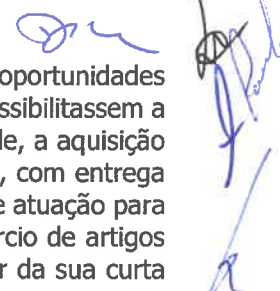





MISERICÓRDIA
PÓVOA DO LANHOSO

Relatório de Atividades 2020





Apesar do contexto e das adversidades, soubemos adaptar-nos e, ainda assim, aproveitar as oportunidades quando estas surgiram. Num debate de ideias, com o objetivo de encontrar alternativas que possibilitassem a prestação de serviço com o mínimo de contactos, surgiu a ideia de disponibilizar, à comunidade, a 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 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 que, apesar da sua curta duração, pois só foi lançado em novembro passado, já tem vindo a dar os seus frutos e a ganhar o seu espaço. Nasce, assim, mais uma valência que vai permitir a expansão e maior notoriedade da marca Misericórdia. Para além de servir o mercado português, é nossa expectativa avançar para a sua internacionalização.

Ao nível do hospital, apesar do interregno de quase 2 meses, foi-nos possível, ao nível dos acordos de cooperação, dar cumprimento aos mesmos. A produção foi ajustada de forma a que os meses de interrupção fossem compensados e os acordos cumpridos. Ainda, assim, foi-nos possível apoiar o Hospital de Braga no combate à sua lista de espera para cirurgia. Após concurso, o Hospital António Lopes obteve a aprovação para realização de 950 cirurgias da especialidade de Cirurgia Vasculuar. Isto permitiu-nos terminar o ano, com o maior número de cirurgias, alguma vez realizadas no HAL, totalizando 2 764 atos cirúrgicos. Este bom resultado é validado pelo Índice de Satisfação dos nossos utentes de cirurgia que é de 96,6% para uma amostra de 434 questionários recolhidos.

Outro serviço que nos foi possível criar e oferecer à população no ano de 2020, foi o "Serviço de Urgência Pediátrica". Este era um projeto que tínhamos em mãos para arrancar no primeiro trimestre do ano, mas, devido à pandemia, só nos foi possível avançar em novembro. Ainda, assim, tem igualmente vindo a criar o seu espaço e a dar resposta às fragilidades dos mais pequenos.

O ano de 2020 marcou, ainda, a história do hospital de outra forma. Desde novembro, como consequência da passagem à reforma do Administrador-Delegado, Agostinho Vieira, o modelo de gestão passou a ser assumido por um "Conselho de Administração", um modelo de gestão colegial constituído por um Presidente, um Administrador-executivo e um Administrador não-executivo. Neste órgão, têm igualmente assento por inerência de funções, mas sem direito a voto, o Diretor Clínico e a Enfermeira Diretora da Instituição.

No que respeita às valências sociais, em específico nas respostas à comunidade, em agosto arrancou outro projeto, ao qual já tínhamos apresentado candidatura e que aguardávamos aprovação, o CLDS 4G (Contratos Locais de Desenvolvimento Social). Este projeto surge de um convite da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso, para desenvolver atividades na área identificada como prioritária para o nosso concelho, o eixo "Emprego, formação e qualificação". Este é um projeto direcionado para a comunidade e que irá complementar a ação que a Instituição já desenvolve neste âmbito. Esperamos que se constitua como mais uma resposta à crise que advirá do atual contexto em que vivemos.

Ao nível da inovação, no ano que passou, destacamos a parceria com a NOS. Esta parceria, tem por objetivo 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 objetivo de retardar a sua institucionalização. Este projeto está a ser testado num grupo de utentes de apoio domiciliário.

Em termos de obras, era nossa expectativa que o ano de 2020 nos permitisse arrancar com alguns dos projetos já elencados no compromisso do mandato desta Mesa Administrativa. Fruto da pandemia, entendemos que 2020 trazia outras prioridades. Isto permitiu-nos dar alguma maturidade às nossas ideias e às soluções existentes. Tínhamos já anunciado a intenção de investir na remodelação do edifício Nossa Senhora da Misericórdia. Com um acordo excedentário em pré-escolar e com uma falta de resposta em creche, a Misericórdia tinha já estabelecido um projeto 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 vez disso, iremos construir um edifício de raiz. Este será projetado para acolher apenas a resposta de creche. Este novo edifício será construído num terreno que é propriedade da Misericórdia e que se situa nas Veigas, terreno contíguo ao atual edifício da Escola Básica, EB1.

No ano de 2020 tivemos desafios não só a nível financeiro e operacional, mas, também, a nível social e emocional. Um ano de crescimento, aprendizagem e transformação. Estou certo que cada um de nós, em cada função, encontrou uma forma de se ajustar e reinventar para dar a melhor resposta aos nossos utentes e aos restantes profissionais. Houve afastamento físico, mas os laços, entre todos nós, tornaram-se, seguramente, mais fortes. Desde que assumo o cargo de Provedor que há uma frase que várias vezes repito

O ano de 2020 ficou marcado, de uma forma indelével, pela pandemia que a todos atacou, com grandes implicações na atividade da nossa Misericórdia.

Foi o primeiro desafio, desde há muitos anos, que pôs todo o globo a tratar do mesmo assunto e a tentar alinhar estratégias, na mesma direção.

O plano de atividades, definido para o ano de 2020 orientava-nos num sentido, mas a chegada do vírus e desta Pandemia, ainda, no primeiro trimestre, fez com que o foco tivesse de ser outro.

A proteção e segurança dos nossos utentes e profissionais, no que respeita à disseminação do Coronavírus, tornou-se o nosso farol. Para auxiliar nesta tarefa, ainda, no final de fevereiro criamos o GAP COVID-19 (Grupo de Acompanhamento Permanente COVID-19) constituído por uma equipa multidisciplinar e dotado de capacidade de decisão, esta, deliberada pela Mesa Administrativa, cujo principal objetivo foi o de centralizar a análise documental e emitir orientações sobre todas as questões decorrentes da pandemia por Coronavírus, em todo o âmbito de atuação da Misericórdia. O Plano de Contingência foi definido e revisto sempre que necessário, quer por orientações dos organismos reguladores, quer por medidas internas determinadas por este grupo e implementadas no terreno. Numa primeira fase, munimos as nossas equipas dos recursos necessários ao desempenho da sua função: o conhecimento e os meios. Atribuímos Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva ajustados à função, formamos e informamos sobre o vírus e o seu comportamento, medidas de contingência e procedimentos de trabalho. Adequamos espaços e refizemos horários de trabalho.

Numa segunda fase, já em março, confinámos. Por decisão do Governo as valências de infância e o Centro de Dia suspenderam o seu funcionamento e as unidades de internamento (Unidades de Cuidados Continuados e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) ficaram confinadas ao edifício, com visitas suspensas e saídas reduzidas ao mínimo essencial e imprescindível. Por decisão interna, o HAL resumiu a sua atividade aos serviços mínimos, ficando apenas a funcionar o serviço de Consulta Aberta. Foi, assim, que nos mantivemos por quase dois meses, período pelo qual durou esse estado de emergência.

Numa terceira fase, quando a segurança e o conhecimento eram maiores, preparamos o "desconfinamento". Estabelecemos um plano para a retoma de todos os serviços a partir do qual, gradualmente, fomos recuperando as nossas rotinas. À data apenas se mantém suspensa a atividade da valência de Centro de Dia, pelo motivo de funcionar acoplada à nossa ERPI. Como resposta, alguns utentes deste serviço passaram a beneficiar de apoio domiciliário. De ressaltar que, conscientes dos riscos associados a este contexto e como medida preventiva para resposta a eventuais situações de surto, reforçámos a nossa equipa de recursos humanos recorrendo, também, ao programa MAREES. Através desta medida recrutamos 21 pessoas que nos ajudaram nesta missão.

