

PLANO DE ATIVIDADES **2017**



PREÂMBULO	2
1. INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE	4
1.1. ATIVIDADES GERAIS (INSTITUCIONAIS / FESTIVIDADES ANUAIS / CULTO CATÓLICO).....	4
1.2. CENTENÁRIO DO HOSPITAL ANTÓNIO LOPES.....	4
1.3. CORO DA MISERICÓRDIA	7
2. RESPOSTAS À COMUNIDADE.....	8
3. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL/PARCEIRIAS.....	9
4. ARQUIVO HISTÓRICO	10
5. GESTÃO FINANCEIRA	11
5.1. PROJETOS E CANDIDATURAS.....	11
5.2. MEDIDAS DE POUPANÇA/CONTENÇÃO	13
6. INOVAÇÃO.....	14
7. VALÊNCIAS DA SAÚDE	15
7.1. HOSPITAL ANTÓNIO LOPES	15
7.1.1. ATIVIDADE GERAL DO HAL.....	15
7.1.2. CONSULTA DE ESPECIALIDADE E MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA.....	17
7.1.3. BLOCO OPERATÓRIO	19
7.1.4. UNIDADE DE CONVALESCENÇA	20
7.2. UNIDADE DE LONGA DURAÇÃO (ULDM) D. ELVIRA CÂMARA LOPES	24
7.3. FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA	26
8. VALÊNCIAS SOCIAIS.....	28
8.1. VALÊNCIAS DE INFÂNCIA.....	28
8.1.1. Creches e jardins de infância.....	28
8.1.2. CATL S. Nicolau.....	32
8.2. VALÊNCIAS SÊNIORES.....	34
8.2.1. ERPI / Centro de Dia	34
8.2.2. Serviço de Apoio Domiciliário	41
9. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO	44
9.1. RECURSOS HUMANOS	44
9.2. FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	46
9.3. SERVIÇO DE HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (HSST).....	47
9.4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)	52
9.5. COMUNICAÇÃO E MARKETING	54
9.6. LAVANDARIA CENTRAL	56
9.7. COZINHA CENTRAL.....	57
9.8. DEPARTAMENTO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS / INFORMÁTICA	59
APROVAÇÃO.....	63

PREÂMBULO

O ano de 2017 será indubitavelmente marcado e lembrado como o “ano do centenário”. A 5 de setembro de 2017 celebraremos os 100 anos de existência do Hospital António Lopes, unidade de referência ao nível dos cuidados de saúde.

Pela importância que esta unidade de saúde representa para os habitantes da Póvoa de Lanhoso e de toda a região, decidiu a instituição comemorar este Centenário, quer homenageando o seu fundador, quer destacando todos aqueles que, pelas mais diversas formas, o apoiaram em vida ou deram continuidade à sua obra filantrópica após a sua morte.

Neste sentido, a 5 de setembro de 2016 iniciaram-se as comemorações com a inauguração da nova Unidade Médico Cirúrgica e a 5 de setembro de 2017, celebraremos os 100 anos de existência do Hospital, com a inauguração das obras de remodelação e dos arranjos exteriores.

Para marcar esta efeméride foi preparado um vasto e diversificado Plano de Atividades. Para 2017 estamos a preparar uma peça de teatro sobre a vida e obra de António Lopes; o tradicional Cortejo Etnográfico dinamizado pelo município, vocacionado para relembrar a história de António Lopes, do HAL e da SCMLP; um congresso, a realizar em maio, e que visa relevar a história da Misericórdia, do Hospital e do grande Benemérito ou, ainda, a publicação de livros sobre a vida e obra de António Ferreira Lopes e sua esposa, D. Elvira da Câmara Lopes. Com todas estas iniciativas pretendemos honrar os beneméritos e levar a toda a comunidade local a história e feitos destas duas ilustres figuras povoenses.

Ainda sobre o hospital, em março de 2017 esperamos ver concluídas as obras de remodelação do edifício antigo, passando a reunir todas as condições necessárias para melhor responder às necessidades da população. O novo Bloco Operatório entrará em funcionamento já em janeiro. Este Bloco foi preparado com duas salas cirúrgicas o que nos permite potenciar a sua produção. A segunda sala será equipada futuramente, em função do aumento da produção cirúrgica que se venha a realizar. Esta unidade foi já projetada de forma a garantir, no futuro, o aumento da atividade médico-cirúrgica.

Todas as benfeitorias realizadas têm garantido o cumprimento do Acordo de Cooperação com a ARS Norte, assinado em julho de 2015, e que nos permitiu alargar a intervenção no âmbito dos MCDT's (Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica) e responder a um maior número de solicitações ao nível das consultas e cirurgias. Para 2017 destacamos o pedido de realização de exames de TAC (Tomografia Computadorizada) no âmbito da Imagiologia, situação que pretendemos ver incluída neste mesmo Acordo de Cooperação.

Assente no princípio de missão de “*apoio com solidariedade a todos os que precisam*”, desde 2012 que a instituição dispõe de uma Cantina Social fornecendo, todos os dias, uma refeição quente aqueles que mais necessitam. Este apoio resulta de um protocolo com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social para a atribuição diária de 100 refeições e está em vigor até 31 de dezembro do ano corrente. É nossa expectativa manter esta resposta local nos mesmos moldes. Caso esta situação não se verifique, teremos de repensar as estratégias que nos permitam manter este espírito de solidariedade, eventualmente, através de parcerias locais.

Numa vertente de inovação e procura de melhoria contínua, a nossa instituição estabeleceu uma parceria com a empresa SINERGI, empresa cuja intervenção está ligada à partilha de recursos e informação entre as organizações do setor social e solidário, na criação de uma plataforma informática que permitirá às Misericórdias um trabalho facilitado no que se refere ao tratamento e gestão de dados. O objetivo é ter uma plataforma que consiga agregar informação de diversas fontes e valências, permitindo que o utilizador final consiga aceder a um conjunto de dados de forma rápida e eficaz, bem como compará-los com resultados de outras misericórdias.

Estamos ainda a trabalhar para a implementação de um sistema de gestão de assiduidade e pontualidade que possibilitará uma gestão mais rigorosa da assiduidade e pontualidade do funcionário/colaborador, bem como a automatização do sistema de pagamentos de



salários/honorários. No mesmo sentido iremos implementar um sistema de requisição de refeições, possibilitando que cada valência possa requisitar as suas refeições informaticamente.

Para além de melhorar o acesso à informação e da modernização dos serviços, estas plataformas permitirão a redução do gasto de papel e outros consumíveis o que, para além de alinhar com a nossa política de poupança, vinca a nossa consciência social e ambiental.

Assente no mesmo princípio, e após necessidade manifestada de uma viatura interna para o Hospital, estamos a fazer esforços para aquisição de uma viatura elétrica. São apenas pequenos passos, mas é desta forma que esperamos deixar a nossa marca e contribuir para a redução da “pegada de carbono”.

Assim Deus nos ajude!

O Provedor
Humberto Carneiro

1. INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE

1.1. Atividades gerais (Institucionais / Festividades anuais / Culto católico)

Ao longo do ano a SCMPL dinamiza e participa em atividades e comemorações que permitem o envolvimento da comunidade.

Mês	Atividade
Janeiro	Cantar os Reis pelos utentes das valências de Infância desta Misericórdia
Fevereiro	Desfile de Carnaval realizado por todas as valências desta Santa Casa - Atividade integrada nas comemorações do Centenário
Março	Comemorações do Dia do Pai e participação na procissão em honra de São José e cortejo etnográfico. No ano de 2017 o tema do Cortejo será alusivo ao Centenário -- Atividade integrada nas comemorações do Centenário
Abril	Festa da Páscoa - Comunhão Pascal, levantamento dos Arcos da Páscoa e visita pascal ao Hospital António Lopes e Lar de São José
Maio	Participação na peregrinação à Nossa Senhora do Pilar
Maio	Celebração da festividade em honra da Nossa Senhora da Visitação, padroeira das Misericórdias, em maio
Maio	Congresso alusivo à história das Misericórdias - Atividade integrada nas comemorações do Centenário
Junho	Comemoração do dia Mundial da Criança
Junho	Desfile de moda em parceria com a CMPL, no jardim António Lopes - - Atividade integrada nas comemorações do Centenário
Anual	Passeios anuais dos utentes das valências de Infância e Terceira Idade
Julho	Festa dos Finalistas - valências de Infância da Misericórdia
Setembro	Comemoração do "5 de setembro" - 100º Aniversário da Santa Casa da Misericórdia/Hospital António Lopes, em conjunto com a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários da Póvoa de Lanhoso
Outubro	Comemoração do Dia Internacional do Idoso
Novembro	Festa do "Magusto"
Novembro	Realização das Exéquias Fúnebres por alma dos Irmãos, Beneméritos e Benfeitores falecidos
Dezembro	Festa de Natal de utentes e funcionários

1.2. Centenário do Hospital António Lopes

A 5 de setembro de 2017 celebra-se o 100º aniversário do Hospital António Lopes. Pela importância que esta unidade de saúde se reveste para os habitantes da Póvoa de Lanhoso bem como para os de toda a região, foi decisão da Mesa Administrativa comemorar honrosamente o seu Centenário. Quer homenageando o seu fundador, quer destacando todos aqueles que, pelas mais diversas formas o apoiaram em vida ou deram continuidade à sua obra filantrópica, foi preparado um programa de atividades para desenvolver ao longo de um ano. Este projeto teve início a 5 de setembro de 2016 e terminará na data do 100º aniversário, a 5 de setembro de 2017.

Objetivos do Centenário

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Dar a conhecer a história de A. Lopes e D. Elvira, à comunidade; Aumentar a visibilidade da SCMPL perante a comunidade	Cumprir em 90% as atividades planeadas no plano de atividades;	Seguir o plano definido Articular atempadamente com os diferentes intervenientes;	Semestral;



Atividades do Centenário

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
06/jan	Almoço de reis	Almoço convívio no palacete das Casas Novas; Cantar janeiras; Declamação de poesias de Natal e Reis.	CE; Funcionárias ERPI; Cozinha; Utentes	Temas musicais; Poesias.	- Promover convívio entre utentes e convidados; - Relembrar o dia de reis vivido no início do séc. XX;
30/jan	Aniversário de casamento António Lopes e D. Elvira	Durante toda a semana, passagem pelas salas das várias valências de infância da SCMLP, para falar às crianças da história de António Lopes e esposa, do hospital e da Santa Casa.	JAC; Educ. Infância	Elementos históricos	Divulgar a história deste casal pelos mais novos;
11/fev	107º aniversário falecimento de D. Elvira	Descerramento de um retrato de D. Elvira no hall da UDM. Lançamento do livro intitulado "Dona Elvira Câmara Lopes. Notas de uma vida. [Seguidas de um diário de viagem]".	CE	Retrato D. Elvira; -Livro;	Homenagear D. Elvira da Câmara Lopes, enquanto esposa do benemérito A. Lopes e enquanto responsável por impulsionar a execução de diversas obras no concelho;
28/fev	Desfile de Carnaval	Cortejo levado a efeito por todas as valências, tendo como tema "O Hospital António Lopes e a Misericórdia da Póvoa de Lanhoso".	Funcionários/ Colaboradores	Carrinhas; Tecidos;	Reproduzir elementos da época transformados em diversos cenários, levando a comunidade a melhor conhecer A. Lopes e a SCMLP;
11/mar	Exposição	Exposição "Relembrando os beneméritos D. Elvira e António Lopes"	CE T. Club	Vitrines; Molduras exposição (T. Club)	Mostrar à comunidade fotografias da época;
12/mar	Cortejo etnográfico	Cortejo integrado no programa das Festas do Concelho, vocacionado para relembrar a história de António Lopes, do HAL e da SCMLP.	CE; Coordenadores e funcionários; CMPL;	Elementos para a construção do carro; Carro.	Envolver as diferentes freguesias e instituições num desfile comum, potenciando uma maior divulgação da obra de A. Lopes;
14/abr	O Hospital António Lopes: Passado, presente e futuro	Sessão comemorativa do 172º aniversário do nascimento de António Lopes (14 de abril de 1845).	CE		Homenagear o benemérito relembrando o seu aniversário;
16/abr	Visita pascal ao HAL	Encenação de receção ao compasso por figurantes trajados com roupas do século XIX (nascimento de António Lopes), na avenida de acesso ao hospital.	CE Funcionários	Roupas da época	Relembra as tradições pascais da época em que A. Lopes nasceu;
04 e 05 de mai	Congresso "100 anos do HAL"	No primeiro dia o congresso terá uma vertente histórica, com enfoque na história das Misericórdias e dos seus Hospitais, ficando o segundo dia reservado à atualidade das Santas Casas.	CE Convidados Funcionários		Envolver as misericórdias na celebração do centenário; Promover o debate de questões importantes para estas instituições;



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
31/mai	Dia de N. Sr ^a Misericórdia	Procissão de Nossa Senhora da Misericórdia; Participação outras Misericórdias vizinhas, com suas opas, seus estandartes e bandeiras processionais.	CE Misericórdias	Opas;	Envolver misericórdias vizinhas nas comemorações; Dar a conhecer a capela de S. António e a vila da PVL;
03/jun	Percurso histórico no quarteirão da Misericórdia	Visita guiada aos locais históricos da vida da SCMPL.	JAC; CE; Coordenadores	Elementos históricos	Dar a conhecer a história da SCMPL;
17/jun	Teatro (Estreia)	Peça teatro sobre a vida de AL	CE T. Club Funcionários	T. Club	Homenagear A. Lopes através de uma peça de teatro; Dar a conhecer a sua história à comunidade;
09/jul	Caminhada do HAL (percurso comentado)	Passagem comentada por alguns dos locais de vida de António Lopes no concelho da Póvoa de Lanhoso	JAC; CE; Coordenadores	Elementos históricos	Dar a conhecer a história de A. Lopes através dos locais que o marcaram;
22/jul	Passagem de modelos (Jardim AL)	Passagem de modelos, em colaboração com a CMPL, com a participação de utentes das valências da SCMPL.	CE CMPL Coordenadores Utentes		Envolver a comunidade e os nossos utentes nas comemorações;
05/ago	112º aniversário Theatro Club	Sarau de variedades com declamação de poemas, sketch's teatrais, magia, música brasileira e portuguesa das décadas de 1910 e 1920, encerrando-se o sarau com a atuação do Coro da Misericórdia.	CE T. Club		Relembrar a época de início de Sec. XX; Promover atividade cultural para a comunidade;
19/ago	Teatro (Reposição da peça)	Peça teatro sobre a vida de AL	T. Club Funcionários		Homenagear A. Lopes através de uma peça de teatro e dar a conhecer a sua história à comunidade;
02/set	Centenário (dia 1)	Abertura da exposição "Centenário do Hospital António Lopes"	CE Órgãos Sociais Coordenadores Funcionários Utentes Irmãos		Comemorar o 100º aniversário do HAL homenageando o seu fundador; Inaugurar o hospital e outras obras;
04/set	Centenário (dia 2)	Apresentação do livro "O Hospital António Lopes e a Misericórdia da Póvoa de Lanhoso (1917-2017)"; Inauguração das iluminações nas fachadas do HAL e Edifício das Casas Novas, bem como de jardins e ruas que ladeiam o hospital; Arraial com a atuação de artistas ou bandas de música.			
05/set	Centenário (dia 3)	100º aniversário do HAL; Inauguração do hospital.			

