de Administrador-delegado. A saída do actual Administrador, que dedicou mais de 45 anos à nossa causa, devido à sua passagem à reforma, antecipou esta reflexão. A Mesa Administrativa teve de analisar os diversos modelos de gestão,

de forma a identificar aquele que oferece melhor resposta à realidade actual e futura do hospital. Assim, será constituído um "Conselho de Administração" para gestão desta unidade de saúde. Um modelo de gestão assente num órgão colegial, que deverá ser presidido por um elemento da Mesa Administrativa. Neste órgão terão assento por inerência de funções, o Diretor Clínico e a Enfermeira Diretora da Instituição.

Pre vemos que 2021 seja um ano de desafios. Pre vemos que 2021 marque o início de um novo ciclo da história da nossa instituição. Assim, esperamos poder continuar a contar com o apoio, força e dedicação dos nossos funcionários e colaboradores para que, unidos, possamos contribuir para uma Misericórdia mais moderna e preparada para desafios inesperados.

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 2021.

1. ATIVIDADE GERAL DA SCMPL

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

A SCMPL dinamiza e participa em atividades e comemorações que permitem o envolvimento com a comunidade local e regional.

Atendendo ao atual contexto a dinamização ou participação nos diversos eventos terá de ser ajustada à evolução epidemiológica da pandemia.

Assim, para 2021, a instituição não apresenta em plano nenhuma atividade. Em função do decorrer da situação, a participação ou dinamização serão ajustadas. De ressaltar que as datas festivas da Misericórdia serão sempre assinaladas, ainda que recorrendo aos meios digitais.

1.2. RESPOSTAS À COMUNIDADE

A Missão da SCMPL visa o serviço e apoio, com solidariedade, a todos os que precisam. Dentro dos serviços que dispõe e da sua atividade, ou através de recurso a parcerias externas, a instituição procura sempre dar resposta às solicitações/ necessidades da comunidade.

O ano 2021 prevê-se que, devido ao aumento da taxa de desemprego e da quebra de trabalho, a comunidade local necessite de uma resposta mais alargada.

A SCMPL tem previstas algumas ações, na expectativa de ajudar a colmatar algumas necessidades locais, destacando-se o projeto CLDS 4G que recentemente iniciou funções e cujo eixo prioritário de intervenção será uma mais-valia para o concelho:

- Cantina Social: Protocolo de fornecimento de refeições diárias;
- POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas): Programa para apoio a 108 indivíduos fornecendo alimentos para a confeção diária das suas refeições. Face ao atual contexto, a abrangência de beneficiários deste projeto pode ser ampliada;
- 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.

Para 2021 verifica-se que est

- 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;
- Instituições parceiras na dinamização de atividades de lazer. Recurso a plataformas digitais enquanto a situação epidemiológica não permita o convívio presencial.

1.4. GESTÃO FINANCEIRA

Projetos e candidaturas

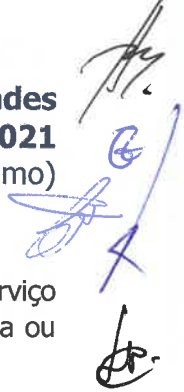
Por forma a dar equilíbrio à sua estrutura financeira, a instituição vai procurando encontrar soluções através candidaturas a programas ou protocolos que ajudem a sustentar a possibilidade de realização das atividades que nos propomos. Para 2020:

- 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 construção de um novo edifício de raiz para a resposta de Creche. Pretende-se converter o atual Acordo de Cooperação de pré-escolar para o edifício NSM, em Creche, dando assim resposta aquela que é a necessidade local;
- Candidatura ao Plano de Recuperação e Resiliência alcance de alguns projetos da Instituição, nomeadamente para construção de raiz de um novo ERPI, no quarteirão da Misericórdia. Pretende-se que este edifício seja dotado de novas tecnologias, IOT (Internet das Coisas), IA (Inteligência Artificial), sendo projetado como um "Lar do futuro" de forma a dar uma resposta mais eficaz às necessidades dos nossos atuais e futuros utentes.