Esta preparação, permitiu-nos atuar com alguma tranquilidade e segurança, no momento em que as primeiras situações foram surgindo. A segunda parte do ano foi desafiante para todos nós, mas, dentro da situação, conseguimos uma resposta estável e serena.

Para além dos nossos utentes e funcionários, também procurámos dar corpo à nossa Missão e alargar a resposta dada à comunidade. Com o crescente número de casos em Portugal entendemos que não poderíamos baixar os braços. Assim, após aprovação e acordo com a ARS Norte, conseguimos montar, no tempo recorde de uma semana, uma Unidade de Cuidados Moderados COVID-19, preparada e equipada para acolher 80 utentes com esta patologia, referenciados pelos hospitais de agudos da região. Por esta unidade, que funcionou de 20 de novembro até 28 de fevereiro deste ano, passaram 405 utentes. Este desafio apenas foi possível com a colaboração da Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso que nos auxiliou nos trâmites para empréstimo do edifício. Esta unidade ficou instalada na antiga residência universitária que, pelo período de duração do acordo, foi generosamente emprestada pela empresa Finsolutia.

Para além da resposta direta ao COVID-19, a criação desta unidade permitiu, ainda, servir de suporte ao Hospital de Braga, num período de sobrelotação dos seus Cuidados Intensivos, que outorgou um acordo connosco para ocupar 20 camas para doentes não COVID.

Para além do tratamento também procuramos dar uma resposta no âmbito dos rastreios. Desde julho que fomos disponibilizando testes COVID, numa primeira fase, para rastreio dos nossos funcionários e, numa segunda fase (a partir de outubro), para a comunidade. Em 2020, em apenas dois meses e meio, realizamos 4506 testes (serológicos, antigénio e PCR) a funcionários e comunidade em geral.

"cada problema traz-nos uma oportunidade de melhoria". Apesar das adversidades, fomos capazes, todos juntos, de responder aos enormes desafios que se nos colocaram, mantendo, sempre, o foco no que se nos afigurou como essencial e necessário.

Por último, enquanto Provedor e em nome da Mesa Administrativa, deixo aqui, uma palavra muito sentida e de agradecimento muito especial, a todos os que do nosso grupo de funcionários e colaboradores, puseram em primeiro lugar o serviço ao próximo, quantas das vezes, com prejuízo da sua vida pessoal e familiar. Agradecer-lhes todo o empenho, dedicação e espírito de sacrifício. A todos o meu muito Obrigado.

Estou convicto, que Todos Juntos, vamos conseguir ultrapassar, com sucesso, este inimigo sem rosto que a todos atormenta.

Assim Deus nos ajude!

O Provedor, Humberto Carneiro

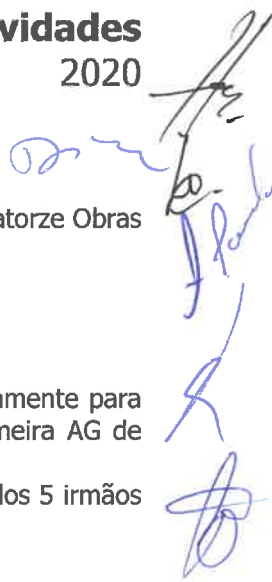
Este relatório de atividades tem como objetivo fazer um balanço relativo ao ano de 2020, avaliando as atividades realizadas. Como base de análise adota-se o Plano Anual de Atividades definido para o mesmo ano, documento estratégico trabalhado por todas as valências e serviços da instituição.

Para elaboração do relatório foi recolhida informação de cada valência/serviço por forma a perceber o alcance dos objetivos determinados para o ano em análise. Recolheu-se igualmente outra informação que pudesse complementar e enriquecer este relatório de atividades.

Devido à atipicidade o ano de 2020 decorrente da situação pandémica que atingiu o planeta, a execução de algumas atividades programadas ficou comprometida.

O surto pandémico provocado pela COVID-19 tem aumentado a dificuldade de previsão da atividade da SCMPL. A instituição tem vindo a tomar medidas para minimizar o impacto financeiro e económico a curto e médio prazo. Dada a incerteza quer quanto à duração da pandemia, que quanto ao impacto na economia global, a SCMPL não consegue antecipar totalmente o impacto deste acontecimentos quer na sua atividade regular e projetos, quer nas suas demonstrações financeiras. A SCMPL mantém a convicção, contudo, de que a preparação das demonstrações financeiras numa base de continuidade se mantém apropriada.

NOTA: Este documento apresenta-se como um resumo do documento "Relatório de Atividades de 2020".



1. BALANÇO GERAL

A Misericórdia da Póvoa de Lanhoso constitui-se como uma irmandade cujo fim é a prática das Catorze Obras de Misericórdia.

Relativamente ao ano de 2020 verificou-se a seguinte atividade:

Irmandade:

- Realizadas 2 Assembleias Gerais de Irmãos, a 20 de junho e 28 de novembro respetivamente para apresentação de Relatório de atividades e Plano de Atividades, respetivamente; A primeira AG de Irmãos estava prevista para 21 de março mas devido à situação pandémica, foi adiada;
- Durante o ano de 2020 houve informação de falecimento de 3 Irmãos/ãs. Foram admitidos 5 irmãos tendo transitado para o ano de 2021, um total de 648 Irmãos/ãs.

Atividade assistencial/pessoas apoiadas

A atividade assistencial prestada pela Misericórdia abrange utentes da área social e saúde. No ano de 2020 a nossa atividade distribuiu-se da seguinte forma:

	VALÊNCIAS	UTENTES
Seniores	Lar de São José – Pessoas Idosas	50 utentes/mês
	Centro de Dia (até março 2020) ¹	7 utentes/mês
	Apoio Domiciliário	36 utentes/mês
Infância	Creche (São Gonçalo e NSM)	102 utentes/mês
	Jardim de Infância (São Gonçalo e NSM)	124 utentes/mês
	CATL São Nicolau – Atividades de Tempos Livres	104 utentes/mês
Saúde	ULDM – Unidade de Longa Duração e Manutenção	29 utentes/mês
	Unidade de Convalescença	28 utentes/mês
	Bloco Operatório	2.764 utentes/ano
	Consulta de Especialidade	14.163 utentes/ano
	Consulta de Clínica Geral	8.193 utentes/ano
Apoio Alimentar	Cantina Social	8 pessoas/dia (2.755 refeições)
	Pingo Doce	Apoio a 29 pessoas
	POAPMC (Programa Operacional de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas)	108 pessoas/mês
Comunidade	CLDS 4G (Contrato Local de Desenvolvimento Social)	77 beneficiários

¹ No ano de 2020 a atividade da resposta de Centro de Dia foi suspensa no mês de março, não tendo ainda sido ainda retomada pelo motivo de funcionar na mesma infraestrutura da ERPI.

2. ATIVIDADE GERAL DA SCMPL

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

No ano de 2020 a SCMPL a dinamização e participação em atividades foi reduzida. Até final de fevereiro a atividade decorreu dentro da normalidade. Depois disso, e devido à situação pandémica, não foi possível realizar eventos com aglomeração de pessoas. Assim, grande parte das celebrações foram canceladas ou não se realizaram nos moldes habituais.

- Em janeiro e fevereiro foi ainda possível participar na 3ª corrida solidária de S. Silvestre e realizar o desfile de Carnaval que teve como tema "O Encantado Mundo da Fantasia";
- Após esta data todas as atividades que se realizaram tiveram de ser repensadas para se adequar às medidas de contingência e contexto pandémico:
 - o A Procissão Arciprestal em Honra de NSM que tem vindo a ser realizada a 31 de maio, não se realizou. De forma a assinalar a data foi celebrada uma missa nos jardins da ERPI S. José na qual, com o devido distanciamento, participaram utentes e funcionários desta valência assim como um grupo restrito de membros da Mesa Administrativa. A celebração foi transmitida online permitindo que a população pudesse acompanhar a cerimónia;
 - o A comemoração do "5 de setembro" – Aniversário da Santa Casa da Misericórdia/ Hospital António Lopes", em simultâneo com a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários da Póvoa de Lanhoso com a celebração do 103º e 116º aniversário, respetivamente. Esta cerimónia decorreu apenas durante a manhã e teve participação restrita aos elementos dos Órgãos Sociais e Diretores/ coordenadores de serviços da SCMPL;
 - o O Natal foi celebrado em cada valência mas de uma forma mais restrita ao grupo de cada serviço e com participação das famílias com recurso a plataformas digitais.

