



MISERICÓRDIA  
PÓVOA DE LANHOSO



# PLANO DE ATIVIDADES

**2018**      

O ano de 2018 será, à semelhança dos anos anteriores, marcado pela nossa capacidade de responder com sucesso aos desafios que, no dia-a-dia, nas diferentes áreas de intervenção, nos são colocados. Depois das comemorações do centenário do Hospital António Lopes e de todas as atividades que foram brilhantemente dinamizadas nesse sentido, é tempo de prosseguir e afirmar a nossa posição junto da nossa comunidade, como Instituição imprescindível e incontornável.

Após a conclusão das obras de remodelação e ampliação, o Hospital António Lopes é hoje um projeto em crescimento e consolidação. Desta obra resultou um novo Bloco Operatório, o aumento da resposta em termos de internamento, a criação de novas áreas para MCDT's (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica) destacando-se o serviço de Endoscopia Digestiva, Cardiologia e Medicina Física e Reabilitação assim como uma melhoria nos equipamentos, infraestruturas e condições de trabalho. Todas as benfeitorias realizadas têm-nos permitido cumprir, com eficiência e celeridade, o Acordo de Cooperação celebrado com a ARS Norte.

É chegado o momento de afirmar a sua atividade no contexto local e regional. Potenciar a sua atividade aumentando a sua produção, disponibilizando novas respostas, criando novas parcerias, alargando os subsistemas de saúde disponíveis, procurando sempre responder às necessidades e expectativas dos nossos utentes. Decorrerá, assim, um investimento na área da comunicação definindo estratégias de marketing e divulgação da sua atividade. É nosso propósito que o serviço prestado no Hospital António Lopes seja, cada vez mais, requisitado e reconhecido como um serviço de qualidade.

No seguimento das diversas iniciativas que desenvolvemos no âmbito do Centenário do Hospital António Lopes é ainda nossa expectativa manter algumas atividades, nomeadamente a Procissão em Honra de N. Sr<sup>a</sup> da Misericórdia. Foi uma atividade que desenvolvemos em maio passado e que muito nos orgulhou, pela extraordinária adesão da nossa comunidade. Entendemos que deveria perdurar para além do centenário criando, assim, uma tradição a nível institucional e local. Na interação com a comunidade, destacam-se para além da realização da Procissão em Honra de N. Sr<sup>a</sup> da Misericórdia e da participação nas procissões locais, o desfile de carnaval, os concertos do Coro da Misericórdia e a Celebração do 101<sup>o</sup> aniversário do Hospital António Lopes.

Nas diferentes valências/serviços foram definidos os respetivos objetivos, as estratégias e um conjunto de atividades, com o propósito de prestação de um serviço de proximidade e de qualidade, mas sobretudo, da prestação de um serviço que vá de encontro às expectativas e reais necessidades dos nossos utentes.

Em 2018 a Misericórdia, estribada na sua missão e na preocupação reforçada de responder às necessidades dos mais carenciados, espera manter algumas medidas de apoio social, nomeadamente a Cantina Social, embora a sua continuidade esteja dependente da manutenção do protocolo com a Segurança Social e a implementação do POAPMC, programa de apoio aos mais carenciados, que visa a distribuição de alimentos para confeção diária de refeições.

Quanto aos investimentos ao nível das intervenções, destaco a melhoria das condições de trabalho e prestação de serviço na Farmácia sendo nosso objetivo remodelar a área de atendimento tornando o espaço mais eficiente, funcional e atrativo bem como melhorar as condições de climatização e impermeabilização do edifício NSM (Creche/Pré-escolar) e CATL.

Assim Deus nos ajude!

O Provedor, Humberto Carneiro

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 2018.

## 1. ATIVIDADE GERAL DA SCMPL

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

Para 2018 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;
- Procissão em honra de N. Sr<sup>a</sup> da Misericórdia, ocorrida pela primeira vez a 31 de maio de 2017;
- Celebração do aniversário do Hospital António Lopes (5 de setembro - 101<sup>o</sup> 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 - 90<sup>o</sup> aniversário);
- Concertos do Coro da Misericórdia.