Medidas de Poupança/Contenção

Para 2021 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);
- Gestão eficaz de EPI's;
- Substituição da caldeira da ULDM por duas mais pequenas e mais económicas, diminuindo o consumo de gás;
- Diminuição dos custos associados aos acidentes de trabalho (seguradoras), com a diminuição dos acidentes de trabalho;
- Etc...



1.5. INOVAÇÃO

Ciente da necessidade de manter uma visão inovadora e de melhoria no desenvolvimento do serviço prestado e ciente de que esta mesma visão está presente nas formas de trabalho de cada valência ou serviço da instituição, apresentamos algumas propostas de medidas inovadoras para 2021.

Apesar de sabermos que 2021 será um ano difícil, entendemos que o desafio e a inovação devem estar presentes na nossa forma de trabalho:

- Projeto "ElviraCare": Loja online para venda de produtos de Puericultura, Dermocosmética, Dietéticos, Nutrição e Espaço Lar. Aliar a estratégia à Farmácia de Oficina como forma de obter melhores campanhas;
- Projeto CLDS 4G: Projeto de apoio à comunidade local que visa trabalhar o eixo "Emprego, formação e qualificação";
- Atividades inovadoras na dinamização de atividades das respostas sociais;
- Edifício ERPI projetado para incorporar novas tecnologias ao nível da IA (Inteligência Artificial e IOT (Internet das Coisas));
- Parceria com a NOS com objetivo de disponibilizar ferramentas de monitorização na saúde, a utentes em contexto domiciliário;
- Definição de uma política interna de Conciliação da vida pessoal, familiar e profissional dos trabalhadores/as;
- Desenvolvimento de plataforma/APP que permita a codificação remota de cirurgias.

2. OBJETIVOS E ATIVIDADES PARA 2021

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 E BEM-ESTAR

2.1.1. 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 2021 espera-se a continuidade da consolidação do HAL.

a) 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: <ul style="list-style-type: none"> - 5% consultas; - 10% MCDT's; - 10% 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"> - Alargamento da Cooperação a Parceiros Sociais e Privados; - Adesão a novos Subsistemas de saúde; - Divulgação dos sistemas de saúde já existentes; - Boa relação com as USF's da região.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
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 e potenciar o Serviço de Pediatria;
- Implementação da ferramenta de gestão do serviço (GTA) em Unidade Convalescença;
- Otimização e informatização do circuito do medicamento;
- Agilizar e melhoria e termos de tempos de espera para agendamento e de resposta em termos de resultados;
- Dinamização das Comissões de Controlo de Infecção e da Qualidade e Segurança;
- Implementar as medidas de contingência para combate ao Coronavírus e manter uma cultura de segurança;
- Preparar o serviço de teleconsulta para dar resposta às consultas neste contexto de pandemia COVID 19.

b) 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 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;

c) Bloco Operatório

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Aumentar a produção cirúrgica	Que em 2021 o volume de produção aumente em 10% face a 2020	Rentabilizar os tempos do BO; 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
Cumprir os indicadores de qualidade preconizados pelo HAL em obediência às normativas dos acordos pré-estabelecidos	Cumprir em 100% os indicadores de qualidade decorrentes dos Acordos de Cooperação contratualizados nomeadamente no que se refere aos tempos de espera para cirurgia (CTH – 90 dias e SIGIC (NT/VC) – 15 ou 45 dias (de acordo com a prioridade)	Registo contínuo de Indicadores com avaliação dos mesmos.

d) Unidade de Convalescença

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 10% face a 2020;	Levantamento trimestral de Inventários, com articulação direta ao Departamento Financeiro; Definição de estratégias de redução de custos, onde aplicável;
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde >= a 90%;	Aplicação de Questionário no momento da alta do utente;
Reduzir o Nº de Infecções	Reduzir o Nº de Infecções contraídas na Unidade em 10% face a 2020	Registo sistemático da presença de infeções e antibióticos utilizados, bem como o critério de implementação, que culmina num registo trimestral por parte da CCI, permitindo-nos a monitorização/ avaliação epidemiológica.
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, nomeadamente preenchimento de TNF.