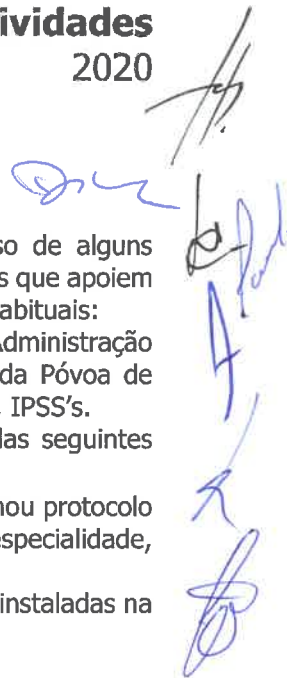
2.2. RESPOSTAS À COMUNIDADE

Uma das bases da missão da SCMPL é a satisfação das carências sociais, tendo por base o Humanismo Cristão. Assim, a Instituição vai procurando, dentro dos serviços que dispõe e dentro das suas possibilidades, dar resposta às solicitações dos povoenses ou da comunidade.

O ano de 2020 foi um ano atípico que requereu adaptação da instituição às questões decorrentes da pandemia e aos requisitos da Comunidade.

Abaixo enumeram-se algumas medidas que a instituição dinamiza e que no ano de 2020 ajudaram a colmatar algumas necessidades sentidas pela população. Nalgumas medidas verificou-se uma maior procura de utentes:

- Cantina Social: Protocolo de fornecimento de refeições diárias. Em 2020 foram distribuídas 2.755 refeições numa média de 8 refeições/dia. Este protocolo mantém-se para 2021;
- POAPMC (Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas): No ano de 2020 este programa permitiu apoiar cerca de 112 indivíduos (54 agregados familiares). O projeto estava aprovado para 54 indivíduos mas, decorrente do contexto, foi possível alargar o número de beneficiários;
- 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. No ano de 2020 a SCMPL apoiou cerca de 29 pessoas neste âmbito;
- 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:
 - o descontos diversos (família numerosa, funcionário, AFCMPL, 2º filho) nas respostas da infância, tendo 61 mensalidades beneficiado de redução por esta via;
 - o redução de mensalidade aplicado a 31 situações (100% dos pedidos), com pedido fundamentado, também nas respostas da infância;
 - o isenção no pagamento de "complemento familiar" aplicado a 22 utentes da ERPI S. José.



2.3. 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. No ano de 2020 a Instituição manteve a relação com os parceiros habituais:

- União das Misericórdias Portuguesas, Centro Distrital de Segurança Social de Braga, Administração Regional de Saúde do Norte, Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso, Arciprestado da Póvoa de Lanhoso bem como outras entidades/instituições locais: Centro de Saúde, GNR, Escolas, IPSS's.

De destacar que em 2020 a instituição estreitou parceria com o Hospital de Braga através das seguintes medidas:

- Protocolo de parceria para combate à lista de espera para Cirurgia Vasculár: O HAL assinou protocolo de parceria onde disponibilizou sala cirúrgica para realização de 950 cirurgias desta especialidade, pela equipa do HB;
- Disponibilização de 20 camas de cuidados agudos/moderados para doentes não COVID, instaladas na Unidade de Cuidados Moderados, libertando a área do HB para doentes COVID;

Ainda de 2020 destacam-se as parcerias na área da Inovação:

- Participação num Projeto piloto na área da saúde, segurança e integração social desenvolvido pela NOS. A NOS disponibiliza equipamentos e software para monitorização dos utentes na área da saúde, segurança e integração social. Estão a participar nesta parceria, 3 utentes do serviço de Apoio Domiciliário.
- Para o desenvolvimento do projeto do projeto para a ERPI do futuro, a SCMPL está a ter como parceiros a Baush e o INL (Instituto de Nanotecnologia). A SCMPL aliou-se a estes dois parceiros de referência como unidade piloto no desenvolvimento de soluções tecnológicas a serem integradas e testados na nossa unidade, com objetivo de monitorizar diversos parâmetros relativos aos utentes (saúde, social) mas também do ambiente (temperatura). Pretende-se integrar soluções que beneficiem os utentes, profissionais e instituição, com recurso à IOT / AI.

2.4. GESTÃO FINANCEIRA

2.4.1. 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.

No ano de 2020 mantiveram-se os programas de apoio dos anos anteriores, nomeadamente:

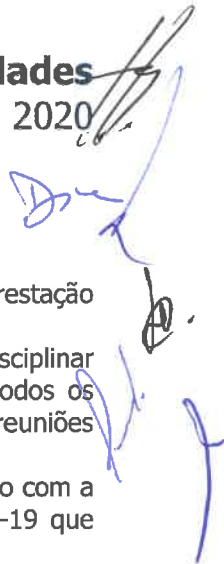
- Programa JESSICA com financiamento de 4,5 milhões de euros para apoio no financiamento da obra do Hospital António Lopes, a condições muito vantajosas para a instituição;
- PME Investe V e PME Crescimento e para apoio à tesouraria (não utilizado na gestão corrente da Instituição);

Em 2020 surgiu o Programa Millenium com um financiamento para apoio à tesouraria no valor de 900.000€.

2.4.2. Património

Em 2020 verificou-se que ao nível do património, este manteve-se à exceção do património artístico que registou 2 aquisições. Estes dois quadros integram as coleções "Catorze Obras de Misericórdia", uma iniciativa que resulta de uma parceria estabelecida entre a União das Misericórdias e a Cooperativa Árvore, do Porto que todos os anos coloca à venda/leilão quadros que representem uma obra de misericórdia corporal e outra espiritual.

Apesar da atipicidade do ano de 2020, por causa do Covid-19, a SCMPL manteve a iniciativa e adquiriu mais dois quadros da coleção. Passaram, assim, a integrar o acervo da instituição os quadros "**Consolar os Tristes**", de José Emídio, e "**Assistir os Enfermos**", de Artur Moreira.



2.5. INOVAÇÃO

A instituição procura fomentar um espírito proactivo e de inovação ao nível do desenvolvimento e prestação dos seus serviços. Relativamente às que foram desenvolvidas em 2020, destacam-se algumas.

- Criação do GAP COVID-19 (Grupo de Acompanhamento Permanente), uma equipa multidisciplinar para centralização de todas as decisões relativas à pandemia. Dar resposta contínua a todos os problemas e riscos condicionados dia a dia pela Covid-19, impossíveis de resolução em reuniões regulares ou extraordinárias da Mesa Administrativa;
- Criação de uma UCM - Unidade de Cuidados Moderados Covid-19, com acordo de cooperação com a ARS Norte, para dar resposta aos hospitais de agudos no acolhimento de doentes Covid-19 que necessitem apenas de cuidados moderados
- Instalação de "Boxes pré-triagem" para monitorização de sintomas e aplicação de questionário epidemiológico a todos os que acedessem à instituição. Isto permitiu a deteção de doentes com sintomas ou contactos suspeitos de Covid-19, antes da sua entrada em qualquer serviço da SCMPL;
- Parcerias para a inovação com a NOS no Serviço de Apoio Domiciliário e a Baush/ INL no projeto de ERPI. Pretende-se começar a introduzir novas soluções tecnológicas que valorizem os serviços.

