



MISERICÓRDIA
PÓVOA DO LANHOSO

Plano de Atividades 2019

PREÂMBULO

A Misericórdia da Póvoa de Lanhoso dispõe de um hospital, com instalações e equipamentos modernos e com uma capacidade instalada alargada ao nível do internamento, do bloco operatório e dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica. No ano corrente o balanço é uma realidade. O aumento da produção, nomeadamente da cirurgia, é já evidente. Esta situação deve-se essencialmente ao crescimento do fluxo de Vales Cirurgia (VC) recebidos no hospital, fruto do protocolo SIGIC (Sistema Integrado de Gestão de Inscritos em Cirurgia), que visa combater as listas de espera para cirurgia. Recentemente a UMP (União das Misericórdias Portuguesas) assinou um protocolo com o Ministério da Saúde colocando os hospitais das Misericórdias nos mesmos moldes dos hospitais públicos no âmbito do SIGIC, o que nos coloca como hospital de destino, com resposta a nível Nacional. Os hospitais das Misericórdias convencionados com o SNS, para além de serem recetores de Vales Cirurgia passarão também a receber Notas de Transferência (NT). Esta situação tem potenciado a procura do nosso hospital. Atualmente recebemos NT/VC de todos os pontos do país. Prevemos assim que 2019 se avizinha como um ano de trabalho e crescimento ao nível da produção cirúrgica. É ainda nossa expectativa que em breve tenhamos acordo com a ADSE o que será um forte aliado para o crescimento sustentado. Desta forma, e com base na monitorização dos indicadores de desempenho deste serviço, é nosso objetivo que em 2019 a produção cirúrgica total tenha um aumento de 25% face ao ano corrente.

Este aumento estimado para a produção motivará algumas mudanças, sobre as quais já estamos a refletir e planear. Atendendo ao fluxo previsto, iniciámos a criação de uma Unidade de Gestão de Inscritos para Cirurgia (UGIC) que irá centralizar a gestão de todos os utentes com indicação cirúrgica, independentemente do sistema de saúde de origem. Para o utente nada muda pois esperamos manter, ou ainda melhorar, o padrão de qualidade que já é nossa marca, mas em termos processuais e dinâmicas internas de trabalho pretendemos que o processo seja mais reorganizado e fluido. Outro aspeto é a abertura da segunda sala cirúrgica. A obra de remodelação e ampliação do hospital, que no ano passado foi inaugurada, permitiu a criação de duas salas de cirurgia. Até agora uma delas esteve inativa pois o padrão de cirurgias ainda não justificava a sua abertura. Hoje já olhamos para este assunto com outra perspetiva, é ainda bem! Uma gestão com pensamento baseado no risco e uma visão a longo prazo, permite-nos antecipar eventuais problemas e, na tranquilidade da sua distância, definir uma estratégia que nos permita encará-lo e trata-lo com outra serenidade.

Ainda para o hospital esperamos uma melhoria ao nível da Imagiologia e da Medicina Física e de Reabilitação. São serviços com capacidade de crescimento mas que sentimos que ainda não atingiram a sua plenitude. Ao nível da Imagiologia prevemos uma reformulação da equipa técnica de prestadores de serviço, de forma a garantir uma melhoria nos tempos de resposta para agendamentos e recolha de resultados. Ao nível da Medicina Física e de Reabilitação, pretendemos redefinir estratégias de gestão que permitam uma maior eficiência do serviço. O Hospital António Lopes é, atualmente, o nosso principal foco. Para o investimento feito temos a responsabilidade de o consolidar e afirmar como uma unidade de referência e com capacidade de resposta eficiente na área da saúde.

É objetivo, primeiro, que todos os nossos serviços tenham como marca, a qualidade. Não fugindo à premissa, é ainda nosso objetivo que 2019 seja o ano de início da implementação do referencial normativo ACSA (Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía), modelo de Acreditação em Qualidade na Saúde adotado pelo Ministério da Saúde Português. É um modelo de qualidade



que vem complementar e consolidar o referencial ISO 9001 pelo qual o Hospital já é certificado desde 2007.