2.1.2. 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.

2.1.3. UNIDADE DE LONGA DURAÇÃO E MANUTENÇÃO - 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 2020;	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 Nº de Infecções	Reduzir o Nº de Infecções contraídas na Unidade em 10% face a 2020	Registo de Indicadores trimestralmente com avaliação semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica em colaboração com a CCI

2.1.4. FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA

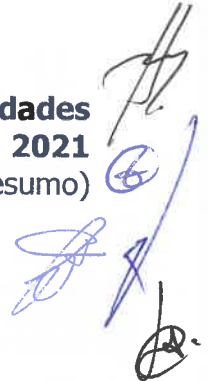
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Manter a sustentabilidade da farmácia	Aumentar o desconto financeiro junto dos laboratórios em 5%	Negociação junto dos laboratórios; Envolvimento do responsável de compras.
Reforçar a rentabilidade da farmácia	Que o número de atendimentos por funcionário seja superior em 1% a 2020	Aumentar as vendas cruzadas; Envolvimento de todos os funcionários
Promover o uso racional da medicação	Melhoria contínua do uso de medicação pelos doentes polimedicados	Preparação individualizada da medicação a quem solicitar
Manter a satisfação dos clientes	Grau de satisfação dos clientes superior a 90%	Aplicação de inquéritos de satisfação

2.1.5. LOJA ONLINE "ElviraCare"

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Conquistar quota de mercado	Alcançar a média superior de 30 encomendas/dia, com valor médio de 40€	Estratégia agressiva de preço muito competitivo e política agressiva de marketing
Cumprir com prazos de entrega	90% das encomendas serem entregues antes de 2 dias úteis	Articulação com a equipa da ElviraCare e transportadoras na otimização da receção da encomenda e despacho da mesma
Garantir a satisfação do cliente	Devoluções por reclamações inferiores a 5% das encomendas	Abrir e otimizar canais de contacto com clientes, via e-mail, telefone, chat, etc.
Internacionalização	Ganhar quota de mercado nos países do norte da Europa	Traduzir para inglês todos os artigos comercializados no site
Cumprir com prazos de entrega no estrangeiro	90% das encomendas serem entregues antes de 5 dias úteis	Articulação com a equipa da ElviraCare e transportadoras na otimização da receção da encomenda e despacho da mesma

Atividades a destacar:

- A atividade da loja online "ElviraCare" é ainda recente. Para 2021 espera-se que esta nova valência possa sedimentar a sua atuação e oferecer uma resposta nacional, de qualidade.



2.2. VALÊNCIAS SOCIAIS

A) VALÊNCIAS DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

Creche e pré-escolar

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
<p>Na adaptação a esta nova realidade, assegurar que se mantém a articulação entre a creche e a família.</p> <p>Assegurar a continuidade da participação e a comunicação com os/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>	<p><u>Creche:</u> Que os/ as EE/ família participem em 5 atividades da sala ou da valência</p> <p><u>Pré-escolar:</u> Que os/ as EE/ família participem em 10 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, através de formas não presenciais;</p> <p>Solicitação de participação através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta sobre ideias de atividades para desenvolver na sala; - Construção de ornamentações para entregar nas salas/ valência alusivas a dias temáticos, cumprindo as regras de higiene e segurança, por exemplo trazer dias antes para ficar na creche; - Dinamizar atividades para a turma por videoconferência; - Reuniões de acompanhamento/ avaliação do seu educando preferencialmente por meios à distância; - Construção do PDI, através duma comunicação eficaz entre a educadora e a família; - Resposta a questionários de satisfação.