3. ANÁLISE DE OBJETIVOS E ATIVIDADES DE 2020

A atividade da instituição planeada por cada valência/ serviço, define-se em Plano de Atividades onde cada serviço identifica quais os seus objetivos e respetiva estratégia assim como quais as atividades associadas ao serviço prestado com vista a potenciar a sua qualidade assim como a satisfação e qualidade de vida do utente. Neste ponto focamos os objetivos por valência/serviço assim como algumas atividades mais relevantes. De ressaltar que o plano de atividades definido para o ano de 2020 não previa o contexto pandémico pelo que

3.1. VALÊNCIAS DA SAÚDE

3.1.1. HOSPITAL ANTÓNIO LOPES

Como unidade mais antiga e que motivou a fundação da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, o Hospital António Lopes continua a ser a valência que melhor fundamenta a evolução da instituição, constituindo a sua principal fonte de financiamento. Dispõe de um Bloco Operatório com duas salas cirúrgicas; Consultas de diversas especialidades e Serviço de Consulta Aberta; Unidade de Internamento Médico-cirúrgico; Unidade de Convalescença e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica em diversas especialidades. O ano de 2020 foi dominado pela pandemia COVID-19. Esta situação provocou uma rotura praticamente completa da atividade assistencial no 1º quadrimestre do ano, tendo motivado um esforço suplementar de resiliência e resposta eficaz em tempo real à pandemia. Este facto acabou por reforçar a determinação de todos os funcionários e colaboradores, conferindo uma importância regional crescente ao Hospital num contexto de encerramento ao público em geral dos centros de Saúde e à dedicação quase exclusiva dos hospitais públicos ao tratamento de doentes COVID. No entanto, verificou-se um retrocesso nas expectativas de crescimento da casuística ADSE.

Do ano de 2020 destaca-se ainda uma mudança ao nível estrutural e organizativo do hospital. Desde a reabertura do hospital, em 1998, que o hospital assumiu um modelo de gestão unipessoal através da figura de Administrador-delegado. A saída do Administrador-delegado no último trimestre de 2020, motivada pela passagem à reforma após mais de 45 anos de dedicação à nossa causa, antecipou a reflexão sobre o modelo de gestão a adotar. Ponderada a realidade atual e futura do hospital a Mesa Administrativa decidiu pela constituição de um "Conselho de Administração", um modelo de gestão assente num órgão colegial, presidido por um elemento da Mesa Administrativa, o Provedor. Para além do Presidente, do Administrador Executivo e do Administrador não-executivo, têm também assento por inerência de funções, o Diretor Clínico e a Enfermeira Diretora da Instituição.



[Handwritten signatures and initials]

A) Atividade geral do HAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Potenciar a atividade hospitalar e o reconhecimento perante a comunidade local e regional, aumentando a sua abrangência	Aumentar a atividade do HAL em: - 10% ao nível das consultas, e MCDT's - Manter a produção ao nível das cirurgias	Atividade HAL 2019: Consultas= 38.132 Cirurgias= 2.293 MFR= 130.560 tratamentos 4.598 consultas Atividade HAL 2020: Consultas= 25.356 (redução em 33,5%) Cirurgias= 2.764 (aumento= 20,5%) MFR= 48.083 tratamentos 1.371 consultas (redução em 63,2% nos tratamentos= 28,7% e em 70,2% nas consultas) Objetivo não atingido em consultas, devido à pandemia. Apesar disso, aumentou a produção a nível de cirurgias. Elevada quebra de produção nos MCDTs, atribuível à diminuição de prescrição pelos médicos de família e à diminuição de procura dos doentes, por medo da Covid-19.
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	Objetivo atingido. De uma forma geral os utentes ficam satisfeitos com o serviço prestado no HAL. Pela aplicação dos questionários de satisfação em todos os serviços apura-se um Índice Global de satisfação do HAL de 96,5%. Verifica-se ainda que 94,2% dos nossos utentes e que responderam a esta avaliação, recomendariam os serviços do HAL. No ano de 2020 foram recebidas no HAL 5 reclamações registadas em Livro. Destas, apenas 2 foram aceites e desencadearam ações corretivas.

B) Consulta de especialidade e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

No que respeita à **Consulta de Especialidade**, ano de 2020 realizaram-se 14.163 consultas em 24 especialidades. Face ao ano anterior verificou-se uma redução na produção de 28,5%. Esta quebra decorre essencialmente da situação pandémica. Numa primeira fase o HAL decidiu pela suspensão do serviço de consultas e, após retoma, verificou-se uma redução na procura do serviço. Ainda assim o HAL conseguiu a novembro abrir um "Serviço de Consulta Permanente de Pediatria", projeto definido para o início do ano mas que só foi possível de operacionalizar em novembro de 2020.

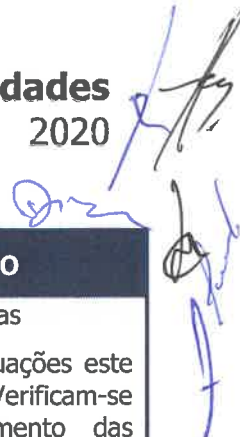
A maior procura recai sobre algumas especialidades cirúrgicas (Oftalmologia, Otorrinolaringologia, Cirurgia Geral e Ortopedia) e Fisiatria e Medicina Dentária, representando 71,8% do volume total. Da produção total verifica-se que 33,5% são relativas ao Acordo de Cooperação CTH.

A **Consulta Aberta** em regime Complementar ao Centro de Saúde teve início em janeiro de 2016 funcionando no horário das 20h às 24h durante a semana e das 08 às 24h aos fins-de-semana e feriados. A instituição disponibiliza ainda uma continuidade deste serviço no horário complementar, em regime particular. No ano de 2020 realizaram-se 8.193 consultas de clínica geral. Face ao ano anterior verifica-se redução significativa no volume total de produção. Esta quebra atribui-se essencialmente à pandemia por COVID-19.

Em termos de **Meios Auxiliares de Diagnóstico e Terapêutica**, verifica-se que a atividade se vai consolidando nas suas diversas especialidades. Face ao ano anterior verifica-se uma quebra na produção o que, tal como na restante atividade, se atribui à pandemia por COVID-19.

Os resultados apresentados respeitam à produção registada no âmbito do Acordo de Cooperação (MCDT's prescritos no âmbito da consulta CTH e MCDT's realizados através de requisição P1).

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
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	Objetivo atingido. O Acordo de Cooperação foi atingido na íntegra cumprindo com a execução do n.º de consultas acordadas.



OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Cumprir com os indicadores de qualidade contratualizados com a ARS Norte no AC CTH para 2020	Que o tempo máximo de espera para a 1ª consulta não ultrapasse os 90 dias	T máx = 209 dias T médio = 127 dias Objetivo não atingido. Nalgumas situações este prazo tem sido ultrapassado. Verificam-se algumas dificuldades no agendamento das consultas nomeadamente por impedimentos por parte do utente (pandemia).
	Que o tempo de espera para triagem médica da consulta externa não ultrapasse os 5 dias	Objetivo parcialmente atingido. Dentro da disponibilidade todas as consultas são triadas em tempo útil.
	Que em 100% das situações exista efetiva disponibilidade da consulta aberta	Objetivo parcialmente atingido. Dentro da disponibilidade todas as consultas são triadas em tempo útil.
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	Objetivo parcialmente atingido. As comunicações foram sendo feitas em tempo útil. Devido às medidas de contingência, verificou-se dificuldade no cumprimento de alguns prazos.

C) Bloco Operatório

O Bloco Operatório dispõe de duas salas cirúrgicas com condições de excelência a nível de instalações e equipamentos. Esse facto tem permitido potenciar e alargar a atividade cirúrgica e cumprir os contratos celebrados com a ARS Norte e subsistemas de saúde.