Ao nível da farmácia temos também previstas algumas mudanças. Pretendemos realizar as obras de remodelação que concedam ao espaço uma melhor funcionalidade em termos de atendimento e resposta ao utente. Pretendemos ainda criar um consultório com consulta de acompanhamento terapêutico de forma a que os utentes possam ter um tratamento mais personalizado.

Ainda para 2019, e para as restantes valências, temos outros desafios. Esperamos melhorar a nossa comunicação interna e externa e o envolvimento de todos nos objetivos definidos. Para além das dinâmicas existentes ao nível dos serviços para promover um maior envolvimento das famílias na atividade das valências, nomeadamente ao nível das valências sociais, há também o objetivo de fomentar o espírito de equipa e de promover a interação entre os nossos funcionários. Atualmente, contamos com um quadro de pessoal constituído por mais de 260 funcionários pelo que é natural que as pessoas não interajam no seu dia-a-dia. No ano de 2018 o Departamento de Recursos Humanos dinamizou a primeira atividade interna que teve uma adesão de cerca de uma centena de pessoas. A avaliação foi positiva, pelo que para 2019 prevemos manter este objetivo, esperando que sejam desenvolvidas mais atividades que promovam esta interação. Os Recursos Humanos são o ativo mais importante da instituição. É fundamental que todos estejamos alinhados e motivados para o nosso objetivo comum, o de prestar um serviço com qualidade e que responda às necessidades da nossa comunidade.

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 2019.

1. ATIVIDADE GERAL DA SCMPL

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

Para 2019 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;
- 3ª 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 – 102º 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 – 91º 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 2019 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/PARCERIAS

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 2019:

- 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 2019 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 2019 a SCMPL propõe-se a desenvolver alguns projetos dos quais se destacam:

- Dinamização da consulta terapêutica na Farmácia da Misericórdia;
- Promoção de atividades para a comunidade - Caminhada Solidária da Farmácia;
- Consolidação de uma unidade interna de Inscritos para Cirurgia (UGIC);
- Melhorar os tempos de espera para a Imagiologia (agendamento e recolha de exames);
- Implementação da Plataforma SINERGIE (gestão e registo de atividades) nas valências sénior de ERPI e SAD;
- Promoção da comunicação online nomeadamente através do agendamento de consultas para o HAL ou compra de produtos na Farmácia;
- Implementar medidas de "Cibersegurança" de forma a garantir a segurança de dados e da informação.



2. OBJETIVOS E ATIVIDADES PARA 2019

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
Garantir a satisfação do utente/ cliente	Que 80% dos utentes se sintam satisfeitos relativamente ao atendimento recebido Que no ano de 2019 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.
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, - 25% ao nível das cirurgias - 20% ao nível dos MCDT's	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: - 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.

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 conforme procura percebida nas populações alvo;
- Renovação da equipa técnica de Imagiologia para a mais rápida e eficaz resposta aos utentes;
- Melhorar o relacionamento com as USF's da região.

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 2019	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
Abertura da segunda sala do Bloco Operatório.	Que em 2019 o volume de produção médio mensal do BO seja superior a 2018 em 25%.	- Abertura da segunda sala do BO - Aumentar e rentabilizar os tempos do BO
Ampliar o material cirúrgico reutilizável.	Que o material cirúrgico reutilizável seja superior ao verificado no ano de 2018 em 50%.	Orçamentar e adquirir o material cirúrgico reutilizável de acordo com as necessidades previstas.
Aquisição do material/equipamento em falta no Bloco Operatório.	Que 100% do material em falta seja adquirido para melhor funcionamento do BO	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 NT/VC - 15 ou 45 dias (de acordo com a prioridade)	Registo contínuo de Indicadores com avaliação trimestral dos mesmos.