CATL S. Nicolau

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
<p>Proporcionar às crianças experiências e atividades que contribuam para o seu crescimento pessoal, satisfazendo as suas necessidades físicas, intelectuais, afetivas e sociais</p>	<p>Realizar 90% das atividades programadas no Plano Anual de Atividades;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades alusivas a épocas festivas e dias temáticos - Realização de atividades de lazer e convívio entre as crianças
<p>Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis dos mesmos</p>	<p>Ter 70% do grau de satisfação dos utentes entre Bom e o Muito Bom.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades de ensino e acompanhamento ao estudo - Realização de atividades socioculturais - Acompanhamento nas férias letivas
<p>Garantir o sucesso escolar da criança</p>	<p>Que 90% das crianças tenham sucesso escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dar apoio na sala de estudo (geral e individualizado); - Disponibilizar material de apoio a cada disciplina (ex: fichas de trabalho); - Explicações direcionadas em altura de testes; - Preparação para as Provas de Aferição; - Equipa técnica qualificada; - Análise dos conteúdos programáticos e preparação das explicações; - Apoio individualizado em situação de dificuldade nalguma matéria.

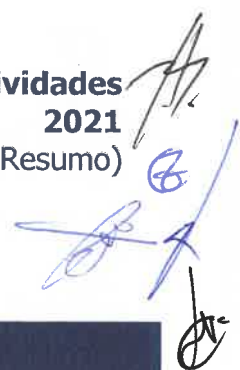
B) VALÊNCIAS SÊNIORES

ERPI / Centro de Dia

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Melhorar a comunicação, relação e bem-estar entre residentes e equipa.	Que o número de ocorrências entre residentes e entre residentes e funcionários não seja superior 10	Realizar ações de sensibilização sobre comunicação e relacionamento interpessoal para os residentes e funcionários; Fazer mediação de conflitos em situação de desacordo procurando zelar pela harmonia entre utentes e equipas; Envolver o utente na definição de medidas de resolução de conflitos;
Promover a saúde e qualidade de vida do utente	Que 80% dos utentes hipertensos e diabéticos, estejam controlados;	Ativar estimulação motora através de aulas de ginástica geriátrica em contexto mais restrito e individual; Dietas ajustadas às necessidades dos utentes; Monitorização regular dos sinais vitais; Promover o treino dos comportamentos pró-saúde e medidas de proteção individual;
	Que 100% dos residentes orientados tenham uma intervenção individualizada, quando referenciados	Naturalizar os afetos; Prevenir e diagnosticar sinais de stress e ansiedade; Promover a capacidade de autorregulação emocional; Ações de informação/ sensibilização sobre diferentes estilos de vida; Diligência na psicoterapia individual e mecanismos de gestão emocional.
	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%	Participação dos idosos na vida coletiva da sociedade através das redes sociais; Enquadrar e explicar a pandemia e a situação de isolamento.

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

2.3.1. 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 1950 - 1970	Identificar, tratar, inventariar e estudar a documentação existente nas pastas; Colher documentação existente noutros arquivos, como o Arquivo Distrital de Braga, referente à SCMPL, seu HAL e beneméritos-fundadores
Conhecer a história da instituição; Interpretação e escrita de estudos históricos sobre a SCMPL com base na informação digitalizada	Construção de biografia sobre Fundadores, Provedores e Beneméritos; Elaboração de um estudo sobre o Palacete das Casas Novas e Lar de São José, atualmente ERPI de São José da SCMPL.	Reunir a documentação para a elaboração de um estudo monográfico sobre o Palacete das Casas Novas, que já iniciámos e nos permite saber que é uma construção da 1ª metade do século XVIII, que pertenceu aos Athaide de Menezes e que nos finais da década de 1880 António Lopes e D. Elvira adquiriram. Em 1966 foi comprada pela SCMPL para lá instalar o Lar de São José.