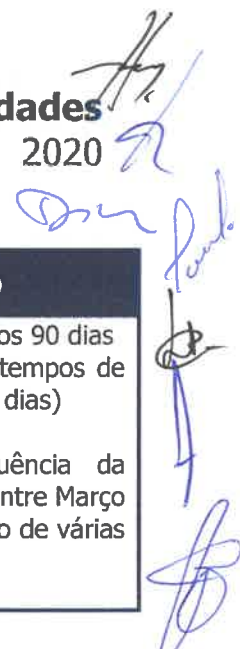
No ano de 2020 verificou-se um aumento na atividade cirúrgica na ordem dos 20,5%. Este aumento decorre do Contrato de Produção para Cirurgia Vasculuar, criado com o Hospital de Braga, para execução de 950 cirurgias às varizes.

A maior proporção de cirurgias recai sobre as especialidades de Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculuar e Oftalmologia, representado 74,3% do volume total de cirurgias.

Destaca-se a produção de Cirurgia Vasculuar que foi a única na qual se verificou aumento face ao ano anterior. Este aumento deve-se ao Contrato de Produção com o Hospital de Braga.

No que refere à monitorização da satisfação dos n/ utentes, foram aplicados questionários de satisfação no final da cirurgia. Da análise dos mesmos resulta um Índice de satisfação de 96,6% (estimado com base nas respostas com grau de "Bom" e "Muito bom"), para uma amostra de 434 questionários respondidos. Destes, 94,5% recomendariam o serviço de cirurgia a familiares e amigos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Manter o nível de produção cirúrgica	Que em 2020 o volume de produção se mantenha face a 2019	Produção 2019 = 2293 Produção 2020 = 2764 Aumento = 20,5% Objetivo atingido. Face a 2019 verifica-se um aumento de 20,5% na produção cirurgia. Este aumento deve-se ao Contrato com o HB para a produção de 950 cirurgias de Vasculuar (varizes).
Aquisição do material/equipamento em falta no Bloco Operatório.	Que 100% do material em falta seja adquirido para melhor funcionamento do BO	Objetivo atingido. Todo o equipamento identificado como necessário foi adquirido no decorrer do ano de 2020.



OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AValiação DO OBJETIVO
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)	<p>CTH 2020 – 89 cirurgias ultrapassaram os 90 dias SIGIC 2020 – foram ultrapassados os tempos de espera em ambas as situações (15 e 45 dias)</p> <p>Objetivo não atingido. Em consequência da pandemia o bloco operatório encerrou entre Março e Maio o que obrigou ao reagendamento de várias cirurgias.</p>

D) Unidade de Convalescença

Desde há 3 anos que a atividade na UC tem vindo a ser fortemente condicionada pelo novo paradigma de funcionamento da RNCCI. Neste paradigma, os critérios de Convalescença (promoção de autonomia para as AVD's em 30 dias), estão a ser subjugados por critérios de ordem social e de gestão de camas dos hospitais de agudos, em desrespeito pelo enquadramento legal. Os utentes admitidos, devido à complexidade da situação clínica, e consequente elevado estado de dependência para as AVD's, necessitam de cuidados médicos e de enfermagem de maior complexidade pelo risco acrescido de, entre outras complicações, quedas, LP's, ITU's. Nesse contexto, a situação agudizou-se com o aparecimento da Pandemia por COVID-19, que exigiu uma reformulação de estratégias e metodologias para mitigar os efeitos da mesma e um ajuste ao Plano de Atividades do ano 2020. Concluímos daqui que este ano foi, sem dúvida, o que mais desafios trouxe no que respeita à prestação de cuidados e à capacidade de adaptação de todos os profissionais. A pandemia por coronavírus mostrou que as equipas são empenhadas, têm facilidade de adaptação e resiliência para lidar com a nova dinâmica de trabalho em prol da manutenção da qualidade dos cuidados prestados, aliada à proteção dos nossos utentes contra novas adversidades.

A Unidade de Convalescença é uma unidade de referência que se caracteriza pela qualidade do serviço que presta, reflexo que se obtém através dos resultados da avaliação da satisfação do utente que em 2020 foi de 97,3% para uma amostra de 28 inquiridos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AValiação DO OBJETIVO
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 10% face a 2019;	<p>Objetivo não atingido.</p> <p>Verificou-se um aumento de gastos em contexto de pandemia, associados a um aumento exponencial de utilização de EPI, utilização de material descartável (acessórios para alimentação descartável), realização de testes para deteção de COVID-19 nos utentes internados, aumento da quantidade de lixo contaminado, aumento do consumo de terapêutica em contexto de agravamento de estado clínico dos utentes por infeção por coronavírus.</p>
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde >= a 90%;	<p>Objetivo atingido.</p> <p>Resultado = 97,3% (Amostra = 28 16,3%)</p> <p>Verifica-se que o objetivo foi atingido tendo o grau de satisfação mantido o padrão de anos anteriores.</p> <p>Durante o ano de 2020, e em contexto de Pandemia por SARS2 COVID19, minimizou-se o uso de objetos que pudessem ser veículo de transmissão da doença, pelo que se limitou o uso de papel/partilha de canetas, meio preferencial para realização do inquérito de satisfação. Justifica-se desta forma o baixo número de inquéritos efetuados durante o ano de 2020.</p>

[Handwritten signatures and initials]

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
<p>Reduzir o Nº de Infecções</p>	<p>Reduzir o Nº de Infecções contraídas na Unidade em 10% face a 2018</p>	<p>2019 (para uma população de 245)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº ITU: 16 Taxa de incidência ITU: 6,5% - Nº IR: 12 Taxa de incidência IR:4,9% - Nº Outras infeções: 4 Taxa de incidência outras infeções:1,6% - Total: 32 Taxa de incidência: 13,1% <p>2020 (para uma população de 172)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nº ITU: 47 Taxa de incidência ITU: 27,3% - Nº IR: 21 Taxa de incidência IR: 12,2% - Nº Outras infeções: 12 - Total: Taxa de incidência outras infeções: 6,9% <p>Objetivo não atingido. O não alcance deste objetivo é prende-se essencialmente por situações não atribuídas diretamente à UC. Por um lado, a maior complexidade de utentes que foram admitidos na UC, com situação clínica mais instável/ maior nível de dependência/ maior necessidade de procedimentos invasivos e consequente maior suscetibilidade a complicações (nomeadamente ITU) e por outro lado com o surto por SARS2 COVID19 que ocorreu na UC em Novembro, e que potenciou um aumento significativo de infeções do foro respiratório. No âmbito da atividade da UC, todas os protocolos de prevenção deste tipo de situações são adotados pela equipa.</p>
<p>Manter os ganhos de autonomia</p>	<p>Manter os ganhos de autonomia nos utentes com potencial de reabilitação em relação ao ano anterior</p>	<p>2019 - dos 245 utentes admitidos na UC em 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 77,6% (190 utentes) apresentaram melhoria do grau de dependência; - 13% (32 utentes) mantiveram grau de dependência; - 0,4% (1 utente) apresentou agravamento do grau de dependência; - 8,9% dos utentes não foi possível a avaliação da evolução pelos seguintes motivos: óbito ou mobilidade por proximidade ou agudização para hospital de agudos sem regresso à UC. <p>2020 – dos 172 utentes admitidos na UC em 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 80,2% (138 utentes) apresentaram melhoria do grau de dependência; - 13,3% (23 utentes) mantiveram grau de dependência; - 0,5% (1 utente) apresentou agravamento do grau de dependência; - 5,8% dos utentes não foi possível a avaliação da evolução pelos seguintes motivos: óbito ou agudização para hospital de agudos sem regresso à UC. <p>Objetivo atingido. Face ao ano anterior verifica-se que o padrão foi mantido em termos de ganhos e manutenção de autonomia.</p>



OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Maior envolvimento dos profissionais	Participação de 60% dos profissionais nas atividades organizadas pela valência/departamento	No ano de 2020 as únicas atividades realizadas que promovera, o envolvimento de equipas foram a participação na 3ª São Silvestre Solidária com 6 elementos da UC e no Desfile de Carnaval, com a participação de 64 elementos da SCMPL. Posteriormente, fruto do contexto pandémico, não foi possível realizar mais atividades deste tipo. Constata-se, no entanto, que o atual contexto potenciou o envolvimento e empenho das equipas na adoção de novos procedimentos de trabalho que garantiram a manutenção da qualidade dos cuidados prestados.