1.3. Coro da Misericórdia

O Coro da Misericórdia surgiu em junho de 2014 passado contando já com cerca de 70 elementos entre funcionários e irmãos da Misericórdia. Além de cantar peças corais é objetivo do Coro levar o nome da instituição a outros lugares e promover o convívio entre os funcionários das diversas valências da Misericórdia.

O Coro celebrou o seu primeiro aniversário no dia 5 de setembro, dia da Misericórdia/Hospital António Lopes, apresentando agora propostas de novas atividades para o ano de 2017.

Objetivos da valência/serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Divulgar a SCMPL	Realizar 6 apresentações públicas	Divulgação dos eventos através meios de comunicação para o efeito.	- Anual
Promover as relações profissionais e institucionais	Realização de pelo menos 1 jantar/atividade anual para os elementos do coro com mínimo de 70% de adesão.	Agendamento atempado de um jantar / atividade para todos os envolvidos no coro.	- Anual

Atividades do Coro

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Até abril	Execução e da promoção agenda anual	Programação de atuações para o ano 2017	Responsável coro /Maestro Marketing/ Comunicação		Programar atempadamente as saídas do coro; Divulgar os diferentes eventos.
Abril	Páscoa	Receção das cruces no escadório principal do HAL Apresentação de uma peça Coral alusiva à época	Coro	Guarda Roupa	Contribuir para o bom acolhimento das cruces do concelho e harmonia dos festejos da Páscoa
Maio	Encontro de Coros	Agilizar e participar em encontro de coros das misericórdias do Norte	Coro Dep. Comunicação	Guarda-Roupa	Promover o convívio entre instituições; Apresentação pública de peças corais
Junho	Missa da coroação	Missa protocolar de Mozart com mais 2 Coros e Orquestra em Paços de Brandão	Coro Guarda Roupa		Promover o convívio entre instituições; Promover o Coro da Misericórdia.
Agosto	112º aniversário Theatro Club	Participação no sarau de variedades a decorrer no âmbito das comemorações do centenário	Coro	Guarda-roupa Piano	Integrar as atividades do centenário e divulgar o coro
Setem bro	Comemorações de Setembro 5	Concerto no dia das comemorações da SCMPL	Coro Operador Som	Guarda Roupa Orquestra Sistema Som	Integrar as comemorações da instituição com apresentação de peças corais aos convidados e comunidade envolvente
Dezem bro	Concerto de Natal	Concerto para público em geral	Coro Valências Infância Operador Som	Guarda Roupa Orquestra Sistema Som	Promover a atuação e apresentação pública da atividade do Coro com peças corais alusivas à época

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Dezembro	Missa de Natal	Missa cantada pelo coro para os utentes das valências sénior e de saúde	Coro	Guarda Roupas	Promover a apresentação de peças corais Convívio entre utentes e intergerações
A definir	Festival Internacional	Programar e organizar participação em festival internacional	Coro	Guarda-roupa	Divulgar a atividade do Coro.

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. Sempre que possível a Instituição procura criar parcerias que ajudem a responder as estas necessidades sem comprometer a sua sustentabilidade. Abaixo enumeram-se algumas medidas que a instituição dinamiza e que ajudam a colmatar algumas necessidades sentidas pela população mais carenciada:

MEDIDA	DESCRIÇÃO
Atendimento Social	É objetivo da SCMPL alargar a sua intervenção na área de atendimento e acompanhamento social. Integrada nalguma candidatura a fundos comunitários ou numa perspectiva de iniciativa privada, pretende-se alargar o âmbito de atuação a esta área. A Cantina Social e o FEAC serão dois serviços que deverão ficar associados a este serviço.
Cantina Social	Com base num protocolo com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, esta medida funciona desde junho de 2012. O objetivo é dar resposta às fragilidades que muitas famílias povoenses atravessam, resultantes, em grande parte, da falta de emprego. A instituição dispõe de um protocolo para 100 refeições diárias sendo objetivo para 2017 que a instituição mantenha esta medida conseguindo assim dar resposta às famílias que mais necessitam.
FEAC	O FEAC - Fundo Europeu de Auxílio às pessoas mais carenciadas substitui o antigo PCAAC - Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados. Em 2013 a SCMPL passou a ser entidade mediadora, podendo referenciar famílias carenciadas para beneficiarem deste programa. É expetativa em 2017 manter este programa e poder continuar a contribuir para colmatar as necessidades dos povoenses.
Gabinete de Ação Social do Município	Articulação com o Gabinete de Ação Social do Município no sentido de fornecer refeições ou dar outro tipo de resposta a pessoas referenciadas pelo SIGO (Serviço para a Promoção da Igualdade de Género) ou CPCJ (Comissão de Proteção de Jovens e Crianças em Risco).
Pingo Doce	Desde 2012 que a Instituição mantém uma parceria com o Pingo Doce no sentido de ser entidade recetora de bens por si cedidos. Não podendo usar alguns desses bens para benefício dos utentes, a Instituição optou por ceder a algumas famílias carenciadas que nos vão procurando. Em 2017 a instituição manter esta parceria por forma a poder dar resposta a estas solicitações.
Cirurgia Social	Este serviço foi a resposta de médicos e dirigentes do HAL ao dilema de "como continuar a prestar mais e melhores serviços, quando o orçamento das famílias encurta e os contributos do estado são insuficientes para o cumprimento da sua missão". Assim, foi criada uma tabela de preços reduzidos para os diferentes tipos de cirurgias, possibilitando que um número maior de doentes, encontrem uma solução rápida e segura para os seus problemas cirúrgicos.

MEDIDA	DESCRIÇÃO
Famílias numerosas	Protocolo com a autarquia que permite descontos nas mensalidades das valências de infância e nas consultas de clínica geral e especialidade do HAL.
Acolhimento de estágios	Através de protocolos já existentes ou de outros que se venham a criar, para acolhimento de estágios nas diversas valências da Instituição.
Utentes carenciados	Atentos e conscientes do nosso papel, a Instituição vai procurando dar resposta a situações pontuais que vão surgindo dentro da nossa população de utentes e que afetam a qualidade de vida dos mesmos. Quer através do fornecimento de refeições, quer através de algum outro apoio que o utente necessite, quer através de uma redução na mensalidade, a Instituição procura dar resposta a todos aqueles que demonstram necessidade expressa de apoio.
Utentes – Equilíbrio da economia familiar	Fruto da alteração da Circular que orienta o cálculo das Comparticipações Familiares dos utentes em IPSS com Acordos de Cooperação, em abril de 2015 procedemos à revisão dos Regulamentos Internos das valências sociais. O impacto das alterações efetuadas na Economia Familiar dos nossos utentes foi relevante pelo que para o ano letivo 2016/2017, a Mesa Administrativa deliberou manter algumas medidas nomeadamente a aplicação do desconto de 20% no segundo filho; a possibilidade de pagamento das 11 mensalidades em 11 prestações, em vez das 10 previstas em Regulamento Interno; a distinção de valores de propina de matrícula para “renovações” ou “novas inscrições”.
Trabalho Comunitário	Acolhimento de pessoas referenciadas pela Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais – Delegação Regional de Reinserção do Norte – Equipa do Cávado, para efeitos de cumprimento de penas convertidas em trabalho comunitário. Cada pedido é devidamente analisado e é verificado o seu enquadramento na instituição.
Parceiros/ fornecedores locais	A Instituição procura contribuir para a sustentabilidade da economia local dando prioridade a parceiros/ fornecedores do concelho, desde que estes apresentem um preço competitivo e ofereçam um serviço dentro dos padrões de qualidade da Instituição.

A instituição não fica também indiferente a outras situações que pontualmente possam surgir, as quais vai analisando e dando resposta dentro daquelas que são as suas possibilidades.

3. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL/PARCERIAS

A cooperação/parceria entre instituições é fator determinante para a prossecução e sucesso de alguns objetivos institucionais e da comunidade. Não alheia a essa situação, a SCMPPL procura sempre manter este tipo de relações com algumas instituições que apoiam e suportam a nossa atividade.

INSTITUIÇÃO	PARCERIA
União das Misericórdias Portuguesas – UMP	A nossa Santa Casa, como associada, irá manter e fomentar as melhores relações de diálogo e cooperação com a UMP, participará ativamente nas várias reuniões, visando a permanente atualização e aperfeiçoamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação de interesse comum para estas Instituições.
Centro Distrital de Segurança Social de Braga – CDSSB	Pautar cada vez mais a nossa filosofia de trabalho numa ótica de parceria e de estreita convivência com outras instituições, como é o caso de privilegiar o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, para responder às numerosas solicitações da comunidade povoense.
Administração Regional de Saúde – ARS	Colaboração mútua no sentido de alargar e fomentar a prestação de serviços das várias especialidades médicas e outros serviços que privilegiam a comunidade.

INSTITUIÇÃO	PARCERIA
Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso	Colaboração da CMPL na criação, ampliação ou recuperação de património da Misericórdia com o intuito de melhorar os serviços prestados por esta instituição à comunidade local e regional. Colaborar com a Câmara Municipal em algumas ações que vão de encontro aquilo que é a Missão desta Santa Casa. Utilização de espaços do município para o desenvolvimento de algumas atividades de caráter lúdico e/ou educativo (ex: Biblioteca Municipal). Integração da Rede Social Concelhia. Protocolos com alguns serviços/iniciativas do município como SIGO, CPCJ, Famílias numerosas, etc Dinamização de atividades previstas no âmbito do Centenário.
Centro de Saúde da Póvoa de Lanhoso	Parceria entre o Centro de Saúde da Póvoa de Lanhoso e a nossa Instituição no que respeita ao desenvolvimento de situações de interesse comum. Articulação no desenvolvimento de projetos e campanhas sendo a SCML um dos meios de dinamização (ex: projeto Passezinhos - Educação Alimentar e Promoção da Saúde)
GNR Póvoa de Lanhoso	Desenvolvimento de atividades e projetos de interesse comum, nomeadamente ao nível da Secção de Programas Especiais.
Arciprestado da Póvoa de Lanhoso	Manter com todas as paróquias do arciprestado da Póvoa de Lanhoso uma relação de sã convivência como forma do cumprimento das premissas do humanismo cristão que estão subjacentes ao nosso Compromisso.
Agrupamento de Escolas Prof. Gonçalo Sampaio e Agrup. de Escolas do Ave	Fomento de parcerias no que respeita ao desenvolvimento de situações de interesse comum, nomeadamente no que concerne ao fornecimento de refeições, complemento de horário.
Escola Secundária da PVL / EPAVE - Escola Profissional do Alto Ave / Univ. do Minho/etc	Parceria com Escolas e Universidades no que respeita ao desenvolvimento de estágios curriculares nas diferentes valências desta Santa Casa disponibilizando uma experiência em contexto laboral aos alunos destas instituições.
IPSS's da Póvoa de Lanhoso	Continuar a manter com as Instituições Particulares de Solidariedade Social do concelho, uma relação de estreita colaboração, tendo em vista a troca de experiências como fator de valorização humana.
Juntas de Freguesia da Póvoa de Lanhoso	Fomentar parcerias com as Juntas de Freguesia da Póvoa de Lanhoso tendo em vista o desenvolvimento de situações de interesse comum (ex: Centro de convívio em funcionamento nas instalações do ERPI de S. José, dinamizado pela Junta de Freguesia da PVL)
Associação Social e Cultural dos funcionários da CMPL	Parceria com esta Associação no que respeita ao desenvolvimento de situações de interesse comum.

4. ARQUIVO HISTÓRICO

Detentora de uma história peculiar que, considerando a data de inauguração hospital António Lopes, unidade de saúde que deu ser à instituição, está à beira de completar um século de existência, a SCML possui um vasto património, móvel e imóvel. Entre este último, destaca-se, entre outras peças de grande valor estimativo e/ou real, o seu arquivo documental, ao que a atual Mesa entendeu dar a importância que merece, por nele residir boa parte da memória destes quase cem anos de existência. O Arquivo Histórico resulta dessa vontade da Mesa Administrativa em valorizar o referido fundo, tendo como objetivo proceder à identificação, tratamento, digitalização e catalogação de todo um vastíssimo acervo documental, decisão que representa, em última instância, a preservação não apenas da história da irmandade mas também a de todos aqueles que, como irmãos, dirigentes ou funcionários, lhe deram vida e com vida a mantiveram desde o primeiro vinténio do século XX.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Proceder à recolha, limpeza, tratamento, digitalização e arquivamento da documentação integrada no Arquivo Histórico	Dar continuidade ao tratamento de parte do vasto arquivo. Participar na comemoração do centenário do HAL	Recuperação de livros e outras peças pertencentes ao arquivo da SCMPL; Participar ativamente na concretização do programa comemorativo do centenário do HAL;	Relatório anual das atividades do Arquivo Histórico

Atividades do arquivo histórico

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Organização das pastas de documentos contabilísticos referentes às décadas de 1920 a 1940	Reorganização, tratar a documentação e elaborar um índice anual para as pastas referentes às décadas apontadas	Empresa imagem Resp. Valências	Textos Fotografias Internet Computador	Melhorar a informação prestada pela instituição Permitir uma maior interação entre utente/comunidade e instituição
Ao longo do ano	Participar na elaboração do programa definitivo do centenário do HAL	Contribuir para o enriquecimento do programa referido, no intuito de o dotar da componente histórica	DTIC Dep. Qualidade Resp. Valências	Textos Fotografias Internet Computador	Dar a conhecer as atividades que se desenvolvem na instituição Promover novos serviços Divulgar serviços existentes
Ao longo do ano	Organização de um congresso histórico e publicação de uma história para crianças sobre a SCMPL. Colaborar ativamente no desenvolvimento do programa do Centenário do HAL	Estabelecer e contactar pessoas que, pelo seu saber, possam ser uma mais-valia para as atividades programas. Redigir uma história da SCMPL destinada a divulgar a instituição junto das camadas mais jovens	O trabalho será desenvolvido pelo arquivista e pelo pessoal que em cada momento a Mesa entender necessário ao desenvolvimento de cada uma das atividades	Computador Digitalizador Materiais de limpeza	Organização de uma base documental interna, mas partilhável entre serviços se esse for o entendimento da Mesa.
Março e setembro	Jornal Santa Causa	Participar com artigo sobre a história do hospital no Jornal Santa Causa.	Arquivista	Material histórico	Dar continuidade à história do Hospital António Lopes que tem sido escrita na publicação do jornal Santa Causa