Participação em: procissões locais (ex: S. José, N. Sr<sup>a</sup> 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 2018 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;
- 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, Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso bem como outras 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 2018:

- 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, no âmbito de candidaturas que possam abrir e que tenham enquadramento para a SCMPL, com objetivo de melhorar a estrutura das valências da SCMPL.

#### Medidas de Poupança/Contenção

Para 2018 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 2018 a SCMPL propõe-se a desenvolver alguns projetos dos quais se destacam:

- Criação das Comissões de Feridas e da Qualidade;
- Consolidação de uma ferramenta de gestão de indicadores para o HAL;
- Estreitar laços com entidades locais ao nível da Farmácia;
- Projeto educativo da creche/pré-escolar;
- Terapias do riso e música nas valências sénior;
- Desenvolvimento de ferramentas de promoção da atividade do HAL (Plano de Marketing; Website dedicado ao Hospital; Redes Sociais dedicadas ao HAL);
- Análise e construção de uma matriz de horários semelhantes, para as valências desta Instituição, de forma a rentabilizar os recursos humanos e a prever a sustentabilidade da valência/serviço.



*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*

## 2. OBJETIVOS E ATIVIDADES PARA 2018

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, o ano de 2018 espera-se como sendo o ano de consolidação do HAL.

#### Atividade geral do HAL

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 2018 não sejam recebidas mais de 3 reclamações em livro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reforço na formação em atendimento administrativo;</li> <li>- Sensibilização contínua das equipas pelos seus responsáveis para o compromisso para com a qualidade;</li> <li>- Distribuição inquéritos de satisfação;</li> </ul>
Potenciar a atividade hospitalar e o reconhecimento perante a comunidade local e regional	Aumentar a atividade do HAL em 20% ao nível das consultas, cirurgias e MCDT's	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar campanhas de divulgação da atividade do HAL no concelho e fora dele;</li> <li>- Aumentar o n.º de especialidades médicas ao nível das Consultas Externas;</li> <li>- Instalar um aparelho que TAC que poderá potenciar a referência para o BO e MCDT's;</li> <li>- Continuar com as campanhas promocionais das Unidades de Cardiologia, Gastroenterologia, Imagiologia e Medicina Física e de Reabilitação;</li> <li>- Realizar campanhas promocionais para potenciar a atuação na área da cirurgia vascular;</li> <li>- Potenciar a captação de vales de cirurgias (SIGIC) de cirurgia plástica;</li> <li>- 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> </li> </ul>

#### Atividades a destacar:

- Aperfeiçoar o sistema de agendamento e atendimento de consultas com objetivo de: Reduzir os tempos de espera; Melhorar o acolhimento e atendimento; Promover o acesso a cuidados de saúde com qualidade;
- Potenciar as aplicações informáticas (nomeadamente no internamento) com objetivo de otimizar o acesso a informação/indicadores;
- Formação na área administrativa com objetivo de melhorar a qualidade do atendimento;
- Alargar a atividade do HAL nomeadamente através de novas especialidades de consulta (Endocrinologia, Reumatologia), MCDT's (TAC), bem como ao nível da cirurgia (neurocirurgia e à cirurgia plástica).



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 para 2018	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 99,7% das situações exista efetiva disponibilidade da consulta aberta	Garantir a permanência do médico no período complementar ao SNS

Bloco Operatório

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Melhor o ranking entre os Hospitais com SIGIC	SIGIC - atingir o ranking até ao 3.º classificado	Cumprir os indicadores previstos nos Protocolos
Cumprir com o AC	Garantir a execução de 1140 cirurgias (1040 de ambulatório e 100 convencionais)	Acompanhar a atividade do BO
Cumprir com os indicadores de qualidade contratualizados com a ARS Norte no AC para 2018	Que o tempo máximo de espera para cirurgia não ultrapasse os 60 dias	Controlar os indicadores através dos mapas de registo de cirurgias
	Que 80% das cirurgias programadas sejam realizadas em ambulatório	
	Que em 100% dos procedimentos seja aplicada a "Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica"	
Aumentar a resposta do Bloco Operatório	Aumentar o número de cirurgias face a 2017	Rentabilizar ao máximo as instalações e equipamentos existentes no novo bloco; Aumentar equipas cirúrgicas; Necessidade de adquirir mais instrumentais cirúrgicos e alguns específicos.
Diminuição dos riscos de infeção	Cumprir com as normas e protocolos para diminuir o risco infeção face a 2017	Utilização de kits cirúrgicos descartáveis e outro material cirúrgico descartável; Aumentar o número de caixas de instrumental cirúrgico; Utilização de solutos próprios para limpeza e desinfeção; Cumprir as indicações da GCL-PPCIRA do HAL; Verificações periódicas da qualidade do ambiente do Bloco e esterilização.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Lando', 'H. D.', and others.*