E) Farmácia Hospitalar

Desde 2013 que a Farmácia Hospitalar assumiu uma farmacêutica a tempo integral garantindo assim uma gestão mais eficaz de toda a medicação em uso na instituição. O objetivo deste serviço é o de assegurar a terapêutica medicamentosa aos doentes, a qualidade, a eficácia e segurança dos medicamentos. Desde 2019 que este serviço funciona nas instalações do edifício do Hospital, ficando assim mais próximo dos serviços que mais necessitam do suporte da Farmácia.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO		
		CENTRO DE CUSTO	2019	2020
Reduzir os custos da Farmácia Hospitalar	Redução em 1% do custo com consumo de medicamentos	Convalescença	29.600,89€	35.149,44€
		ULDM	30.239,03€	30.105,53€
		Objetivo não atingido. Este aumento deve-se ao facto da tipologia dos utentes internados, necessitarem de um consumo elevado de medicamentos. Para além disso o surto por COVID também motivou este aumento.		
Reduzir os medicamentos fora de prazo de validade	Reduzir em 5% os medicamentos fora de prazo de validade, face ao ano anterior	Resultado 2019 = 4 medicamentos devolvidos Resultado 2020 = 4 medicamentos devolvidos Objetivo não atingido. Não houve redução, no entanto, estas devoluções são de medicamentos obrigatórios no carro de emergência, ao quais não têm consumo.		

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

A ULDM Dona Elvira da Câmara Lopes – Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, é um estabelecimento do setor social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde - RNCCI, que presta cuidados continuados de saúde a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente. Tem como objetivo fundamental contribuir, numa perspetiva integrada, para o processo ativo e contínuo de recuperação e manutenção global dos seus utentes, prestando mais e melhores cuidados de saúde, em tempo útil, com humanismo e numa perspetiva de solidariedade social, de harmonia com o espírito tradicional constante do Compromisso da Misericórdia. Tem uma capacidade de 29 camas.

O ano de 2020 apresentou à unidade e à sociedade em geral, um desafio que se revelou de extremo impacto na nossa vida. No ano em que a unidade comemorou o seu 10º aniversário de existência, o maior dos desafios acabou por ser a defesa da saúde e segurança dos seus utentes e profissionais, ajustando a sua prestação de cuidados ao combate à COVID 19.

O plano de atividades elaborado para o ano de 2020 foi naturalmente ajustado de forma a que as atividades nele previstas se adequassem ao contexto. Isto motivou a não realização de algumas atividades e objetivos definidos para o ano.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

No ano de 2020 deram entrada na ULDM 27 novos utentes totalizando os 56 utentes que passaram por esta unidade. Em termos de ocupação verifica-se que manteve uma ocupação média de 100%.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AValiação DO OBJETIVO
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 2,5% face a 2019;	Objetivo não atingido. Verificou-se um aumento de gastos em contexto de pandemia, associados a um aumento exponencial de utilização de EPI, utilização de material descartável (acessórios para alimentação descartável), realização de testes para deteção de COVID-19 nos utentes internados, aumento da quantidade de lixo contaminado, aumento do consumo de terapêutica em contexto de agravamento de estado clínico dos utentes por infeção por coronavírus.
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde \geq a 90%;	Grau satisfação =96,7% (Amostra 8 questionários) Objetivo atingido. Relativamente aos familiares que preencheram o questionário verifica-se que estão muito satisfeitos com o serviço prestado nesta unidade. Verifica-se que o padrão de qualidade tem vindo a ser mantido.
Reduzir o Nº de Infeções	Reduzir o Nº de Infeções contraídas na Unidade em 10% face a 2019	Nº infeções 2019=202 Nº infeções 2020=126 Objetivo atingido. Em 2020 o número de infeções contraídas na ULDM foi inferior a 2019. Este facto deve-se ao reforço da adoção de medidas de precauções básicas de controlo de infeção (PBCI) cuja formação aos profissionais foi reforçada. O contexto da pandemia COVID-19 foi um fator de reforço da importância da higiene das mãos, do uso de máscaras e da restrição nos contactos sociais. Este facto foi decisivo para que o número de infeções diminuísse.
Maior envolvimento dos profissionais	Participação de 80% dos profissionais nas atividades organizadas pela valência/departamento	No ano de 2020 não foi possível organizar atividades lúdicas de grupo devido às medidas definidas no Plano de Contingência. Verificou-se no entanto que, de outra forma, estas competências foram trabalhadas. Apesar das imposições e limitações a pandemia trouxe alguma exigência ao nível da criatividade, capacidade de adaptação e resiliência face às dificuldades que foram surgindo o que promoveu o espírito de equipa.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

3.1.3. FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA

A Farmácia Da Misericórdia além da sua vertente social, apresenta também o cariz comercial. Apesar do contexto atípico que o ano nos trouxe, o ano 2020 foi um ano positivo em termos de vendas e em termos de serviços prestados à população.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
	Aumentar a venda de medicamentos genéricos em 10%	Resultado 2019 = 53,70% Resultado 2020 = 23,2% Objetivo não atingido. Objetivo não atingido. Verificou-se uma redução face ao ano anterior. Houve uma quebra de vendas desde Março o que levou a uma diminuição das vendas de genéricos, que por sua vez levou a que o objetivo pretendido não fosse alcançado.
Reforçar a sustentabilidade da farmácia Reforçar a rentabilidade da farmácia	Que o número de atendimentos por funcionário seja superior a 2019 e aumentar o valor médio de venda por funcionário em 7%	Atendimentos: 2019 = 82.954 2020 = 72.025 Valor médio de venda/ funcionário: 2019 = 21,75€ 2020 = 23,49€ Objetivo parcialmente atingido. Relativamente aos atendimentos, verificou-se uma redução em cerca de 10000 atendimentos face ao ano anterior. Esta variação decorre da situação pandémica que motivou uma redução nos movimentos à Farmácia. Em termos médios o valor de vendas por funcionário aumentou em 8%. Desta forma verifica-se que, tendo em conta o contexto do ano de 2020, e o panorama do setor, que o resultado geral é positivo.

3.1.4. Loja Online ElviraCare

A Loja ElviraCare foi um dos desafios de 2020. 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 lançada a 9 de novembro e 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 ação da Misericórdia no espaço internacional.

Apesar de poucos meses de análise constata-se que os resultados são bastantes positivos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Conquistar quota de mercado	Alcançar a média de 20 encomendas/dia, com valor médio de 40€, até dezembro 2020	Objetivo atingido. A ElviraCare recebeu, nos seus dois primeiros meses (novembro e dezembro), um total de 300 encomendas terminado o mês de dezembro com mais de 20 encomendas diárias, com um valor médio de 41,95€ por encomenda.
Opiniões Verificadas	Obter média superior a 8 (1 a 10) equivalente a excelente nas opiniões de clientes	Objetivo atingido. Com 72 opiniões recebidas e verificadas obtemos uma média de 9,9 em 10.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

3.2. VALÊNCIAS SOCIAIS

3.2.1. VALÊNCIAS DE INFÂNCIA E JUVENTUDE

As valências de infância são estabelecimentos de assistência socioeducativa que desenvolvem ação e prestam apoio à primeira e segunda infância.

A instituição tem disponíveis 2 valências de creche, 2 valências de jardim-de-infância/ensino pré-escolar e um CATL que englobam cerca de 350 crianças em Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social.