5. GESTÃO FINANCEIRA

5.1. 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. É um meio de conseguir a premissa de melhoria contínua a que nos propomos.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	SIGON 2	Candidatura aprovada com contrato assinado em 26/10/2015; Aguarda-se término de 2016 para que se verifique qual o valor remanescente do programa, disponível para rateio; Financiamento aprovado com um limite de 957,3 mil de euros	Área financeira	Computador Elementos da valência	Cofinanciamento da obra da ULDM ECL (comparticipação do FEDER relativa ao PO Região Norte)
2017	Programa JESSICA	Candidatura aprovada em 2014 a fundos estruturais comunitários, postos à disposição dos Estados Membros, a favor de projetos inseridos em intervenções integradas de desenvolvimento urbano através de empréstimos, participações de capital ou garantias	Área financeira	Computador Elementos da valência	Financiamento de 3,5 milhões de euros para apoio no financiamento da obra do Hospital António Lopes, a condições muito vantajosas para a instituição (50% provêm do Banco Europeu de Investimento a uma taxa de juro de 0% a pagar em 17 anos e os restantes 50% provêm do BPI a uma taxa de juro de 3,5% a liquidar em 8,5 anos)
2017	PME Investe V	Candidatura aprovada em 2010 a programas de apoio à tesouraria	Área financeira	Computador Elementos de tesouraria	Apoio à tesouraria (não utilizado na gestão corrente da Instituição)
2017	PME Crescimento	Candidatura aprovada em 2012 a programas de apoio à tesouraria	Área financeira	Computador Elementos de tesouraria	Apoio à tesouraria (não utilizado na gestão corrente da Instituição)
2017	Banco de Medicamento	Inscrição efetuada e provada para sermos entidade beneficiária	Farmácia Hospitalar	Computador Medicament os	Apoio no fornecimento de medicamentos que possam ser usados a nível interno
2017	Candidatura ao Programa Portugal 2020 Valências Sociais	Em caso de enquadramento, apresentar candidatura a Fundos Europeus Estruturais e de Investimento para realização de obras nas valências sociais	Área financeira	Computador Elementos da valência	Melhorar a estrutura e equipamentos das valências de infância
2017	Candidatura ao Programa Portugal 2020 Formação	Efetuar candidatura a programas de financiamento de formação	Área financeira Dep. Formação	Computador Elementos da valência	Melhorar a qualificação dos funcionários
2017	Candidatura ao Programa Portugal 2020 Valência HAL	Em caso de enquadramento, apresentar candidatura para cobertura de despesas da obra do HAL. Realizados todos os procedimentos de contratação pública para que haja enquadramento de elegibilidade de despesas.	Serviços Administrativos Centrais	Computador Elementos da valência	Obter apoios financeiros para suporte do financiamento da obra em execução no Hospital António Lopes

5.2. Medidas de Poupança/Contenção

A conjuntura socioeconómica do país e do nosso público-alvo coloca desafios à missão de manter a sustentabilidade da SCML, exigindo um maior rigor nos gastos gerais de funcionamento, bem como na promoção de serviços que potenciem as receitas próprias. Neste sentido, e como medida preventiva, a Mesa Administrativa tem solicitado a participação de todos os funcionários, na proposta de medidas de poupança que potenciem a economia das valências com a mesma qualidade de serviço.

Objetivo	Reduzir as despesas correntes da Instituição
Medidas	<p>As medidas de contenção estabelecidas para 2016 seguem a linha das já determinadas para os anos anteriores e de um modo geral são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatização de documentação associada aos diferentes processos, por forma a diminuir o uso de papel; • Primar pela comunicação via mail/informática, sempre que a mesma seja possível; • Manutenção das medidas de contenção estabelecidas (água, eletricidade, consumos de material administrativo e de higiene); • Reaproveitamento de materiais e recursos internos, evitando a procura de serviços externos; • Apostar nos benefícios e nas vantagens das medidas disponibilizadas pelo IEPF, no âmbito do emprego, designadamente, Estimulo Emprego, Estágios Emprego, Contrato Emprego Inserção (CEI), Programa Património Ativo CEI Património; Dispensa do pagamento de contribuições da Segurança Social, entre outras; • Continuar a fomentar as parcerias entre Universidades, Escolas, Institutos Profissionais, Empresas, Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais - Delegação Regional de Reinserção do Norte, IEFP, no acolhimento de estágios e trabalho comunitário, proporcionando-nos dessa forma a concretização de necessidades temporárias e pontuais e ao profissional o contacto com o mundo do trabalho e a aquisição de novas competências; • Gestão de stock's; • Implementação de protocolos para prevenção e tratamento de feridas bem como de Controlo de Infecção Hospitalar; • Ao nível da farmácia: Negociar a compra direta de genéricos; Fazer a compra direta de OTC (Medicamentos de venda livre/ isentos de prescrição); Aquisição de medicamentos genéricos sempre que disponíveis no mercado; • Criar parcerias para apoio no financiamento das atividades do Centenário do HAL; • Diminuição dos custos associados aos acidentes de trabalho (seguradoras). <p>Poderão ser implementadas outras medidas que, oportunamente, se verifiquem adequadas. É objetivo que estas medidas apoiem a sustentabilidade da Instituição, sem comprometer a qualidade do serviço prestado.</p>

6. INOVAÇÃO

Ciente da necessidade de manter uma visão inovadora e de melhoria no desenvolvimento do serviço prestado e ciente de que esta mesma visão está presente nas formas de trabalho de cada valência ou serviço da instituição, à semelhança do que aconteceu em 2016, lançou-se o desafio de espelhar algumas destas propostas no Plano de Atividades.

Geral SCMPL	<ul style="list-style-type: none"> - Atividades diversas integradas nas comemorações do Centenário do Hospital António Lopes.
Hospital António Lopes	<ul style="list-style-type: none"> - Ao nível do Hospital António Lopes bem como ao nível das valências que o mesmo integra, a inovação prevista para 2017 está intimamente ligada à nova obra deste edifício e aos novos projetos, protocolos/acordos que com ela virão.
Valências da saúde (ULDM D. Elvira Câmara Lopes / HAL)	<ul style="list-style-type: none"> - Criação da Comissão de prevenção e tratamento de feridas
Farmácia da Misericórdia	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de um gabinete de atendimento; - Criação da ficha de monitorização do doente; - Incrementação da venda de fraldas para bebé para captação de novo mercado.
Creche/JI	<ul style="list-style-type: none"> - Peddy-paper "À descoberta da Misericórdia"; - Dia da Família, Dia dos avós.
Valências sénior	<ul style="list-style-type: none"> - Programa em parceria com o Clube de Adoção e Proteção de Animais (CAPA)/ Atividade Assistida por Animais em Lares de Idosos; - Aulas de dança; - Atividades interinstitucionais com utentes de concelhos vizinhos; - Participação no projeto dinamizado pela CMPL "Eu tenho um sonho"; - Implementação de reuniões com familiares.
Comunicação e Marketing	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de plano para Comunicação Interna - Workplace Facebook, Grupo Privado para Funcionários; - Inovação do Website - (Marcação de Consultas online, artigos de destaques para Serviços); - Redes Sociais para empresas - Utilização das Redes Sociais com conteúdos que promovam continuamente os serviços.
Arquivo histórico	<ul style="list-style-type: none"> - Participação no desenvolvimento do vasto programa do Centenário do HAL; - Redação e edição de algumas publicações que serão editadas pela SCMPL sobre História do Hospital António Lopes
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Informatização do sistema de avaliação de desempenho, pois as metodologias utilizadas devem, não só assegurar uma eficaz avaliação, mas também serem, isentas, rigorosas, envolvendo as pessoas, valorizando a cooperação e orientadas para a melhoria individual e de toda a Instituição. Além disso, a informatização do processo permitirá uma integração dos dados da avaliação do desempenho com outras áreas estratégicas dos recursos humanos; - Desenvolvimento de duas atividades, direcionadas aos funcionários, colaboradores e seus familiares e órgãos sociais, com o objetivo de promover um espírito de convívio e partilha entre todos, bem como, permitir a interação entre as diferentes valências e serviços.
Serviço de HSST	<ul style="list-style-type: none"> - Controlo alcoolémia aplicada aos funcionários/colaboradores da SCMPL, de forma aleatória ou sempre que sinalizada a necessidade.
DTIC	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema automático de abertura para entrega e recolha dos utentes das valências de infância; - Sistema de gestão de assiduidade e pontualidade com integração de sistemas; - Sistema de pedidos de refeição online.

7. VALÊNCIAS DA SAÚDE

7.1. Hospital António Lopes

Hospital António Lopes, inaugurado a 5 de Setembro de 1917 com a finalidade de prestar assistência médica e medicamentosa aos mais desfavorecidos, apresenta-se como uma das joias da coroa da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, não só por ter dado origem à sua fundação, mas também por ter sabido defender, pelos elevados níveis de qualidade na prestação de cuidados de saúde e pela preservação do seu belo edifício, o espírito altruísta do seu fundador.

Com a inauguração a 5 de Setembro de 2016 da nova Unidade Médico-Cirúrgica, passou o Hospital António Lopes a dispor de novas valências, nomeadamente as Unidades de Internamento, de Endoscopia Digestiva, de Cardiologia e de Medicina Física e de Reabilitação, bem como de um novo Bloco Operatório, permitindo dar resposta a maior número de solicitações, quer aos utentes do SNS, quer de outros Subsistemas de Saúde.

Além das valências acima referidas, o Hospital António Lopes disponibiliza os serviços de Convalescença, Consulta de Especialidades e Serviço de Consulta Aberta, bem como Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, Imagiologia e Posto de colheitas de análises clínicas. De referir ainda que presta, em complementaridade aos serviços de consultas não programadas dos Cuidados Primários da sua área de influência, uma Consulta Aberta do SNS, no âmbito do respetivo Acordo celebrado com a ARS Norte.

Concluindo-se no próximo mês de Março, as obras de remodelação de todo o edifício, o Hospital António Lopes disponibilizará cuidados de saúde de qualidade e mais alargados, em condições de instalação ótimas do ponto de vista técnico e hoteleiro, que nos permitirão ter um papel determinante no apoio à saúde das populações da Póvoa de Lanhoso mas também dos concelhos adjacentes. Desta forma pretende-se que deixem de ter de recorrer aos hospitais de Braga e de Guimarães, encontrando no HAL a solução para a maioria dos seus problemas de saúde.

Com a celebração do 99º aniversário em 5 de Setembro passado, demos início às Comemorações do Centenário da fundação do Hospital António Lopes, com um vasto programa de diversas iniciativas de âmbito interno e externo por forma a homenagear o seu grande benemérito e fundador, como dar a conhecer a sua grande obra que ao longo destes 100 anos esteve ao serviço dos povoenses na prestação de cuidados de saúde.

7.1.1. Atividade geral do HAL

Objetivos

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Garantir a satisfação do utente/ cliente	Que 80% dos utentes se sintam satisfeitos relativamente ao atendimento recebido Que no ano de 2017 não sejam recebidas mais de 3 reclamações	- Reforço na formação de atendimento administrativo; - Distribuição inquéritos de satisfação;	- Anual - Inquéritos de satisfação
Conclusão das obras do HAL	Que as obras em curso no HAL estejam concluídas até março de 2017	Acompanhamento dos trabalhos através de reuniões de obra	- Mensal - Reuniões de obra

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Potenciar a atividade do HAL	Realizar pelo menos 4 campanhas de divulgação da atividade do HAL	<ul style="list-style-type: none"> - Ações a promover pelo novo departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> - Campanhas publicitárias por email - Divulgação através das redes sociais, novo site; - Criação de outdoors e outro tipo de suportes; - Visita informativa a Centros de Saúde e USF's por comitiva composta pelo Administrador e Diretor Clínico; - Realização de ações de divulgação nos vários centros urbanos, em tenda adquirida para o efeito 	<ul style="list-style-type: none"> - Semestral - Registos de campanhas

Atividades que potenciem a atividade hospitalar

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Março /abril	Remodelação do HAL (conclusão)	Concluir a remodelação do HAL, de acordo com o projeto aprovado pelas Entidades Oficiais Construir um Parque de Estacionamento	Afetos à Empreitada	Afetos à empreitada	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprir as exigências dos Protocolos e da legislação em vigor; - Expandir os protocolos para Seguradoras e outros Subsistemas de Saúde; - Concluir a remodelação da parte antiga do HAL, afeta à UC; - Licenciar o edifício do HAL em termos de segurança e planos de emergência.
2017	Alargar a Cooperação com Parceiros Sociais e Privados	Promover parcerias com as IPSS e outras Entidades/Empresas concelhias	Administrador Diretor Clínico Equipa multidisciplinar	Equipamento informático, gabinetes médicos e utensílios clínicos	Potenciar a capacidade instalada no HAL, nas diferentes áreas de saúde
2017	Aderir a Subsistemas de saúde	Procurar estabelecer protocolos de cooperação junto das seguradoras e Subsistemas de saúde	Administrador Diretor Clínico	Correspondência, reuniões e deslocações	Alargar a atividade hospitalar
2017	Melhorar o relacionamento com as USF's da região	<ul style="list-style-type: none"> - Convidar Médicos para trabalhar no HAL - Propor ações de formação nas USF's e no HAL, ministradas pelos Médicos/colaboradores - Visitas por comitiva composta pelo Administrador e Diretor Clínico; 	Médicos do Centro de Saúde e USF's	Contactos diretos	Potenciar a referenciação para as diferentes áreas de saúde do HAL

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
1º Sem.	Continuar a Informatização global do processo clínico cirúrgico e de medicina	Informatização do Processo Clínico e Cirúrgico e de Medicina	Diretor Clínico; Enfa Supervisora; Equipa Cirúrgica; Departamento Informático	Terminais Informáticos Sala de Reuniões	<ul style="list-style-type: none"> Maior eficiência nos registos Maior confidencialidade Mais rapidez na obtenção da informação Reduzir os custos
1.º Trim.	Potenciar o aproveitamento do novo sistema Informático	Criar condições para utilização eficaz dos programas informáticos nas diferentes áreas da saúde	Técnicos de informática	Software Khis e hardware específicos	<ul style="list-style-type: none"> -Otimizar a recolha de informação proporcionando a consulta imediata -Melhorar a comunicação interna e externa através das TI.
1.º Sem.	Formação na área administrativa	Ministrar formação nas áreas do atendimento e informática	Formadores	Salas de formação	Melhorar o relacionamento com os utentes e rentabilizar a utilização do sistema informático
1.º Trim.	Arquivo	Manter a digitalização contínua do arquivo clínico	Administrativos	Equipamento de digitalização	<ul style="list-style-type: none"> -Acesso rápido à informação -Redução de custos -Maior segurança e confidencialidade