2.3.2. 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 2020; Dinamizar a política de envolvimento do funcionário, nomeadamente através da realização/ participação num vídeo motivacional; Proporcionar formação que vá de encontro às necessidades do funcionário.

2.3.3. 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 (AT) e dias de trabalho perdidos	Que a taxa de AT não exceda os 10% do número total de funcionários e que o total de dias de trabalho perdidos decorrentes de AT, não exceda os 130;	Desenvolver propostas de medidas de prevenção; Ministrando formação; Incentivar ao uso de Equipamentos auxiliares mecânicos;
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	O tempo de evacuação de cada edifício não deve exceder: - Creche/ Jardim NSM: 5 minutos - Creche/ Jardim S. Gonçalo: 5 minutos - ULDM: 9 minutos - HAL: 9 minutos - ERPI S. José: 10 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;
Cumprir os planos de bio limpeza	Não obter mais do que 3 reclamações relativas à higiene e limpeza, por valência;	Visitas regulares às valências; Recolha constante de informações das coordenações; Ministrando formação;

2.3.4. 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	Registrar 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;

2.3.5. Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)	Realizar auditoria de conformidade ao tratamento de dados pessoais	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorizações, verificações e avaliações do cumprimento do RGPD; - Responder às solicitações.

2.3.6. Comunicação e marketing

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Potenciar a atividade de toda a instituição para angariar novos utentes e aumentar a 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

2.3.7. 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 185.000 kg de roupa lavada	Adequar parque de máquinas e manter equipa focada e motivada

2.3.8. Cozinha Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Que a refeição chegue ao utente em contentor individual, na quantidade e temperatura adequada (valências de saúde)	Que até final do ano, 44.000 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

2.3.9. 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"> - Registrar pedidos em plataforma informática; - Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência definindo prioridades; - Realiza-los com a maior brevidade possível.
Garantir a qualidade do serviço prestado	Que 90% dos serviços tenham avaliação de "satisfaz"	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliar a qualidade dos trabalhos efetuados, mediante a avaliação dos solicitantes.
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"> - Registrar pedidos em plataforma informática; - Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência definindo prioridades; - Realiza-los com a maior brevidade possível.

Atividades a destacar:

- Construção de um edifício para Creche no terreno junto à escola EB1;
- Início de construção de novo ERPI;
- Remodelação do espaço dos forrinhos do HAL, para permitir ampliação dos postos de trabalho.

2.3.10. 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 2021.	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:

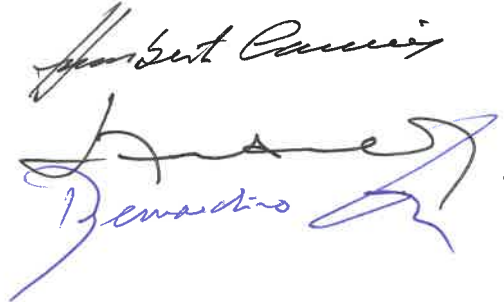
- Consolidar o funcionamento da plataforma GTA na ERPI Lar de São José. Implementar esta plataforma noutras valências: HAL e Infância;
- Desenvolvimento de plataforma/ APP que permita a codificação remota de cirurgias;
- Candidatura a programa de doação de software de Microsoft;
- Dotar a SCMPL e em especial a área sensível da saúde (HAL) de mecanismos automáticos de prevenção e combate aos ataques informáticos que são cada vez mais frequentes e destrutivos.

APROVAÇÃO

Reunião de Mesa Administrativa:

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 4 de novembro de 2020

A MESA ADMINISTRATIVA



Handwritten signatures in blue ink, including names like "Alberto Pereira" and "Domenico".



Handwritten signatures in blue ink, including names like "Carlos Augusto Pereira" and "Eduardo Gomes".

Assembleia Geral de Irmãos:

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 21 de novembro de 2020

A ASSEMBLEIA GERAL