Unidade de Convalescença

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 2.5% face a 2018;	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 2018	Registo de Indicadores trimestralmente, com avaliação semestral, de modo a proceder a monitorização epidemiológica em colaboração com a CCI



[Handwritten signatures and initials]

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
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
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 2% 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 2018;	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 semestralmente aos Clientes no momento do pagamento da mensalidade e comunicação direta ao Departamento da Qualidade
Reduzir o N° de Infecções	Reduzir o N° de Infecções contraídas na Unidade em 10% face a 2018	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



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 a ser comercializadas; Envolvimento de todos os funcionários da farmácia.
Reforçar a rentabilidade da farmácia	Que o número de atendimentos por funcionário seja superior a 2018 e aumentar o valor médio de venda por funcionário em 7%	Tentar aumentar as vendas cruzadas; Aumentar o número de formações que cada funcionário frequenta; Envolvimento de todos os funcionários da farmácia; Aumentar o número de ações promocionais.
Promover o uso racional da medicação	Melhorar o uso de medicação pelos doentes polimedificados	Fazer obras; Criar um gabinete com consulta farmacêutica (utente tira as suas dúvidas relativas à medicação que toma, de forma a evitar erros nas tomas)

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"> - Consulta sobre ideias de atividades para desenvolver na sala; - Construção de ornamentações para entregar nas salas/ valência alusivas a dias temáticos; - Presença em festas temáticas (ex: festas de Natal; dia do pai/mãe); - Deslocação à sala para dinamizar uma atividade para a turma (ex: fazer uma experiência, falar da sua profissão, etc); - Reuniões de acompanhamento/ avaliação do seu educando; - Construção do PDI; - Resposta a questionários de satisfação;



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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;	Realização de atividades alusivas a épocas festivas e dias temáticos; Realização de atividades de lazer e convívio entre as crianças.
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.	- Realização de atividades de ensino e acompanhamento ao estudo - Realização de atividades socioculturais - Acompanhamento nas férias letivas
Garantir o sucesso escolar da criança	Que 70% das crianças do 2º, 3º e 4º ano tenham um resultado médio igual ou superior a 70% por disciplina	- 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;
	Que 90% das crianças tenham sucesso escolar	- 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 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	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);
Promover a saúde e qualidade de vida do utente	Que 90% dos utentes hipertensos e diabéticos, estejam controlados;	Diets ajustadas às necessidades dos utentes; Monitorização regular dos sinais vitais; Realizar aulas de ginástica geriátrica;
	Que 80% dos objetivos definidos no PI sejam atingidos;	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;

2.3. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO

A) ARQUIVO HISTÓRICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Tratamento e leitura do Arquivo Histórico da SCMPL	Concluir 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; 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; Desenvolver uma ação de formação/atividade, destinada às coordenações, para estimular a comunicação das equipas.
	Dinamizar 2 atividades de convívio para funcionários/colaboradores	Estabelecer as atividades; Divulgar e recolher inscrições; Preparar recursos logísticos;

C) FORMAÇÃO PROFISSIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Proporcionar formação de qualidade que vá de encontro às necessidades e expectativas do formando	Realizar pelo menos 5 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; Ministar 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; Ministar formação;

E) 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.

F) 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	Verificar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados na Instituição

G) 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 500 visualizações no website do Hospital; Obter 50 Marcações de Consultas e Exames mensais 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

H) 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

I) Cozinha Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
Que a refeição chegue ao utente em marmitta 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



OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA
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; Confeccionar os alimentos de acordo com a receita e com normas/ regras de qualidade

J) 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;

K) 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 2019.	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 ERPI e SAD de um sistema de gestão de tarefas (SINERGIE) e atividades diárias que permitam o acesso facilitado a informação (ex: quedas, feridas, infeções, etc);
- Atualizar a plataforma Moinho para permitir a monitorização de toda a atividade cirúrgica do HAL;
- Garantir a Cibersegurança através de sistemas mais eficazes no combate e prevenção de ataques informáticos

APROVAÇÃO

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 25 de outubro de 2018

A MESA ADMINISTRATIVA

Ambrósio Correia
Carla Freixo Fidalgo
Bernardo G.
Amorim
Carlos Carlos Cruz
João

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 17 de novembro de 2018

A ASSEMBLEIA GERAL