7.1.2. Consulta de especialidade e Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

Objetivos da valência/serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
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	<ul style="list-style-type: none"> - Planear a distribuição de consultas por especialidade contratualizada (7) de forma a atingir o número protocolado; - Acompanhar a execução do AC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mensal - Relatório mensal execução AC
Cumprir com os indicadores de qualidade contratualizados com a ARS Norte no AC para 2017	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;	- Mapa de controlo de indicadores HAL
	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;	- Mapa de controlo de indicadores HAL
	Que em 99,7% das situações exista efetiva disponibilidade da consulta aberta	Garantir a permanência do médico no período complementar ao SNS	- Mapa de controlo de indicadores HAL

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
1.º Trim.	Aperfeiçoar o sistema de agendamento e de atendimento consultas	Maior a acessibilidade e disponibilidade das consultas	Administrador Diretor Clínico, Médicos, Administrativo	Equipamentos informáticos e gabinetes médicos	Reduzir os tempos de espera; Melhorar o acolhimento e atendimento dos utentes; Cumprir com os horários estabelecidos; Promover o acesso a cuidados de saúde, com qualidade.
2017	Consultas de especialidade	Disponibilizar consultas de diversas especialidades em protocolo com SNS ou com outros subsistemas	Médicos especialidades Administrativo	Em função da especialidade	Garantir resposta às necessidades da comunidade
2017	Consulta aberta (SNS)	Disponibilizar consulta aberta em regime complementar ao Centro de Saúde	Médicos Administrativo	A definir	Responder às necessidades da comunidade local
2017	Consulta aberta (privado)	Disponibilizar consulta aberta em regime privado nos períodos não complementares ao Centro de saúde	Médicos Administrativo	A definir	Responder às necessidades da comunidade local; Proporcionar uma resposta para situações não urgentes.
2017	Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica	Disponibilizar MCDT's de diversas especialidades nomeadamente Imagiologia, Análises Clínicas, Gastrenterologia, Cardiologia, MFR, etc	Administrativo Médicos Técnicos	A definir	Disponibilizar MCDT's à comunidade em regime de acordo com o SNS ou outros subsistemas/convenções
2017	Imagiologia	Alargamento da especialidade de Imagiologia para exames de TAC e Ortopantomografia	Administrativo Médicos Técnicos	Equipamentos de TAC (Tomografia Computorizada)	Alargar o tipo de exames clínicos disponibilizados à comunidade
2017	Alargar as especialidades médicas das consultas externas	Aumentar o n.º de especialidades médicas no HAL	Médicos	Eq. Informático, gabinetes médicos, instrumentos médicos.	Potenciar as consultas externas com oferta de novas especialidades; Maior referência para o BO e MCDT's; Alargamento da área de atuação.

7.1.3. Bloco Operatório

Sendo o Bloco Operatório um dos principais pilares estratégicos do Hospital António Lopes, a nova Unidade Médico Cirúrgica, além de potenciar e alargar a atividade cirúrgica, vai proporcionar o cumprimento dos requisitos exigidos no licenciamento das Unidades Privadas de Saúde e dotá-la de equipamentos que permitam fazer face ao cumprimento do Contrato Programa com a ARS Norte e às listas de espera verificadas nos Hospitais Públicos, no programa designado por SIGIC (Sistema Integrado de Gestão de Inscritos para Cirurgia) e de outros protocolos com os diferentes subsistemas de saúde.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Melhor o ranking entre os Hospitais com SIGIC	SIGIC - atingir o ranking até ao 3.º classificado	Cumprir os indicadores previstos nos Protocolos	- 2 Vezes/Ano - Plataforma SIGIC
Cumprir com o AC	Garantir a execução de 1140 cirurgias (1040 de ambulatório e 100 convencionais)	Acompanhar a atividade do BO	- Mensal; - Relatório execução AC
Cumprir com os indicadores de qualidade contratualizados com a ARS Norte no AC para 2017	Que o tempo máximo de espera para cirurgia seja não ultrapasse os 60 dias	Controlar os indicadores através dos mapas de registo de cirurgias	- Trimestral - Relatório ARS
	Que 80% das cirurgias programadas sejam realizadas em ambulatório		
	Que em 100% dos procedimentos seja aplicada a "Lista de Verificação de Segurança Cirúrgica"		

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Jan/2017	Aumentar a resposta do Bloco Operatório	Transição para o novo Bloco Operatório	DIE Dir. BO Médicos Enfermeiros	A definir	Funcionamento pleno do BO com todo o equipamento cirúrgico/anestésico de apoio
1.º Trimestre	Secretariado clínico	Afetar um funcionário específico para apoio de toda a área administrativa do Bloco	Administrativo	Gabinete, equipamento informático e administrativo	Melhorar a resposta administrativa ao bloco e ao processo clínico cirúrgico
1.º Trimestre	Processo Clínico Cirúrgico	Melhorar o processo clínico-cirúrgico na área da cirurgia de ambulatório	Direção BO Enf.º Responsável Administrativo	Equipamento informático	Estar em conformidade com as diretrizes da ERS/SINAS
1.º Trimestre	Material cirúrgico	Garantir a existência de todo o instrumental necessário para procedimentos a efetuar	Direção do Bloco Enf.º Responsável	Caixas de esterilização e armários	Aquisição de instrumental e equipamento mediante necessidades
1.º Trimestre	Formação	Formação contínua em esterilização e higienização de áreas do bloco	Departamento de Formação Auxiliares de Ação Médica	Salas de formação	Melhorar a qualidade dos serviços Diminuir os riscos de infeção
2017	Utilização de consumíveis cirúrgicos	Utilização de kits cirúrgicos descartáveis e outro material cirúrgico descartável	Direção do Bloco Enf.º Responsável	Aprovisionamento e armazém do bloco	Cuidados de excelência Diminuição dos riscos de infeção e dos custos de esterilização

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
2017	Medicação do Bloco	Utilização de medicamentos genéricos	Direção do Bloco Enf.º Responsável Farmacêutica	Armários	Diminuição de custos, obtendo a mesma eficácia
2017	Planeamento cirúrgico	Programar a atividade cirúrgica de acordo com o tempo cirúrgico/rentabilidade	Direção do Bloco Enf.º Responsável Administrativo	Equipamento informático	Otimizar os tempos operatórios

7.1.4. Unidade de Convalescença

A Unidade de Convalescença do Hospital António Lopes, integrada na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, disponibiliza 28 camas para internamentos com previsibilidade de duração até 30 dias consecutivos por cada admissão. A qualidade dos serviços prestados por uma equipa multidisciplinar tem sido reconhecida por todos os intervenientes da Rede e considerada Unidade de referência a nível nacional.

O funcionamento da Unidade de Convalescença caracteriza-se por um trabalho em equipa multidisciplinar num espírito de interdisciplinaridade, onde se objetiva o maior grau possível de reabilitação para a promoção de autonomia nas AVD's (Atividades de Vida Diária), de acordo com a situação clínica do utente.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Promoção do relacionamento interpessoal e relação profissional de saúde/ utente	Construir um plano de formação com pelo menos 10 ações de formação.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementação de metodologias adequadas para esse fim - Melhoria do espírito de equipa interdisciplinar e de estratégias de comunicação. - Elaboração de documentação nesta área de intervenção. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Plano de formação
Manter o grau de Satisfação dos Utentes	Grau de Satisfação dos Utentes em relação aos Cuidados de Saúde superior a 90%;	Aplicação de Questionário aquando da alta Recolha para tratamento estatístico	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Inquéritos de satisfação
Reduzir o Nº de Infecções	Reduzir o Nº de Infecções contraídas na Unidade em 10% face a 2016	Registo de Indicadores com balanço semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica	<ul style="list-style-type: none"> - Semestral - Mapa de indicadores UC
Promoção de cicatrização de feridas cirúrgicas	Manter a taxa de 95% de cicatrização de ferida cirúrgica	Registo de Indicadores com balanço anual de modo a proceder a monitorização	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Mapa de indicadores UC
Promoção de autonomia para as AVDs	Manter a taxa de aquisição de autonomia dos utentes internados na UC >= 75%	Registo de Indicadores com balanço anual de modo a proceder a monitorização	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Mapa de indicadores UC
Prevenção de Ups	Que a taxa de incidência de Ups na UC seja < 5%	Registo de Indicadores com balanço anual de modo a proceder a monitorização	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Mapa de indicadores UC
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	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Registo de presenças



Atividades gerais da valência/serviço

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Jan	Plano de Formação	Criar plano anual de formação com mínimo de 10 formações anuais.	PC retroprojektor	e Formação contínua. Criar plano com mínimo de 8 formações internas anuais.	Plano de Formação
A definir	Formação de reciclagem RNCCI Trabalho e Boas práticas de Comunicação/relação interpessoal	Promover ações de formação aos profissionais que visem a revisão dos conceitos relativos à RNCCI, Assertividade no Trabalho e Boas práticas de Comunicação/relação interpessoal	Formadores	Salas, computador es mat. de escritório consumíveis.	Uniformizar conceitos e boas páticas na prestação de serviço e relações interpessoais.
A definir	Realização de Reunião Anual de equipa para avaliação intercalar	Avaliação do Modelo de Trabalho em vigor	EMD (Responsáveis de Área)	Sala de Atividades	Reajustar metodologias, atualizar procedimentos.
Ao longo do ano	Inquérito de satisfação	Avaliação ao Grau de Satisfação de toda a estrutura Entrega de questionário ao utente antes da alta	EMD; Departamento da Qualidade	Terminais Informáticos	Conhecer o grau de satisfação do utente da UC
1º e 2º Semestre	Comissão para prevenção e tratamento de feridas	Colaborar na criação e implementação da comissão de prevenção e tratamento de feridas em toda a Instituição.	EMD das unidades de saúde	A definir	Uniformizar na instituição forma de atuação/ protocolos para prevenção e tratamento de feridas, bem como manutenção de conjunto de materiais comuns a todas as valências.
Ao longo do ano	Realização de reunião para avaliação de PII's	Discussão interdisciplinar e avaliação dos PII's dos utentes internados com posterior envolvimento do cuidador	EMD UC	Terminais informáticos	Avaliação quinzenal dos PII's a todos os utentes
Ao longo do ano	Conferência familiar	Realização de conferência familiar com EMD e participação do utente/ cuidador pelo menos em 30% dos utentes internados	EMD	UC terminais informáticos +	Informar o utente/cuidador do diagnóstico de situação clínica relativamente ao utente internado e eventuais necessidades de cuidados após alta/referenciação para outra Tipologia.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	Atividades Lúdico Recreativas	Realizar atividades com os utentes da UC de acordo com o Plano de Animação	Fisioterapeuta + Animadora Sociocultural + restante EMD + Departamento de Transportes	Concertina (outros instrumentos musicais), autocarro; carrinhas;	Promover a melhoria do bem-estar e conforto dos residentes, bem como na concretização de desejos
2017	Intervenção de enfermagem de reabilitação	Intervenção da enfermagem de reabilitação em colaboração com a equipa multidisciplinar	Enf. Reabilitação	Enf. ^a de reabilitação da SCMLP	- Potenciar ganhos no processo de reabilitação, com prevenção de recidivas e agravamento das sequelas; - Reduzir gastos associados ao processo Cardiorrespiratório crónico.
Trimestral	Controlo de Stocks	Colaborar na implementação de novas metodologias de controlo de stocks	Enf. supervisora	UC Terminal + informático	Melhorar a gestão de recursos materiais com monitorização se possível alterando o modelo atual para plataforma informática em tempo real
2017	Promover a relação intersectorial na instituição	Estabelecer canais e metodologias de comunicação para abordagem holística de questões internas	EMD + diferentes departamentos	Sala de atividades	Maior efetividade na resolução de problemas internos; Promover o empoderamento dos profissionais.
2017	Higiene e Segurança no trabalho (SHST)	Colaborar com SHST na implementação das normativas em vigor	Enf. supervisora + EMD	UC	Adequação da informação às equipas tendo como finalidade o cumprimento dos indicadores pré-estabelecidos pela SHST
2017	Comissão de controlo de Infecção (CCI)	Colaborar com a CCI na implementação das normativas em vigor	Enf. supervisora + EMD	UC	Adequação da informação às equipas tendo como finalidade o cumprimento dos indicadores pré-estabelecidos pela CCI
2017	Lanche partilhado	Promover um encontro de convívio entre os profissionais da UC	A equipa	A definir	Promoção do espírito de equipa e das boas relações entre os profissionais da UC.

Atividades de animação para os utentes

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Jan/ Fev	Desfile de Carnaval	Elaboração de fantasias/máscaras de acordo com a temática a decidir para a participação no desfile pelos funcionários da UC	Equipa multidisciplinar,	Tecidos Consumíveis	Participação de pelo menos 20 elementos, com fantasias produzidas na UC por utentes/colaboradores Promover a ocupação e bem-estar dos utentes

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Março	Passeio de S. José	Proporcionar aos utentes da UC a observação da procissão das festas de São José	Equipa multidisciplinar	Carrinhas	Promover a ocupação e bem-estar dos utentes.
Março	Pascoa	Produção de artefactos alusivos à Pascoa; realização de missa Pascal com os utentes da UC	Equipa multidisciplinar, Capelão	Tecidos Consumíveis	Promover a ocupação e bem-estar e apoio espiritual dos utentes.
Julho	Ar livre	Promover uma atividade no exterior aos utentes/famílias da UC, em local a designar	Equipa multidisciplinar	Carrinhas, fornecimento de refeição no exterior	Promover a ocupação o convívio e bem-estar dos utentes/ Famílias.
Julho	Sardinhada	Promover uma sardinhada de convívio entre os utentes/ familiares e funcionários da unidade	Equipa multidisciplinar	Grelhador, alimentos,	Promover a ocupação o convívio e bem-estar dos utentes.
Setembro	Magusto desfolhada ou	Promover um convívio entre os utentes/ familiares tendo como tema a desfolhada ou o magusto	Equipa multidisciplinar		Promover a ocupação o convívio e bem-estar dos utentes.