A 12 de Março foram suspensas todas as atividades escolares presenciais. Criou-se, assim, uma situação difícil e nova para todos/as, procurando-se, desde logo, manter o contacto com as famílias e crianças e, face à situação, adaptar-se o trabalho de forma a dar a melhor resposta possível. Tornou-se também evidente e imperativo conseguir colmatar, junto das crianças e suas famílias, aquilo que a ausência física nos traria, nomeadamente ausência de ligações entre as crianças e o contexto escolar que, de repente, teve de encerrar. Desta forma a equipa educativa conseguiu criar um plano de trabalhos à distância e manter esta interação.

O período de confinamento e a reabertura lançou o grande desafio de apostar em novas formas de comunicação e participação das famílias, privilegiando os recursos digitais, para apoiar e envolver as famílias.

A) Creche

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
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	Que os/ as EE/ família participem em 10 atividades da sala ou da valência;	Média = 10,7 atividades com participação de EE/ famílias/ externos Objetivo atingido em termos médios. No ano de 2020 devido ao período de encerramento e às restrições nos contactos e no acesso às valências, a forma de envolver as famílias teve de ser ajustada. Ainda assim o resultado foi positivo.

B) Pré-escolar

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
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	Que os/ as EE/ família participem em 20 atividades da sala ou da valência	Média = 18,5 atividades com participação de EE/ famílias/ externos Objetivo não atingido. O contexto pandémico não possibilitou a realização de algumas atividades e o objetivo proposto para a participação dos/as EE não foi atingido. Os EE não participaram em número de atividades inicialmente propostas.

C) CATL S. Nicolau

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Proporcionar às crianças experiências e atividades que contribuam para o seu crescimento pessoal, satisfazendo as suas necessidades físicas, intelectuais, afetivas e sociais. Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis dos mesmos	Realizar 90% das atividades programadas no Plano Anual de Atividades; Ter 70% do grau de satisfação dos utentes entre Bom e o Muito Bom.	Necessidade de ajustar o funcionamento da valência e definição de novas atividade face à situação Pandémica atual
Garantir o sucesso escolar da criança	Que 90% das crianças tenham sucesso escolar	Objetivo atingido. Todas as crianças transitaram de ano (100%).

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

B) Serviço de Apoio Domiciliário

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Proporcionar uma ação individualizada e concertada para cada utente	Que pelo menos 80% dos objetivos definidos no PI sejam atingidos;	Objetivo atingido. Foram preparados 36 Planos Individuais para os quais foram definidos objetivos ajustados ao utente. Da totalidade dos objetivos definidos, 100% foram atingidos.

3.3. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO

Atendendo à sua dimensão, a SCMPL necessita na sua atividade diária, do suporte de diversos serviços que auxiliam o cumprimento daquela que é a sua missão.

3.3.1. ARQUIVO HISTÓRICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Tratamento e leitura do Arquivo Histórico da SCMPL	Continuar o estudo da documentação encerrada nas pastas referentes à SCMPL e HAL para as décadas de 1930 - 1950	Concluída a limpeza, verificação e indexação das pastas relativas à década de 1950. Continuar o estudo da documentação encerrada nas pastas referentes à SCMPL e HAL para as décadas de 1930 – 1950.

3.3.2. RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
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;	Amostra = 130 GS= 85,5% Índice de Motivação= 89,2% Índice de envolvimento = 86,8% Objetivo atingido. Foi recolhida uma amostra de 130 questionários que permitem concluir que os inquiridos se encontram envolvidos na missão da instituição e motivados para o desempenho da sua função. Nota: Índice calculado com base nas respostas "Bom" de "Muito bom"

3.2.2. VALÊNCIAS SÉNIOR

As respostas sociais sénior prestam serviços de apoio às necessidades dos seus utentes de modo a contribuir para a estabilização ou retardamento do seu processo natural de envelhecimento.

A SCMPL dispõe de uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (50 utentes), um Centro de Dia (8 utentes) e um Serviço de Apoio Domiciliário (36 utentes), que abrangem 94 utentes em Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social.

Do ano de 2020 destacam-se os desafios decorrentes do contexto pandémico. Desde março que a resposta de Centro de Dia se mantém suspensa. Tendo quem conta que esta funcionava acoplada à resposta de ERPI e atendendo aos riscos associados ao cruzamento entre estes dois grupos, a resposta mantém-se encerrada até aos dias de hoje. Como resposta os utentes que o requereram puderam beneficiar do Serviço de Apoio Domiciliário.

O plano de atividades definido acabou por ter como principal desafio a resposta adequada à situação pandémica. Apesar disso houve uma preocupação em ajustar as atividades ao objetivo inicial de forma a garantir a continuidade da promoção do envelhecimento ativo, a qualidade de vida, o desenvolvimento sociocultural dos utentes e o convívio intergeracional e interinstitucional. As atividades de carácter cultural, social, educativo e lúdico, foram reprogramadas algumas para funcionarem online. Houve a preocupação de trabalhar a participação ativa, a promoção do auto cuidado, independência, respeito pela individualidade e privacidade, sendo sempre os utentes o centro do processo.

Na valência de SAD, não foi possível dinamizar o plano de atividades socioculturais devido à necessidade de afastamento físico, no entanto a equipa prestou outros apoios que permitiram ao utente sentir-se apoiado e seguro.

A) ERPI / Centro de Dia

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Retardar o envelhecimento e promover a saúde do utente	Que a taxa de participação nas atividades psicomotoras seja igual ou superior a 60%	Taxa de participação: ERPI = 73,7% CD = 81,4% (3 meses) O objetivo atingido. Na avaliação da participação nas atividades (ginástica geriátrica, estimulação cognitiva, física e motora, lúdicas, intervenção psicológica e desenvolvimento social) manteve-se uma adesão diária significativa para a promoção do bem-estar geral da população residente. Relativamente ao Centro de Dia os dados respeitam apenas aos 3 meses de funcionamento.
Promover a saúde e qualidade de vida do utente	Que 80% dos utentes hipertensos e diabéticos, estejam controlados;	Atingido. Objetivo avaliado com base na informação resultante do preenchimento dos R.P.07.21 e R.P.07.30, avaliação da glicemia capilar e registo individual de sinais vitais, respetivamente, pela equipa de enfermagem.
	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%	ERPI: Taxa de alcance dos objetivos= 89,2% IQV = 75,7% (48 utentes) Para a valência de ERPI os objetivos foram atingidos. Para a resposta de Centro de Dia, como o seu funcionamento foi interrompido em março de 2020, não dispomos de dados que permitam esta avaliação.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

3.3.3. Serviço de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST) e Departamento de Higiene e Limpeza (DHL)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Diminuir os acidentes de trabalho e dias de trabalho perdidos	Não ultrapassar 15 Acidentes de Trabalho (AT) e 90 dias de trabalho perdidos na instituição	Nº AT 2019= 14 Dias perdidos 2019 = 127 Nº AT 2020= 15 Dias perdidos 2020 = 318 Objetivo parcialmente atingido. Em termos de AT foi alcançado. A maioria dos acidentes de trabalho ocorrem por quedas, esforços repetitivos e em manutenção de limpeza com consequências ligeiras, como entorses ou distensões e queimaduras superficiais. Nenhum AT foi considerado grave. Relativamente ao numero de dias perdidos, o objetivo não foi alcançado. Esta situação justifica-se por um AT que originou um grande número de dias perdidos (85 dias). Por outro lado justifica-se pela situação pandémica: em primeiro lugar porque no primeiro semestre verificou-se uma maior sobrecarga das equipas de trabalho em termos de horas trabalhadas e por outro lado, e de forma a aliviar os restantes RH, a equipa de funcionários da SCMPL foi reforçada em 33 elementos. Estes resultados refletem-se no desenvolvimento do trabalho de cada valência motivados por um aumento na carga laboral.
Cumprir os planos de bio limpeza	Não obter mais do que 3 reclamações relativas à higiene e limpeza por valência	Objetivo atingido. Recebidas 2 reclamações. Após análise de cada uma das reclamações, foram implementadas novas medidas e rotinas que eliminaram a causa da reclamação, realizando verificação in loco. Mensalmente é realizada uma visita pormenorizada aos edifícios e uma conversa com as responsáveis para avaliar o serviço prestado pelo DHL.
Resposta eficaz à emergência	No tempo de evacuação do edifício não ultrapassar: Creche/JI NSM: 5 minutos Creche/JI SG: 5 minutos ULDM: 9 minutos HAL: 9 minutos ERPI S. José: 6 minutos	Objetivo parcialmente atingido. No ano 2020, não foram realizados os exercícios de evacuação nos edifícios, devido à Pandemia COVID-19, para não agrupar/cruzar utentes nem profissionais. Visto que no ano de 2019 foram realizados os exercícios de evacuação e que só é obrigatório de 5 em 5 anos, estão em cumprimento com a legislação em vigor.