Unidade de Convalescença

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Manter o grau de Satisfação dos Utentes	Grau de Satisfação dos Utentes em relação aos Cuidados de Saúde superior a 90%;	Prestar um serviço multidisciplinar, centrado na necessidade do utente e que responda às suas expetativas; Aplicação de Questionário aquando da alta e recolha para tratamento estatístico.
Reduzir o N° de Infeções Trato urinário	Reduzir o N° de Infeções contraídas na Unidade em 10% face a 2017	Registo de Indicadores com balanço semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica
Reduzir o N° de Infeções Respiratórias	Reduzir o N° de Infeções contraídas na Unidade em 10% face a 2017	Registo de Indicadores com balanço semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica
Prevenção de LP' s	Que a taxa de incidência de LP's na UC seja < 5%	Registo de Indicadores com balanço anual de modo a proceder a monitorização
Reduzir o nº de quedas	Que a taxa de incidência de quedas seja reduzida em 10% relativamente a 2017	Registo de Indicadores com balanço anual de modo a proceder a monitorização
Divulgação à comunidade dos cuidados prestados pela unidade	Que 60% das instituições por nós reconhecidas na comunidade, como relevantes tenham conhecimento das atividades da unidade	Elaboração de um sketch com imagens dos diversos serviços da unidade; Flyer's publicitários; Outdoors informativos.

Farmácia Hospitalar

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Reduzir os custos da Farmácia Hospitalar	Redução em 5% do custo com consumo de medicamentos	Estudar preços e novos fornecedores; Adquirir genéricos quando disponíveis no mercado.
Reduzir em 5% 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
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde >= 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 2017	Registo de Indicadores trimestralmente com avaliação semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica em colaboração com a CCI



*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*

C) FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Reforçar a sustentabilidade da farmácia	Aumentar a venda de medicamentos genéricos em 10%	Aumentar gradualmente a compra de medicamentos agudos genéricos; Compra das novas moléculas que venham as ser comercializadas; Envolvimento de todos os funcionários da farmácia.
	Que o número de atendimentos por funcionário seja superior a 2017 e aumentar o valor médio de venda por funcionário em 7%	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.
Promover o diagnóstico precoce dos fatores de risco das doenças cardiovasculares	Que o número de rastreios efetuados seja superior a 2017	Efetuar rastreios cardiovasculares à população/envolvimento de todos os funcionários da Farmácia; Efetuar campanhas sensibilização/promocionais;

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>



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'Lando', 'H. Dorne', and others.*

CATL S. Nicolau

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Garantir o sucesso escolar da criança	Que 75% das crianças do 2º, 3º e 4º ano tenham um resultado médio igual ou superior a 70% por disciplina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar apoio na sala de estudo (geral e individualizado);</li> <li>- Disponibilizar material de apoio a cada disciplina (ex: fichas de trabalho);</li> <li>- Explicações direcionadas em altura de testes;</li> <li>- Preparação para as Provas de Aferição;</li> <li>- Equipa técnica qualificada;</li> <li>- Análise dos conteúdos programáticos e preparação das explicações;</li> <li>- Apoio individualizado em situação de dificuldade nalguma matéria.</li> </ul>
	Que 90% das crianças tenham sucesso escolar	