7.1.5. 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.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Reduzir os custos da Farmácia Hospitalar	Redução em 5% do custo da aquisição de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> Estudar preços e novos fornecedores Adquirir genéricos quando disponíveis no mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Anual Contabilidade
Reduzir os medicamentos fora de prazo de validade	Que o número de caixas devolvidas seja inferior a 15.	<ul style="list-style-type: none"> Controlar as validades da medicação Adquirir medicamentos mediante as necessidades mensais 	<ul style="list-style-type: none"> Anual Devoluções

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Stocks	Reorganização de stocks. Definir stock mínimo e máximo.	Farmacêutica hospitalar	Computador	Proporcionar um maior controlo dos stocks de medicação existentes na SCML



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Compras	Selecionar fornecedores que ofereçam melhor preço vs qualidade Adquirir genéricos quando possível	Farmacêutica hospitalar	Computador	Redução de custos de aquisição dos medicamentos
Ao longo do ano	Gestão da farmácia	Controlar e gerir toda a atividade da farmácia hospitalar e de consumo de medicação ao nível da SCMPL	Farmacêutica hospitalar Responsáveis de valências	Computador	Manter a atividade de gestão e consumo de medicação, em conformidade com os requisitos legais
Ao longo do ano	Banco de medicamento	Maior utilização dos medicamentos do banco do medicamento	Farmacêutica hospitalar	Computador	Reduzir custos na aquisição de medicação que pode ser requerida através do Banco de Medicamento

7.2. 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.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Redução de Custos Globais	Redução de Custos com Consumíveis e Terapêutica em 10% face a 2016;	Levantamento de Inventários Trimestralmente com comunicação direta ao Departamento Financeiro	- Trimestral
Manter a Satisfação dos Clientes	Grau de Satisfação dos Clientes em relação aos Cuidados de Saúde superior a 90%;	Aplicação de Questionário semestralmente aos Clientes no momento do pagamento da mensalidade	- Semestral
Reduzir o Nº de Infecções	Reduzir o Nº de Infecções contraídas na Unidade em 10% face a 2016	Registo de Indicadores trimestralmente com balanço semestral de modo a proceder a monitorização epidemiológica	- Semestral
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 setores	- Anual

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Janeiro	Plano de Formação	Criar plano anual de formação com mínimo de 10 formações anuais.	EMD	Sala de Reuniões; Sistema Informático	Formação contínua. Criar plano com mínimo de 8 formações internas anuais.
Junho	Realização de Reunião Anual de equipa para avaliação intercalar	Avaliação do Modelo de Trabalho em vigor	EMD (Responsáveis de Área)	Sala de Atividades	Reajustar metodologias, atualizar procedimentos.
1º e 2º Semestre	Realizar Inquérito Semestral	Avaliação ao Grau de Satisfação de toda a estrutura	EMD; Departamento da Qualidade	Terminais Informáticos	Manter Níveis de Qualidade de Excelência
1º e 2º Semestre	Comissão para prevenção e tratamento de feridas	Colaborar na criação e implementação da comissão de prevenção e tratamento de feridas em toda a Instituição.	Coordenadora de Enfermagem + EMD	ULDM	Uniformizar na instituição forma de atuação para prevenção e tratamento de feridas, bem como manutenção de conjunto de materiais comuns a todas as valências.
Semanal	Realização de reunião para avaliação de PII's	Discussão interdisciplinar e avaliação dos PII's dos utentes internados com posterior envolvimento do cuidador	EMD	Terminais informáticos	Revisão mensal dos PII's/utente.
Trimestral	Conferência familiar	Realização de conferência familiar trimestral com EMD e participação do utente/cuidador	EMD	ULDM + terminais informáticos	Informar o utente/cuidador do diagnóstico de situação clínica relativamente ao utente internado e eventuais perspetivas de alta.
2017	Atividades Lúdico Recreativas	Realizar atividades com os utentes da ULDM de acordo com o Plano de Animação	Fisioterapeuta + Animadora Sociocultural + restante EMD + Departamento de Transportes	Concertina (outros instrumentos musicais), autocarro; carrinhas;	Promover a melhoria do bem-estar e conforto dos residentes, bem como na concretização de desejos
2017	Intervenção de enfermagem de reabilitação	Intervenção da enfermagem de reabilitação em colaboração com a equipa multidisciplinar	Enf. Reabilitação	ULDM	- Potenciar ganhos no processo de reabilitação, manutenção com prevenção de recidivas e agravamento das sequelas - Reduzir gastos associados processo respiratório crónico.
2017	Controlo de Stocks	Colaborar na implementação de novas metodologias de controlo de stocks	Enf. Coordenadora	ULDM Terminal informático	Melhorar a gestão de recursos materiais com monitorização através de plataforma informática em tempo real

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	Promover a relação intersectorial na instituição	Estabelecer canais e metodologias de comunicação para abordagem holística de questões internas	EMD + diferentes departamentos	ULDM	Maior efetividade na resolução de problemas internos Promover o empoderamento dos profissionais
2017	Promover o empoderamento dos profissionais	Envolver os profissionais de um espírito de equipa uno da instituição e não da valência	EMD + restante instituição	SCMPL	Maior envolvimento com a Instituição
2017	Comissão de controlo de Infecção (CCI)	Colaborar com a CCI na implementação das normativas em vigor	Enf. Coordenadora + EMD	ULDM	Adequação da informação às equipas tendo como finalidade o cumprimento dos indicadores pré-estabelecidos pela CCI
2017	Higiene e Segurança no trabalho (SHST)	Colaborar com SHST na implementação das normativas em vigor	Enf. Coordenadora + EMD	ULDM	Adequação da informação às equipas tendo como finalidade o cumprimento dos indicadores pré-estabelecidos pela SHST

7.3. Farmácia da Misericórdia

A Farmácia da Misericórdia é uma valência da Santa Casa da Misericórdia que é uma importante fonte de rendimento e contributo para as contas da Santa Casa. A Santa Casa da Misericórdia tem a importante missão de atender os mais desfavorecidos, enfermos, idosos e crianças, desempenhando um papel insubstituível na sociedade. Existe uma necessidade de tornar esta valência cada vez mais dinâmica e criando alternativas de rentabilidade, uma vez que com a descida do preço dos medicamentos cada vez a margem de lucro é menor.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Reforçar sustentabilidade da farmácia	Aumentar a venda de medicamentos genéricos em 5%	Aumentar gradualmente a compra de medicamentos agudos genéricos / Envolvimento de todos os funcionários da farmácia	- Mensal
Reforçar sustentabilidade da farmácia	Aumentar o valor médio de venda por funcionário em 5%	Tentar aumentar as vendas cruzadas; Envolvimento de todos os funcionários da farmácia	- Mensal
Promover o diagnóstico precoce dos fatores de risco das doenças cardiovasculares	Aumentar o número de rastreios efetuados	Efetuar rastreios cardiovasculares à população; Envolvimento de todos os funcionários da Farmácia	- Semestralmente

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Março	Efetuar oferta de sabonetes na páscoa	No dia de Páscoa oferecer sabonetes	Funcionários da farmácia	Sabonetes	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos
Ao longo do ano	Ofertas	Oferta de sabonetes, oferta de caixas de doseamento diário de medicamentos	Funcionários da farmácia	Sabonetes, caixas de doseamento diário de medicamentos	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos
Ao longo do ano	Cartões fidelidade das marcas	Trabalhar cartões de fidelidade das marcas (leites, papas)	Funcionários da farmácia Funcionários das marcas	Cartões de fidelidade	Trabalhar cartões de fidelidade com as marcas de forma a otimizar as vendas e melhorar a satisfação do cliente.
Ao longo do ano	Parcerias Campanhas /	Ao longo de todo o ano ir criando parcerias com os laboratórios de forma a ir fazendo campanhas de fidelização; Fazer promoções das marcas com ofertas do 2º produto ou descontos imediatos.	Funcionários da farmácia	Material de merchandising	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos; Proporcionar a possibilidade de aquisição de produtos a preços mais atrativos;
Ao longo do ano	Campanhas "prazo validade" de	Ao longo do ano ir vendo os produtos sem rotação há menos de 6 meses e tentar vendê-los com promoção de 10%;	Funcionários da farmácia	Produtos sem rotação	Fazer desconto de 10% aos produtos sem rotação há menos de 6 meses; Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos; Possibilitar a aquisição a preços mais atrativos.
Ao longo do ano	Desconto Chicco	Fazer ao longo de todo o ano o desconto imediato nos tensiómetros e nos nebulizadores; A Chicco patrocina esse desconto imediato com a oferta de produto para compensar.	Funcionários da farmácia	Tensiómetros e nebulizadores	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos; Proporcionar a possibilidade de aquisição de produtos a preços mais atrativos;
Ao longo do ano	Apresentação e logística	Realização de algumas alterações na logística da farmácia, nomeadamente: - Exposição de produtos, criação de um gabinete de atendimento privado. - Colocação de uma TV em que se faça promoção aos serviços de toda a Santa Casa.	Funcionários da farmácia DIE DTIC	Televisão	Personalizar o atendimento; - Promover a permanência do utente nos períodos de espera;
Ao longo do ano	Realização de obras de melhoramento	Obras a realizar-se de forma a melhorar o serviço prestado pela valência á comunidade.	DIE	A definir	- Melhorar as áreas de atendimento ao público; - Melhorar as condições de trabalho da farmácia.



8. VALÊNCIAS SOCIAIS

8.1. VALÊNCIAS DE INFÂNCIA

8.1.1. Creches e jardins de infância

A valência de creche/jardim-de-infância é um estabelecimento de assistência socioeducativa que desenvolve ação e presta apoio à primeira infância, tendo como enquadramento principal: o apoio e colaboração à família, no concelho Póvoa de Lanhoso e o desenvolvimento integral dos seus utentes, respeitando as suas características individuais.

A instituição tem disponíveis 2 valências de creche e 2 valências de jardim-de-infância/ensino pré-escolar que englobam cerca de 255 crianças em Acordo de Cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
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 Socioculturais	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades alusivas a épocas festivas e dias temáticos; - Realização de atividades enriquecedoras a nível pedagógico, em todas as áreas de desenvolvimento da criança 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 vezes/ano • Plano de Atividades Socioculturais
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis pelos mesmos	Ter 75% do grau de satisfação dos utentes entre Bom e o Muito Bom.	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades de ensino; - Realização de atividades socioculturais; - Realização de atividades de desenvolvimento motor; - Realização de reuniões de pais, para reforço da comunicação entre a valência e o grupo de pais; - Realização de reuniões do Conselho Pedagógico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual • Inquéritos de satisfação
Procurar ter uma amostra mais significativa das respostas ao inquérito de satisfação	Pelo menos 30% dos encarregados de Educação respondam aos questionários de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - No ato da entrega, reforçar a importância do preenchimento do inquérito; - Durante o período de resposta, relembrar os responsáveis pelo utente do prazo de entrega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual • Inquéritos de satisfação
Implementação de novos mecanismos facilitadores de comunicação de informação	Enviar mails informativos/ divulgação de atividades /projetos, em cada sala de creche e pré-escolar	Enviar mails aos encarregados de educação de cada utente.	<ul style="list-style-type: none"> • No mínimo 1 vez por mês (de acordo com contexto de cada sala de atividades e necessidades)
Potenciar a taxa de ocupação das valências de acordo com o determinado em acordo de cooperação	Ter nas 2 respostas uma ocupação de 100% de acordo com as capacidades definidas	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar as normas do EQUASS (serviços diferenciados) - Melhoramento dos equipamentos e materiais das salas de atividades e apoio à família - Divulgação de serviços (portal santa casa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscrições e renovações de matrículas.

Atividades Socioculturais

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Janeiro	Reis	Elaborar as coroas Ensaiair da canção Cantar os reis à comunidade valências e	Equipas educativas	Material de desperdício	Conhecer e valorizar tradições culturais da comunidade
10 Fev.	"Vamos Conhecer António Lopes e D. Elvira"	Apresentação da história António Lopes	Equipas educativa		Fomentar o conhecimento da história dos beneméritos.
28 Fev.	Carnaval	Desfile com a participação de todas as Valências "Antonio Lopes e D. Elvira"	Equipas educativas Encarregados de Educação Funcionários/col aboradores das Valências	Tecidos, material de desperdício, carrinhas, sistema de som entre outros	Participar no desfile dinamizado por: funcionários, utentes e Encarregados de Educação.
Março	Dia do Pai	Presentes elaborados nas diferentes salas de atividades	Equipas educativas Encarregados de Educação	Material de desperdício	Contribuir para fortalecer os laços afetivos escola- família (levar para casa 1 prenda simbólica)
27 de março	Feirinha Primavera exposição	Venda de produtos a definir e exposição de trabalhos alusivos ao tema	Equipas educativas Encarregados de Educação	A definir	Mostrar os trabalhos feitos na valência;
2 Abril	Dia Internacional do livro Infantil	Atividades em parceria com a Biblioteca Municipal, acerca da temática o livro.	Equipas educativas Encarregados de Educação Biblioteca Municipal	Material de desperdício, e de expressão plástica	- Respeitar o livro - Criar pré-requisitos para hábitos de leitura - Visitas mensais à Biblioteca Municipal
16 Abril	Páscoa	Peddy-paper no Jardim do Hospital; Levantar o Arco na quinta-feira com uma canção alusiva ao tema.	Equipas educativas Encarregados de Educação Funcionários/col aboradores de todas as Valências	Canção, flores naturais, madeira, plástico, tintas	Participar nos festejos da Páscoa promovidos pela Instituição e Comunidade envolvente
Maio	Dia da Família	Atividades a desenvolver em parceria com as famílias dos utentes	Equipas educativas Encarregados de Educação		Dinamizar a interação criança-família e Instituição
Junho	Dia da Criança	Assistir a uma peça de teatro, danças, pinturas faciais	Equipas educativas Encarregados de Educação		Reconhecer a existência dos Direitos da Criança Dar a conhecer a Carta dos Direitos e Deveres da Valência Proporcionar experiências culturais inovadoras Incentivar a participação dos encarregados de educação nas atividades da valência.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Julho	Dia dos avós	Cada sala prepara uma atividade surpresa, com os avós dos utentes da sala...	Equipas educativas Avós	Equipas educativas Encarregados de Educação Avós e familiares	Reconhecer e valorizar laços de pertença
Julho	Praia	Idas à Praia	Equipas educativas Autocarros	Autocarros Brinquedos de praia	Proporcionar saídas ao exterior para proporcionar momentos de descontração e lazer.
Setembro	Comemoração do dia 5 de setembro	As crianças de pré-escolar vão ao Jardim António Lopes, participar numa largada de Balões e cantar uma canção para os presentes	Equipas educativas	Balões, canção "ter Amigos"	Festejar o 5 de setembro e reconhecer o significado desta data importante para a Instituição.
Outubro	Dia da Música	Construção de instrumentos musicais em casa; Fazer um miniconcerto em rapsódia no final da tarde para os encarregados de educação.	Equipas educativas		<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar à criança novos conhecimentos musicais; - Realçar as capacidades expressivas da música;
Outubro	Dia da Alimentação	"Eu sou um Chef Saudável": Jogos preparação de refeições saudáveis com ingredientes saudáveis; Construção da Roda de Alimentos Gigante.	Equipas educativas, Encarregados de Educação	A definir	Conhecer hábitos relacionados com a alimentação. Compreender a diferença entre alimentos Saudáveis e Não Saudáveis.
11 Novembro	Magusto	Manhã "recriação da fogueira tradicional com uma canção. Tarde: Lenda de S. Martinho representada pelas funcionárias e lanche convívio com os encarregados de educação	Equipas educativas, Funcionárias, Encarregados de Educação	Castanhas, caruma, texto Lenda de S. Martinho	Promover o trabalho de equipa; Proporcionar a interação entre Valência e famílias.
Novembro	Dia Nacional do Pijama	As crianças e funcionários vêm vestidos de pijama para a escola e passam, assim, o dia, em atividades educativas; Convidar os enc. educação a participarem numa atividade da sala do seu educando.	Equipas educativas Encarregados de Educação	A definir	Lembrar que "uma criança tem direito a crescer numa família". Proporcionar momentos de partilha familiar