3.3.4. Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Acompanhar a implementação de ações correção e corretivas	Fechar pelo menos 80% das ações (correção e corretivas) definidas para o ano	Ações (C + AC) definidas para 2020 = 25 Ações (C + AC) 2020 fechadas = 20 Taxa de resolução = 80,0% Objetivo atingido. No ano de 2020 mantivemos esta avaliação mas com recurso aos meios digitais. Em termos de ações (correção e corretivas) planeadas para 2020, o objetivo foi atingido. Algumas ações foram desencadeadas por auditorias decorridas em 2020 mas outras transitaram de 2019.



[Handwritten signatures and initials]

3.3.5. Comunicação e marketing

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Potenciar a atividade de toda a instituição para angariar novos utentes e aumentar visibilidade e notoriedade.	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.	Objetivos cumpridos e ultrapassados. A nível de pedidos de submissão de VC/NT, obtivemos no total 644 pedidos, que equivale a cerca de 54 pedidos mensais. A nível de consultas/exames obtivemos no total 588 pedidos, que equivale a 49 mensais. Para realização de testes COVID19, recebemos 225 pedidos. Obtivemos uma média de 5289,5 visualizações de páginas mensais no website do Hospital e de 3809 no website da SCMPL. (aumento face a 2019).

3.3.6. Lavandaria Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas de roupa lavada	Atingir nível de atividade de laboração superior a 180.000 kg de roupa lavada	Resultado 2019= 167.817 kg Resultado 2020= 167. 652 kg O objetivo ficou abaixo do esperado devido essencialmente à pandemia e fecho de diversas valências. Mesmo assim, ficamos com um valor quase igual ao valor do ano transato.

3.3.7. Cozinha Central

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Que a refeição chegue ao utente em marmita individual, na quantidade e temperatura adequada (valências saúde e ERPI)	Que até final do ano, 40.000 refeições tenham empratamento individual	Resultado= 43.488 Objetivo atingido. Atingido com um crescimento de 3,5%, justificado também pelas refeições servidas para a UCM também empratadas individualmente, em louça descartável.
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	Objetivo atingido. De forma global verifica-se um grau de satisfação de 88,5% para uma amostra de 719 respostas recolhidas dos diversos questionários das diferentes valências onde este critério é avaliado.

3.3.8. Departamento de instalações e equipamentos (DIE)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Que pelo menos 90% dos pedidos de intervenção via plataforma de manutenção são atendidos	Pedidos efetuados = 678 Pedidos executados = 686 Objetivo atingido, 98,8% dos pedidos efetuados via plataforma foram atendidos.
Garantir a qualidade do serviço prestado	Que 90% dos serviços tenham avaliação igual ou superior a bom	Objetivo atingido. Foi recolhida uma amostra de 244 avaliações que evidencia que 97,5% dos inquiridos estão satisfeitos com o serviço prestado por este departamento.

VOTOS DE SAUDAÇÃO E AGRADECIMENTO

- À União das Misericórdias Portuguesas;
- À Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso;
- À Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários, "instituição germana" desta Santa Casa;
- Ao Ministério da Educação;
- À Administração Regional de Saúde do Norte;
- Ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga;
- Às Juntas de Freguesia do Concelho;
- Às Confrarias e Irmandades do Concelho;
- À Guarda Nacional Republicana;
- Ao Centro de Saúde da Póvoa de Lanhoso;
- À Escola EB Professor Gonçalo Sampaio; Escola Secundária da Póvoa de Lanhoso; Escola EB de Taíde; EPAVE;
- Ao Núcleo da Cruz Vermelha Portuguesa na Póvoa de Lanhoso;
- Ao CNE – Agrupamento de escuteiros de Garfe;
- À Comunicação Social que contribuiu para o melhor conhecimento das nossas ações;
- Aos Órgãos Sociais, pelo apoio e solidariedade com que tão expressivamente contribuíram para os resultados obtidos e progresso conseguido;
- A todos os Funcionários/Colaboradores e Capelão da Santa Casa;
- A todos os Organismos, Instituições e Entidades que se relacionaram e colaboraram com a nossa Misericórdia;
- A todas as pessoas que sempre manifestaram disponibilidade para que o nosso espírito seja cada vez mais elevado e alcançados os nossos objetivos;
- A todos os Irmãos, Amigos e Benfeitores

BEM HAJAM! Implorando a proteção e patrocínio da Senhora das Misericórdias, apresentamos o nosso agradecimento em nome de todos os beneficiados, a quem o carinho e amizade ajudou a minorar os seus sofrimentos e alentar os seus sonhos.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

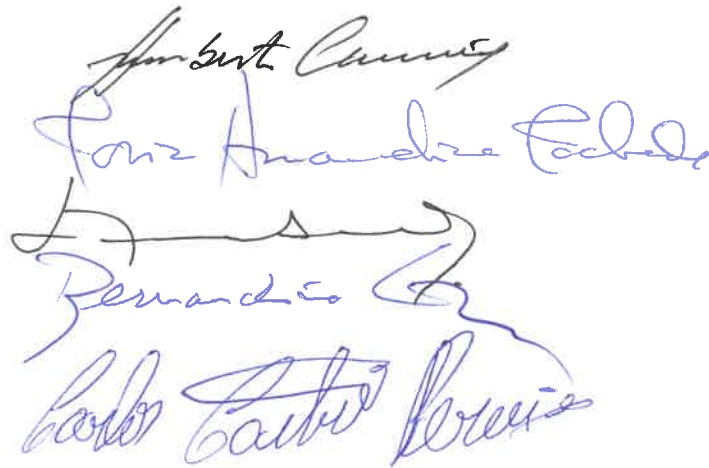
3.3.9. Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação (DTIC)

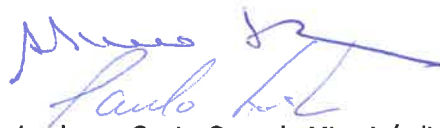
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	AVALIAÇÃO DO OBJETIVO
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Realizar 90% das solicitações efetuadas via plataforma de manutenção.	Objetivo atingido. De 1230 pedidos, transitaram 241 pendentes para 2021. Foram respondidas 98,05% das solicitações via plataforma de gestão de tickets.
Manter as TIC da SCMPL com funcionamento regular e eficiente	Realizar 90% das propostas do plano de atividades para 2020.	Foram executadas todas as atividades propostas no plano de atividades, na sua maioria totalmente em alguns casos parcialmente como a conclusão da implementação da GTA no HAL, devido à COVID-19 o processo foi interrompido. A realização das atividades propostas foi de 100%.
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.	As duas atividades propostas, foram implementadas. Instalada appliance da SHOPOS que bloqueia acessos suspeitos ao sistema de e para o exterior. Instalado e implementado sistema de requisição de refeições que se encontra em funcionamento em todas as valências da SCMPL.

APROVAÇÃO

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 11 de março de 2021

A MESA ADMINISTRATIVA





Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 27 de março de 2021

A ASSEMBLEIA GERAL