### B) VALÊNCIAS SÉNIORES

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 a 15	<p>Implementar atividades de estimulação psicomotora inovadoras que promovam o bem-estar e relaxamento (ex: musicoterapia e riso terapia); 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; Dar continuidade às atividades lúdicas entre utentes para promover o seu relacionamento; Envolvimento do utente na definição de medidas de resolução de conflitos; Continuar a promover atividades que quebrem as rotinas e proporcionem o convívio com outras pessoas (saídas ao exterior ou convidar outros grupos para vir à ERPI);</p>
	Que no ano de 2018, 80% dos utentes hipertensos e diabéticos, estejam controlados;	
Promover a saúde e qualidade de vida do utente	Que 80% dos objetivos definidos no PI sejam atingidos;	Dietas ajustadas às necessidades dos utentes; Monitorização regular dos sinais vitais; Realizar aulas de ginástica geriátrica;
		Envolvimento do utente e família na definição dos objetivos 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;



*Handwritten signatures and notes in blue ink, including the name 'Lopes' and a date '2018'.*

2.3. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO

A) ARQUIVO HISTÓRICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Proceder à recolha, limpeza, tratamento, digitalização e arquivamento da documentação integrada no Arquivo Histórico.	Dar continuidade ao tratamento de parte do vasto arquivo. Participar na comemoração do centenário do HAL.	Recuperação de livros e outras peças pertencentes ao arquivo da SCMPL; Participar ativamente na concretização do programa comemorativo do centenário do HAL.
Proceder à recolha, limpezas, catalogação e acondicionamento em local próprio de centenas de peças que pertenceram ao HAL e a outras que integraram o património do benemérito António Lopes, e que pertenciam já a esta Santa Casa ou lhe foram doadas ultimamente.	Preparar todo o vasto conjunto de peças em posse da Misericórdia para serem expostas em mostras regulares e constituir, com elas, um fundo estruturado para futuramente integrarem um Museu da SCMPL.	Proceder à limpeza, catalogação e acondicionamento em segurança das peças pessoais de António Lopes e daquelas que constituem o acervo histórico do HAL.

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;	Avaliação de desempenho do funcionário; Política de envolvimento do funcionário; Dinamização de atividades de convívio entre funcionários; Proporcionar formação que vá de encontro às necessidades do funcionário.

C) FORMAÇÃO PROFISSIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Proporcionar formação de qualidade que vá de encontro às necessidades e expetativas do formando	Realizar pelo menos 7 ações de formação	Procurar respostas internas de formação que respondam às necessidades dos funcionários; Dinamizar formação em parceria com entidades externas; Campanhas promocionais de formação.



D) 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;

E) Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Acompanhar a implementação de ações corretivas	Fechar pelo menos 90% 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.

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 no website da SCMPL; Obter pelo menos 100 pré-marcações de Consultas e Exames através da APP e Websites.	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 150.000 kg de roupa lavada	Responder aos pedidos das valências

H) Cozinha Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Que a refeição chegue ao utente em marmitta individual, na quantidade e temperatura adequada (valências saúde e ERPI)	Que até final do ano, 80.000 refeições tenham empratamento individual	Empratar individualmente para as valências de ERPI e 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



I) Departamento de instalações e equipamentos (DIE)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Que pelo menos 90% dos pedidos de intervenção via plataforma de manutenção são atendidos	Registar pedidos em plataforma informática; Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência definindo prioridades; Realiza-los com a maior brevidade possível.

Atividades a destacar:

- Dotar o edifício NSM/CATL das devidas condições se SCI (Segurança Contra Incêndios) e de climatização ambiente;
- Remodelação do espaço de atendimento da Farmácia da Misericórdia;
- Concluir projetos em curso (obras HAL e S. Gonçalo).

I) 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.
Manter as TIC da SCMPL com funcionamento regular e eficiente	Realizar 90% das propostas do plano de atividades para 2018.	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:

- Dotar os serviços de um sistema de gestão de tarefas e atividades diárias que permitam o acesso facilitado a informação (ex: quedas, feridas, infeções, etc).

APROVAÇÃO

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 2 de novembro de 2017

A MESA ADMINISTRATIVA

*Ambrósio Casimiro*  
*António Amador Felício*  
*Francisco*  
*Bernardino*  
*António*  
*Carlos António Pereira*  
*Saulo*  
*João*

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 18 de novembro de 2017

A ASSEMBLEIA GERAL

*António Luís Gomes de Almeida*  
*João António de Almeida*