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Dezembro	Festa de Natal	Atuações Presentes de Natal	Equipas educativas Encarregados de Educação	A definir	Conhecer os valores da época Natalícia. Apresentar de uma encenação (salas de 2, 3, 4 e 5 anos) e Grupo de Pais

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Reuniões pedagógicas	Semanais: pré-escolar; Mensais: creche e pré-escolar (educadoras e auxiliares) Planificação e avaliação de atividades e práticas da valência, bem como ações de melhoria.	Equipas educativas Mesário e Mordoma Convidados técnicos sempre que se justificar.	Computador Material administrativo diverso	- Promover práticas de qualidade na valência, respeitando as normas (certificações e legislação)
Ano letivo	Atividades extracurriculares	Participação das crianças dos 3 aos 5 anos, nas aulas de inglês / piscina / desporto, Música, TIC	Professores	Sala de aula Piscina Municipal	Promover o desenvolvimento da criança a nível motor; Proporcionar uma atividade física às crianças Proporcionar às crianças um primeiro contacto com outra língua;
Ano letivo	Passezinhos (atividades e propostas e criadas pelas equipas)	Sessões de atividades propostas no programa	Centro de saúde, equipas educativas Encarregados de Educação, outros técnicos	A definir	Parceria educativa com o programa PASSE (programa alimentação saudável em saúde escolar)
Ano letivo	Atividades planeadas em parceria com a Biblioteca Municipal (exs Ateliers, Oficinas do Conto)	Atividades a planear em conjunto seguindo várias temáticas ex: comemoração do Livro Infantil.	Equipas educativas Biblioteca Municipal	A definir	Dinamizar a parceria com a Biblioteca Municipal
Ano letivo	Reuniões de pais	Reunião que se realiza com uma periodicidade de 2 vezes por ano com os representantes dos pais e todos os Enc. Educação	Pais/mães Responsáveis das valências Provedor Mesário, Mordoma e Rep. salas	Refeitório principal de um dos edifícios da infância.	Promover a participação dos Encarregados de Educação no processo Educativo.
Ano letivo	Reunião de conselho consultivo	Reunião que se realiza de 2 em 2 meses.	Provedor, Mesário, Mordoma, todas as funcionárias da Valência C.J.I.	Refeitório principal de um dos edifícios da infância	- Preparação do ano letivo e atividades. - Avaliação do ano letivo



8.1.2. CATL S. Nicolau

A valência de CATL é um estabelecimento de assistência socioeducativa que desenvolve ação e presta apoio à segunda infância.

A valência de ATL São Nicolau presta apoio a cerca de 100 crianças, com idades compreendidas entre os 6 e os 12 anos (1.º e 2.º ciclo) com horário de funcionamento entre as 07h30 e as 19h30, onde são assegurados os apoios necessários: Almoço; lanches e suplementos (manhã e tarde); acompanhamento de filas (ATL/Escola; Escola/ATL); aulas de TIC, Inglês, Expressão Musical e Motricidade; acompanhamento no estudo; etc.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
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	- 2 vezes / ano - Plano de atividades Socioculturais
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	- Anual - Inquéritos de satisfação

Atividades Socioculturais

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Fevereiro	Carnaval	Confeção do vestuário de acordo com o tema escolhido	Funcionárias; Motoristas; Crianças.	Máquina de costura; Materiais necessários; Demais adereços.	Manter viva a tradição carnavalesca promovendo a capacidade criatividade e a diversão.
Fevereiro/ Junho	Avaliação do PDI	Avaliação dos objetivos definidos em PDI	Resp. valência; Equipa da valência; EE	PDI	Acompanhar o alcance dos objetivos definidos; Definir novos objetivos caso a criança já tenha atingido os iniciais.
Março	Dia do Pai	Elaboração de um trabalho para o pai	Funcionárias; Crianças.	Material reciclável; Salas.	Reforçar/valorizar a importância da família
Abril	Férias da Páscoa	Plano de Atividades: Período de férias	Funcionárias; Crianças; Motoristas	A definir	Desenvolver atividades e experiências que favoreçam o desenvolvimento da criança
Abril	Páscoa	Ensaio de canção para a cerimónia do levantamento do Arco do HAL	Funcionárias; Crianças.	Aparelhagem de música; CD's;	Identificar a Páscoa como a maior festa dos cristãos.

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Maio	Dia da Mãe	Elaboração de um trabalho para a mãe	Funcionárias; Crianças.	Material reciclável; Material de desgaste;	Reforçar/valorizar importância da família
Junho	Festa de encerramento do ano letivo	Festa convívio; Programa recreativo apresentado e da responsabilidade do grupo de finalistas; Lanche partilhado;	Funcionárias; Crianças; EE	Aparelhagem de música; CD's; Material decorativo.	Promover um convívio saudável e divertido entre todos os intervenientes.
Junho	Visita ao HAL	Visita às instalações do HAL	Funcionárias; Crianças		Desenvolver experiências que favoreçam o desenvolvimento da criança
Junho/Julho	Férias de Verão	Plano de Atividades: Período de férias	Funcionárias; Crianças; Motoristas.	A definir	Contribuir de forma saudável e divertida para o enriquecimento cultural e social da criança.
Junho/Julho	Piscina Municipal/ Praia Esposende	- Contactos com as instituições parceiras envolvidas; - Organização das equipas de acompanhamento; - Informação aos EE sobre equipamento necessário.	Funcionárias; Motorista; Crianças.	Autocarro Material de apoio.	Promover uma vida divertida e saudável garantindo o entretenimento e o bem-estar das crianças.
Dezembro	Festa de Natal	- Decoração da Valência, com motivos alusivos à quadra natalícia. - Ensaio de canções, dramatizações e danças. - Presentes de Natal	Funcionárias; Crianças.	Salas; Pavilhão; Fórum; Prendas; Lanche.	Conhecer os valores da época Natalícia. Promover a cooperação e a interação entre crianças/pais/equipa de trabalho e membros da direção
Dezembro	Férias de Natal	Plano de Atividades: Período de férias	Funcionárias; Crianças; Motoristas	A definir	Desenvolver atividades e experiências que favoreçam o desenvolvimento da criança

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2016	Estudo acompanhado	Fazer o acompanhamento do estudo das crianças	Funcionárias;	Salas	Acompanhamento ao estudo nos trabalhos de casa.
2016	Atividades extra curriculares	Aulas a desenvolver durante o ano letivo	Professoras	Salas Sala de TIC Materiais	Aumentar o grau de conhecimento

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Fevereiro/ Junho	Avaliação do PDI	Avaliação dos objetivos definidos em PDI	Responsáveis da valência; Equipa da valência; EE	PDI	Acompanhar o alcance dos objetivos definidos; Definir novos objetivos caso a criança já tenha atingido os iniciais.
Março	Inquérito de satisfação do utente	Elaboração do Inquérito de satisfação Aplicação do inquérito	Funcionárias; Crianças	Sala Material	Obter o grau de satisfação da criança através de inquérito simples
Setembro e Outubro	Organizar o início do ano letivo 2017/2018	Sensibilizar/informar das regras a cumprir para um entendimento harmonioso.	Funcionárias; Crianças	Salas; Material de desgaste	Estabelecer regras que facilitem o funcionamento das diversas atividades.
Novembro	Reunião de Enc. Educação	Reunião anual com os representantes dos pais e todos os EE	Responsáveis da valência; Equipa da valência; EE	Refeitório de N. Sra. Misericórdia	Promover a participação dos EE no processo educativo
Outubro a Dezembro	Diagnóstico do utente e definição do PDI	Recolher a avaliação inicial da criança Recolher a av. qualidade de vida para novos utentes Definir o Plano de Desenvolvimento Individual da Criança	Funcionárias; Crianças EE	Modelos de avaliação inicial, Qualidade de Vida e PDI	Medir a qualidade de vida da criança e atuar por forma a contribuir para a sua melhoria

8.2. VALÊNCIAS SÉNIORES

8.2.1. ERPI / Centro de Dia

A resposta social ERPI/Centro de Dia presta serviços de apoio às necessidades dos seus utentes de modo a contribuir para a estabilização ou retardamento do seu processo natural de envelhecimento. O plano de atividades definido para o ano de 2017, visa a continuidade de organização de projetos de educação e animação socioeducativa de forma a responder às necessidades do público-alvo. Pretende acima de tudo promover o envelhecimento ativo, a qualidade de vida, o desenvolvimento sociocultural dos utentes e o convívio intergeracional e interinstitucional.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes	Contribuir para que 75% dos utentes tenham um grau de satisfação global dos serviços prestados no Lar e Centro de Dia entre o Bom e o Muito Bom	- Realização de atividades socioculturais; - Realização de atividades de manutenção e melhoria; - Execução do plano semanal; - Prestação de serviços de qualidade (do quotidiano, de saúde e mobilidade)	<ul style="list-style-type: none"> Anual Inquéritos de Satisfação Entrevistas aos utentes

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Garantir a ocupação da valência para os limites comparticipados pela Seg. Social	Ter uma taxa de ocupação do Lar de 95%; Ter uma taxa de ocupação do Centro de Dia de 75%	- Comunicação das atividades realizadas para o exterior; - Promoção das valências junto de potenciais utentes; - Garantir a satisfação e qualidade de vida dos utentes.	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Vezes/ano • Taxas de ocupação mensais
Promover a voz ativa e a participação do utente através da dinamização de uma Comissão de utentes seniores e reunião com familiares responsáveis	Envolver 20% dos utentes na representação dos restantes quanto a gestão de expectativas de vida nas valências seniores.	- Promover e orientar encontros/reuniões para eleger representantes dos utentes - Dar sugestões de melhoria, participar e expor interesses de forma ativa para o seu quotidiano.	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Reuniões por ano
Proporcionar atividades de ocupação que vão ao encontro às necessidades e expectativas, mantendo os utentes do contacto com o meio exterior.	Realizar 90% das atividades socioculturais programadas sejam realizadas 25% Das atividades contemplem saídas ao exterior	- Realização de atividades socioculturais; - Envolvimento dos familiares nas atividades; - Promover interação com utentes de outras valências da SCML e do exterior, nomeadamente da SCM de Amares e SCM Vieira do Minho	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Vezes/ano • Plano de atividades

Atividades Socioculturais

DATA/MES	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Janeiro	Almoço de Reis	- Almoço convívio nas instalações da ERPI S. José	Equipa multidisciplinar	Materiais a definir	- Manter as tradições - Promover o convívio
Janeiro	Cantar os Reis	- Cantar os reis à comunidade vizinha.	Elementos da equipa técnica, ajudante de lar, motorista	Carrinha.	- Manter os costumes as tradições. - Promover o convívio e a interação social.
Janeiro	St.º Amaro.	- Passeio/convívio à festa de Stº Amaro.	Elementos da equipa técnica, ajudante de lar e motorista	Autocarro e carrinha.	- Promover a interação social. -Promover a manutenção e a psicomotricidade. -Manter os costumes e as tradições.
Fevereiro	- Dia do Amor (atividade intergeracional)	-Conversa e a ilustração sobre a definição da palavra amor	Elementos da equipa técnica	Material a definir	- Desenvolver a criatividade e a imaginação.
Fevereiro	Preparação do Carnaval	Preparação de fantasias para o tema "O hospital António Lopes e a misericórdia"	Elementos da equipa técnica e ajudantes de lar	Tecidos, tesouras, outros materiais.	Promover a criatividade e a imaginação. Promover a psicomotricidade.
Fevereiro	Desfile de Carnaval	Participação no desfile	Equipa multidisciplinar	Carrinhas.	Promover o convívio e a interação social.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Março	Dia da Mulher	Construção de lembranças para oferecer às mulheres da ERPI S. José	Elementos da equipa técnica	Materiais a definir.	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a criatividade e a imaginação. - Promover e valorizar o papel da mulher na sociedade. - Promover as relações sociais
Março	Festa de S. José/ Cortejo etnográfico	<ul style="list-style-type: none"> - Participar na festa de S. José e cortejo etnográfico - Lanche convívio. 	Equipa multidisciplinar	Materiais diversos, carrinhas, e lanche.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o convívio e a interação social. - Manter os costumes e as tradições
Março	Comemoração do dia do pai.	- Construção de lembranças a oferecer a todos os pais.	Elementos da equipa técnica	Materiais a definir.	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a criatividade e a imaginação. - Promover a aproximação familiar
Março	Atelier de hortofloricultura (atividade intergeracional)	Plantação de plantas com a colaboração das crianças, flores e legumes.	Elementos da equipa técnica, crianças e educadoras	Plantas	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o convívio intergeracional - Promover comportamentos e estilos de vida saudáveis
Abril	Decoração do arco da Páscoa	- Construção de enfeites para revestir o arco.	Elementos da equipa técnica e ajudantes de lar	Materiais a definir.	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a criatividade e imaginação. - Manter os costumes e as tradições.
Abril	Tertúlia e exposição sobre a pessoa e obra de António Lopes (Atividade Interinstitucional)	- Realização de uma tertúlia sobre a pessoa e obra de António Lopes.	Elementos da equipa técnica	Materiais a definir.	Desenvolver a criatividade e a imaginação.
Abril	Dia mundial da saúde	<ul style="list-style-type: none"> - Ação de sensibilização para a importância da hidratação cutânea na terceira idade - Avaliação de glicemia capilar, 	Enfermeira	Computador, papel	Consciencializar os idosos sobre os cuidados a ter com a hidratação da pele.
Abril	Dia da Liberdade (Atividade intergeracional)	Construção e decoração de cravos e conversa sobre a definição de liberdade.	Elementos da equipa técnica e ajudantes de lar	Papel de crepe, paus de espetada e fita adesiva	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o convívio intergeracional. - Desenvolver a criatividade e imaginação.
Maio	Dia da Mãe	Realização de lembranças para todas as mães e lanche convívio.	Elementos da equipa técnica e familiares	Material a definir e lanche.	<ul style="list-style-type: none"> - Promover as relações familiares. - Promover a criatividade e a imaginação.
Maio	Dia Mundial da Família	Convívio entre família	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e familiares.	Jogos, lanche	- Promover a integração social e familiar.
Maio	Dia internacional dos Museus	Visitar um museu	Elementos da equipa técnica, ajudante de lar e motorista	Autocarro	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o convívio e o entretenimento. - Promover a cultura e o conhecimento de novos espaços.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Maio	Dia de Nossa Senhora da Misericórdia	Procissão	Equipa multidisciplinar	Materiais a definir	- Promover o culto religioso - Promover o convívio
Maio	Mês do coração	- Ação de sensibilização para os perigos e cuidados a ter com as doenças cardiovasculares. - Importância da hidratação	Enfermeira e Nutricionista	Materiais a definir.	- Desenvolver nos idosos uma educação apropriada para prevenção de doenças cardiovasculares. - Promover o convívio e o bem-estar.
Maio	Peddy paper sobre a obra de António Lopes	Peddy paper sobre a obra de António Lopes (Atividade interinstitucional)	Equipa multidisciplinar	Mapa	- Promover o convívio
Maio	As sementeiras e plantações	Plantação de produtos hortícolas da época (atividade intergeracional)	Elementos da equipa técnica, crianças e educadoras	Sementes	- Promover a interação social e convívio
Junho	"Importância da hidratação do idoso"	Mostrar aos residentes o quão importante é beber água ao longo do dia, mostrando as consequências da desidratação.	Nutricionista	Computador e projetor	- Incentivar o consumo de água.
Junho	Passeios	Visitar alguns locais.	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e motorista	Autocarro	- Promover o convívio e o entretenimento. - Conhecer novos espaços.
Junho	Comemoração do dia da Criança	Convívio/interação com um grupo de crianças (Atividade intergeracional)	Elementos da equipa técnica, crianças e educadoras	Materiais a definir	- Promover o convívio intergeracional.
Junho	Comemoração do Dia Mundial do Ambiente	Piquenique com um grupo de crianças na Carvalha de Calvos (atividade intergeracional)	Elementos da equipa técnica, crianças, educadoras e motorista	Autocarro, jogos de separação de lixo, lanche	- Consciencializar para a importância da preservação do ambiente. - Promover o convívio intergeracional e o entretenimento.
Junho	Santos Populares	Arraial e sardinhada (atividade intergeracional e interinstitucional)	Equipa multidisciplinar, crianças e educadoras e grupo musical	Materiais a definir, lanche.	Promover o convívio intergeracional e interinstitucional e o entretenimento.
Junho	Discoteca	Ida à discoteca	Elementos da equipa técnica e motorista	Autocarro, carrinha, discoteca	- Promover o convívio e entretenimento. - Facultar momentos de diversão
Julho	Passeios	Visitar alguns locais	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e motorista	Autocarro, lanche.	- Promover o convívio e o entretenimento. - Conhecer novos locais.
Julho	Passagem de modelos	Passagem de modelos no Jardim António Lopes	Equipa multidisciplinar	Roupas e adereços.	Promover o convívio e o entretenimento.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Julho	Comemoração do Dia dos Avós	Partilha de experiências com crianças (atividade intergeracional)	Elementos da equipa técnica, crianças educadoras	Material a definir	Promover a troca de experiências e o convívio intergeracional
Agosto	Lanche tradicional	Realização de lanche com utentes e familiares, no exterior.	Elementos da equipa técnica	Lanche	Promover o convívio entre utentes e familiares.
Agosto	Sarau - Teatro Club	Participação no sarau sobre o aniversário da inauguração do Teatro Clube	Equipa multidisciplinar	Material a definir	Promover o convívio
Setem bro	Comemorações de Setembro	Participar nas comemorações	Equipa multidisciplinar	Materiais a definir	Promover o convívio e a interação social
Setem bro	Passeios	Visitar as freguesias dos nossos utentes.	Elementos da equipa técnica e motorista	Carrinha e Lanche.	- Promover o convívio social. - Preservar a identidade.
Setem bro	Romaria de Porto d'Ave	Visitar o mosteiro de Nossa Senhora de Porto d'Ave e lanche no recinto da festa.	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e motoristas	Carrinha, autocarro e lanche.	- Promover o culto religioso. - Preservar costumes e tradições. Promover o convívio social.
Setem bro	Vindimas	Organizar/participar numa vindima	Elementos da equipa técnica motorista	Autocarro.	- Preservar costumes e tradições. - Promover o convívio. - Promover a orientação temporal.
Setem bro	Compilação de dizeres populares	Recolha e organização de dizeres populares	Elementos da equipa técnica	Papel e computador.	- Valorizar e registar costumes e tradições populares.
Setem bro	Sessão de sensibilização sobre os cuidados a ter na prevenção da gripe	Falar sobre cuidados a ter na prevenção da gripe, importância da vacinação.	Enfermeira	Computador e outros materiais a definir.	- Consciencializar para cuidados a ter para na prevenção da gripe.
Outubr o	Semana do Idoso	Desfolhada com as crianças	Equipa multidisciplinar	Milho e lanche.	- Promover atividades de convívio e relembrar as tradições. - Desenvolver o lado espiritual.
Outubr o	Feira da Ladra	Visitar a feira da ladra	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e motoristas.	Autocarro, carrinha e lanche.	- Desenvolver a interação e entretenimento entre os idosos.
Outubr o	Dia Mundial da Alimentação	- Falar sobre a importância da alimentação saudável - Elaboração e degustação de um lanche saudável.	Elementos da equipa técnica e Nutricionista,	Alimentos para o lanche, Retroprojeto r.	- Sensibilizar para a importância de ter uma alimentação saudável.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Outubro	Comemoração do dia do animal (atividade intergeracional).	Atividade intergeracional com a presença do Clube de adoção e proteção de animais (CAPA)	Elementos da equipa técnica, Crianças, educadoras e CAPA	Materiais a definir	- Promover o convívio intergeracional.
Outubro	Sessão de Cinema no Braga Shopping	Visualização de um filme	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e motoristas	Autocarro e carrinha	- Promover o envelhecimento ativo através da participação lúdica
Outubro	Atividade Intergeracional sobre o Halloween	Enfeite de abóboras.	Elementos da equipa técnica, Crianças, educadoras	Abóbora e velas.	- Promover o convívio intergeracional. - Potenciar as capacidades artísticas de criatividade e imaginação.
Novembro	Dia Mundial da Diabetes	- Ação de sensibilização para os perigos e cuidados a ter com a diabetes. - Avaliação de glicemia capilar.	Enfermeira e nutricionista	Computador, papel.	- Consciencializar os idosos sobre a alimentação adequada na prevenção/controlo da diabetes.
Novembro	Preparação da decoração de Natal	Realização de enfeites para a decoração de Natal	Elementos da equipa técnica	Materiais a definir	- Recordar costumes e tradições. - Promover o convívio e desenvolver a criatividade.
Novembro	S. Martinho	Preparação do Magusto com animação musical.	Equipa multidisciplinar e músicos.	Castanhas, músicos, utensílios para a confeção das castanhas.	- Preservar os costumes e as tradições. - Promover o convívio e o entretenimento
Dezembro	Santa Luzia	Visita à capela de Santa Luzia	Elementos da equipa técnica, ajudantes de lar e motoristas	Carrinha, autocarro e lanche.	- Promover o culto religioso, o convívio e interação entre os idosos.
Dezembro	Natal	- Realização de enfeites de Natal. - Momento de animação. - Festa de Natal com idosos, colaboradoras e familiares. - Distribuição de prendas.	Equipa multidisciplinar e familiares.	Materiais diversos, prendas e almoço.	- Desenvolver o Espírito Natalício. - Potenciar as capacidades artísticas de criatividade e imaginação. - Reforçar a base familiar. - Promover o convívio e interação entre os idosos e familiares e funcionários.
Ao longo do ano	Oração e comunhão	Reza do terço e administração de comunhão.	Ministra da Comunhão.	Terço, hóstias.	- Desenvolver o lado espiritual.
Ao longo do ano	Leitura do Jornal	Leitura do jornal diário.	Elemento da equipa técnica	Jornal.	- Promover o entretenimento -- Desenvolver a atividade cognitiva. - Promover o contacto com a realidade - Promover a orientação temporal.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
Ao longo do ano	Atelier de expressão oral e escrita	Realização de exercícios orais e escritos.	Elementos da equipa técnica	Lápis, papel	- Estimular a escrita, a leitura, a motricidade fina, a memória e a concentração
Ao longo do ano	Atelier de jogos tradicionais	Realização de jogos de boccia, bowling, malha, etc.	Elementos da equipa técnica	Kit de boccia, kit de bowling e outros	- Promover o convívio e a atividade física
Ao longo do ano	Atelier de estimulação sensorial	Realização de atividades de estimulação sensorial.	Elementos da equipa técnica	Jogos de provérbios, adivinhas, de encaixe, de números, de letras	- Reagir a estímulos visuais, auditivos, tácteis, olfativos e gustativos.
Ao longo do ano	Atelier de estimulação motricidade	Realização de atividades que promovam estimulação motricidade.	Elementos da equipa técnica	Jogos de encaixe, Bandas elásticas, Bolas, Feijões etc.	Desenvolver a psicomotricidade.
Ao longo do ano	Atelier Gerações	Atelier dedicado a cantigas e dizeres, músicas, apoiada com instrumentos musicais, vídeos.	Elementos da equipa técnica	Instrumentos musicais, rádio televisão	- Promover o entretenimento e a criatividade. - Relembrar memórias.
Ao longo do ano	Atelier culinário	- Realização de um almoço ou lanche ou jantar, a realizar uma vez por mês.	Elementos da equipa técnica.	Fogão, panelas, utensílios de cozinha.	- Fomentar o convívio e colaboração. - Partilha de saberes.
Ao longo do ano	Atelier hortofloricultura	- Construção e manutenção de uma horta	Elementos da equipa técnica	Sementes, legumes, hortaliças	- Promover a psicomotricidade - Promover o convívio
Ao longo do ano	Estimulação cognitiva	- Jogos de estimulação cognitiva	Psicóloga	Programa de estimulação cognitiva	- Manutenção do estado cognitivo

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Anual	Reunião de colaboradores de direção	Avaliação do modelo de trabalho em Ação	Todos os colaboradores ERPI	Refeitório principal	Auscultar opiniões metodologias e atualizar procedimentos mediante a sua pertinência.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
A definir	Reuniões com utentes e familiares	Reunir com utentes e familiares uma vez no ano no sentido de recolher contributos para a melhorias dos serviços	Familiares / representantes e utentes Responsáveis das valências Provedor Mesário, Mordoma e colaboradores	Refeitório principal da ERPI	Promover a participação dos intervenientes no plano de atividades.
2017	Continuidade da Avaliação Multidisciplinar dos utentes	Elaborar os PI's a todos os utentes em suporte informático	Equipa técnica		Implementação dos PI's dos utentes Promover a qualidade de vida do utente
2017	Ginástica Geriátrica	Atividade física motora incidente sobre a motricidade grossa e fina. Quatro vezes por semana.	Professor de Educação Física	Arcos, bolas, radio, halteres, fita elástica "Thera-band" e andarilho	- Promover os níveis de independência e autonomia; - Aumentar a aptidão cardiovascular; - Diminuir os fatores de risco atribuíveis ao desuso e ao envelhecimento.
2017	Plano anual de formação com mínimo de 24 h formação.	Plano de Formação Interna - uma vez mês.	Equipa multidisciplinar e convidados de áreas específicas	Sala de Reuniões e quartos (contexto de trabalho)	Melhorar continuamente a formação dos colaboradores.

8.2.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O SAD proporciona aos seus utentes a satisfação das necessidades básicas: higiene, alimentação, tratamento de roupa, limpeza habitacional, teleassistência, aquisição de bens e articulação com serviços da comunidade.

Paralelamente desenvolve atividades ocupacionais de recreio, convívio e acompanhamento psicológico e nutricional.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes	Contribuir para que 75% dos utentes tenham um grau de satisfação global dos serviços prestados no SAD entre o Bom e o Muito Bom	- Realização de atividades socioculturais; - Satisfação dos cuidados básicos dos utentes	• Anual • Inquéritos de Satisfação
Garantir a ocupação da valência para os limites comparticipados pela Seg. Social	Ter uma taxa de ocupação de SAD de 95%	- Comunicação das atividades realizadas para o exterior; - Garantir a satisfação e qualidade de vida dos utentes.	• Taxas de ocupação mensais

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes	Contribuir para que 75% dos utentes tenham um grau de satisfação global dos serviços prestados no SAD entre o Bom e o Muito Bom	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades socioculturais; - Satisfação dos cuidados básicos dos utentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual • Inquéritos de Satisfação
Proporcionar uma ação individualizada e concertada para cada utente	Elaborar e avaliar os PII de 100% dos utentes	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar um PII tendo em conta as necessidades e expectativas do utente - Envolver o utente e seu responsável na elaboração do PII 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 vezes/ano • Plano Individual de utentes

Atividades socioculturais

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Janeiro	Almoço de Reis	Almoço convívio nas instalações da ERPI S. José	Funcionárias, utentes, Convidados	Carrinha	<ul style="list-style-type: none"> - Manter as tradições - Promover o convívio
Fevereiro	Desfile de Carnaval	Participação no desfile	Funcionárias, utentes,	Carrinha	Promover o convívio e a interação social
Março	Festa de S. José/ Cortejo etnográfico	<ul style="list-style-type: none"> - Participar na festa de S. José e cortejo etnográfico - Lanche convívio. 	Funcionárias, utentes,	Carrinha	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o convívio e a interação social. - Manter os costumes e as tradições
Abril	Tertúlia e exposição sobre a pessoa e obra de António Lopes	-Realização de uma tertúlia sobre a pessoa e obra de António Lopes (Atividade Interinstitucional)	Funcionárias, utentes,	Carrinha	Desenvolver a criatividade e a imaginação
Maio	Peddy paper sobre a obra de António Lopes	Peddy paper sobre a obra de António Lopes (Atividade interinstitucional)	Funcionárias, utentes,	Carrinha	- Promover o convívio
Junho a setembro	Passeios	Visitar alguns locais	Funcionárias, utentes.	Autocarro Carrinha	<ul style="list-style-type: none"> - Promover o convívio e o entretenimento. - Conhecer novos espaços.
Junho	Santos Populares (atividade intergeracional e interinstitucional)	- Arraial e sardinhada	Funcionárias, utentes,	Carrinha	- Promover o convívio intergeracional e interinstitucional e o entretenimento.
Julho	Passagem de modelos	- Passagem de modelos no Jardim António Lopes	Funcionárias, utentes	Roupas e adereços. Carrinha.	- Promover o convívio e o entretenimento.
Setembro	Comemorações 5 de setembro	Participação nas comemorações do centenário	Funcionárias, utentes	Carrinha.	Promover o convívio e a interação social.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Outubro	Semana do Idoso	Desfolhada com as crianças	Funcionárias, utentes	Milho e lanche. Carrinha.	- Promover atividades de convívio e relembrar as tradições. - Desenvolver o lado espiritual.
Novembro	S. Martinho	Preparação do Magusto com animação musical.	Funcionárias, utentes	Castanhas, músicos, Carrinha.	- Preservar os costumes e as tradições. - Promover o convívio e o entretenimento
Dezembro	Natal	Participação dos utentes nas atividades comemorativas do Natal em articulação com outras valências seniores	Funcionárias, utentes	Carrinha. Prendas	- Desenvolver o Espírito Natalício - Promover o convívio e interação entre os idosos.
2017	Avaliação de qualidade de vida e Definição de PI	Implementar um PI para cada utente baseado na promoção da qualidade de vida do utente Definir e avaliar o PI	Funcionárias;	Modelos	Potenciar a qualidade de vida do utente
2017	Visitas Domiciliárias	Realizar visitas domiciliárias aos utentes.	Funcionárias; Utentes, Familiares	Carrinha	Avaliação de satisfação e das necessidades dos utentes.
2017	Nutrição e Psicologia no domicílio	Apoio de Psicologia e nutrição ao domicílio aos utentes referenciados	Diretora Técnica, nutricionista e Psicóloga; Utentes, Familiares	Carrinha	Sensibilizar e aconselhar no sentido de ganhos ao nível da saúde, através de hábitos de vida saudáveis.
2017	Bem envelhecer III	Atividades definidas em articulação com a equipa da REAPN	Diretora técnica, Utentes; Motorista	Carrinha	Fomentar o convívio entre os utentes das diversas Instituições.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Anual	Reunião de colaboradores e direção	Avaliação do modelo de trabalho em Ação	Todos os colaboradores ERPI	Refeitório principal	Auscultar opiniões metodologias e atualizar procedimentos mediante a sua pertinência.
A definir	Reuniões com utentes e familiares	Reunir com utentes e familiares uma vez no ano no sentido de recolher contributos para a melhorias dos serviços	Familiares / representantes e utentes Resp. valências (Provedor Mesário, Mordoma) Funcionárias	Refeitório principal da ERPI	Promover a participação dos intervenientes no plano de atividades.
2017	Continuidade da Avaliação Multidisciplinar dos utentes	Elaborar os PI's a todos os utentes em suporte informático	Equipa técnica		Implementação dos PI's dos utentes Promover a qualidade de vida do utente

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	Ginástica Geriátrica	Atividade física motora incidente sobre a motricidade grossa e fina. Quatro vezes por semana.	Professor de Educação Física	Arcos, bolas, rádio, halteres, fita elástica "Thera-band" e andarilho	- Promover os níveis de independência e autonomia; - Aumentar a aptidão cardiovascular; - Diminuir os fatores de risco atribuíveis ao desuso e ao envelhecimento.
2017	Plano anual de formação com mínimo de 24 h formação.	Plano de Formação Interna - uma vez mês.	Equipa multidisciplinar e convidados de áreas específicas	Sala de Reuniões e quartos (contexto de trabalho)	Melhorar continuamente a formação dos colaboradores.

9. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO

9.1. Recursos Humanos

Cada vez mais a área dos recursos humanos na Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso tem ganho espaço e destaque. Sabemos que hoje o principal diferencial das Instituições está nas pessoas e na formação das equipas. Alinhar os objetivos da Misericórdia com os objetivos dos funcionários não tem sido tarefa fácil, mas sabemos que ter a capacidade de os motivar e envolver nos objetivos e na missão da Santa Casa da Misericórdia é meio caminho para alcançar os resultados pretendidos.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Motivar e envolver os funcionários na Missão da Instituição	Que 70% dos funcionários/colaboradores se encontrem: 1. envolvidos na Instituição e na sua Missão; 2. motivados para o trabalho na Instituição; 3. motivados para o desempenho das suas tarefas	- Distribuição de questionários; - Avaliação de desempenho do funcionário; - Política de envolvimento do funcionário;	- Anual - Inq. Satisfação
Garantir que o processo de AD é fechado no tempo devido	Que o processo de avaliação de desempenho de 2016 esteja concluído até abril de 2017	- Definir regras de pontuação para as situações de não entrega do processo de AD - Definir consequências para a não entrega do Processo de AD	- Anual - Cronograma AD
Garantir formação contínua aos funcionários	Proporcionar formação contínua aos funcionários	- Proporcionar formação interna quando possível - Potenciar a frequência de formação externa, sempre que possível - Aproveitar a medida "cheque formação"	- Anual - Registo de formação

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Jan. e Fev.	Reestruturação do processo de avaliação de desempenho	1. Ajustar as competências e os indicadores comportamentais transversais, às áreas da saúde e sociais; 2. Acrescentar as competências institucionais ao processo de avaliação de desempenho; 3. Redefinir a escala de avaliação; 4. Criação de um Regulamento Interno;	Todos os funcionários/colaboradores envolvidos no processo de avaliação de desempenho	Todos os documentos de suporte ao processo de avaliação de desempenho	Adequar o processo de avaliação de desempenho às diversas áreas de trabalho da Instituição e à nova convenção coletiva de trabalho.
Jan/ Fev	Sistema de registo de ponto	Implementar o sistema de registo de ponto do funcionário através de plataforma informática que permita a gestão da área pessoal e o pagamento através de sistema automático	DTIC Diretores/ Coordenadores Dep. RH Jurista	Plataforma registo ponto PC	Permitir a informatização do sistema de pagamentos; Controlar a assiduidade e pontualidade do funcionário;
Mar. e Abr.	Avaliação de desempenho relativo ao ano de 2016	Recolha, tratamento de dados, análise e conclusão do processo de avaliação de desempenho	Todos os funcionários/colaboradores	Documentos de autoavaliação e de avaliação Computador	Apreciação das competências e das capacidades do funcionário/colaborador no exercício da sua atividade profissional, bem como, dos resultados e progressos por eles obtidos num determinado período.
Nov.	Avaliação da satisfação	Aplicação de questionários de satisfação aos funcionários/colaboradores	Todos os funcionários/colaboradores	Questionários em papel	A avaliação da satisfação dos funcionários permite analisar a perceção dos funcionários relativamente a diferentes aspetos, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da Instituição.
Durante o ano	Acolhimento de novos funcionários/colaboradores	Formalizar o processo individual do funcionário/colaborador Entregar informação de interesse	Diretores/ Coordenadores Resp. RH	Manual de acolhimento Políticas internas	Informar o novo elemento sobre as regras gerais de funcionamento da instituição proporcionando uma integração adequada.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Durante o ano	Atividades intervalências	Criar um PA com algumas atividades para os funcionários/colaboradores	Diretores/Coordenadores Dep. RH Comunicação	A definir	Promover o convívio e interação entre funcionários, fora do contexto de trabalho
Durante o ano	Formação contínua aos funcionários	Proporcionar formação contínua aos funcionários	Todos os funcionários	Plano de formação Computador	Qualificação dos recursos humanos, com particular relevância para a elevação das qualificações dos ativos constitui uma das prioridades da Santa Casa, por se considerar que a melhoria dos níveis de qualificação se revela de importância estratégica para aumentar a qualidade dos serviços prestados.

9.2. Formação Profissional

Este Centro de Formação está acreditado pela DGERT desde dezembro de 2007, intervindo, ao nível do processo formativo, organizando, promovendo e desenvolvendo atividades formativas.

Para 2017 espera-se desenvolver atividade formativa interna e aproveitar potenciais candidaturas a fundos comunitários que permitam o desenvolvimento de formação para o exterior.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Proporcionar formação de qualidade que vá de encontro às necessidades e expectativas do formando	Que 85% dos formandos (internos e externos) se encontrem satisfeitos com a formação ministrada	<ul style="list-style-type: none"> - Selecionar formadores com competências adequadas à formação - Ministrar a formação com qualidade e retidão - Aplicar técnicas pedagógicas que motivem o formando para a formação 	<ul style="list-style-type: none"> - No final de cada ação - Inq. Satisfação
	Realizar pelo menos 7 ações de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Procurar respostas internas de formação que respondam às necessidades dos funcionários - Campanhas promocionais de formação 	<ul style="list-style-type: none"> - Semestral - Plano de formação

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Quando disponíveis	Candidaturas	Efetuar candidaturas a novos projetos formativos	Resp. Formação Assistente Administrativo	Mat. Administrativo Computador	Angariar verbas para o desenvolvimento de ações de formação, quer para público interno, quer para público externo



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Quando o disponí- veis	Parceiras	Procurar rentabilizar os espaços afetos à formação através da criação de parcerias	Resp. Formação Parceiros	Salas de Formação	Rentabilização dos espaços Aumento da oferta formativa disponível
Jan/ Fev	Plano de Formação	Estabelecer o plano de formação interno/ valência	Resp. Formação Resp. Valências	Salas de Formação	Estabelecer um plano de formação interno
Ao longo do ano	Formação interna	Desenvolver ações de formação interna que vão de encontro às necessidades dos funcionários	Resp. Formação Assistente Administrativo Formador Diretores/coordenadores/responsáveis de cada valência RH SCMPL	Material técnico pedagógico, administrativo e outro necessário	- Proporcionar formação contínua aos funcionários - Validar/ revalidar competências
Ao longo do ano	Formação externa	Desenvolver ações de formação, para público externo	Resp. Formação Assistente Administrativo Formador	Material técnico pedagógico, administrativo e outro necessário	- Proporcionar formação contínua e aquisição de novas competências que permitam a facilitação no mercado de trabalho - Potenciar o rendimento financeiro do CFM
Ao longo do ano	Acompanhamento processo formativo	Recrutamento de formandos e formadores; controlo de execução física dos projetos; divulgação de ações de formação, etc)	Resp. Formação Assistente Administrativo Empresa de imagem	Mat. Administrativo Email Suportes publicitários	Manter os PTP's e toda a atividade do CFM atualizados e conformes

9.3. Serviço de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho (HSST)

Os serviços de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho têm um importante papel na prevenção de riscos profissionais no local de trabalho, em que é fundamental para uma melhoria efetiva das condições em que o trabalho é prestado.

O serviço de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho é transversal e presta serviços em todas as valências da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso. De um modo geral é objetivo do serviço de HSST:

- Assegurar as condições de trabalho que salvaguardem a segurança e a saúde física e mental dos trabalhadores;
- Desenvolver as condições técnicas que assegurem a aplicação das medidas de prevenção que possibilitem o exercício da atividade profissional em condições de segurança e de saúde para o trabalhador, tendo em conta os princípios de prevenção de riscos profissionais;
- Informar e formar os trabalhadores no domínio da segurança e saúde no trabalho;
- Informar e consultar os trabalhadores para a segurança e saúde no trabalho;

Assim, os serviços de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho permite eliminar/reduzir os acidentes de trabalho ou doenças profissionais, aumentar a produtividade pelo controlo do ambiente de trabalho e a manutenção da saúde.



Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Diminuir os acidentes de trabalho e dias de trabalho perdidos	Não ultrapassar 15 Acidentes de Trabalho e 35 dias de trabalho perdidos na instituição	Desenvolver propostas de medidas de prevenção; Ministar formação; Incentivar ao uso de Equipamentos auxiliares mecânicos;	<ul style="list-style-type: none"> - Sempre que ocorra - Registo de Acidentes de Trabalho
Proporcionar formação contínua aos funcionários	Proporcionar formação a 70% dos funcionários por valência	Elaborar Plano de Formação	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Referencial formação - Plano de Formação - Registo de Formação
Diminuir o nº de não-conformidades	Fechar 30% das não conformidades identificadas por valência	Registrar todas as situações; Informar os responsáveis das não-conformidades; Efetuar acompanhamento;	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Relatórios das Auditorias - Registo tratamento de não-conformidades
Diminuir a gravidade dos riscos	Diminuir a gravidade em 15 % de muito grave para grave	Desenvolver propostas de medidas de prevenção; Incentivar ao uso de Equipamentos Proteção Individual; Melhoria das condições de trabalho;	<ul style="list-style-type: none"> - Anual - Relatório de Avaliação de Riscos

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Manutenção/Implementação das Medidas de Autoproteção	Assegurar o cumprimento dos procedimentos específicos de combate a incêndios, de evacuação e de primeiros socorros; Registo de alterações estruturais/humanas; Registo de formação; Exercícios de evacuação/simulacros; Registo de inspeções obrigatórias ANPC;	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências Funcionários Proteção Civil Camarária Bombeiros Voluntários Póvoa de Lanhoso	Documentos de suporte	Organizar os meios humanos e materiais das instalações Definir responsabilidades e estabelecer as instruções adequadas em situação de emergência (incêndio ou outra); Acionamento e organização, se necessário, de meios complementares; Minimizar os efeitos provocados por um sinistro; Preparar e executar as evacuações exigidas para a segurança dos utentes e colaboradores da unidade, ou outros que possam estar em risco;
Ao longo do ano	Formação contínua	Proporcionar formação contínua aos funcionários na área da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho;	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências Funcionários	Recursos informáticos Plano formação	Proporcionar formação contínua aos funcionários; Validar/revalidar competências;



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Acompanhamento	Coordenar e acompanhar inspeções obrigatórias aos edifícios (ANPC, Desifil, Gestfire, ACT, Delegado Saúde);	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências DIE Inspetores	Documentos de Suporte	Cumprir prazos definidos em legislação; Assegurar o funcionamento e as boas condições de Higiene, Saúde e Segurança nas diferentes valências;
Ao longo do ano	Manutenção	Desenvolvimento e manutenção de Planos de Prevenção e Proteção; Gerir a conservação dos equipamentos de proteção coletiva e individual; Instalação e manutenção da sinalização de segurança; Desenvolvimento de Procedimentos de Segurança para equipamentos, pessoas; Verificação de desobstrução dos caminhos de evacuação e equipamentos de extinção;	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências DIE	Documentos de Suporte	Proporcionar melhores condições de Higiene, Saúde e Segurança; Reduzir os riscos de acidentes e o aparecimento de doenças profissionais; Minimizar os efeitos provocados por um sinistro;
Ao longo do ano	Acidentes de trabalho	Analisar as causas e propor medidas de prevenção;	Técnico Sup. De HSST Dep. Recursos Humanos Resp. Valências Funcionários	Documentos de Suporte	Diminuir os acidentes de trabalho e os dias de trabalho perdidos; Diminuir as consequências resultantes dos acidentes de trabalho; Dar conhecimento aos responsáveis das valências os acidentes ocorridos;
Janeiro 2017		Elaborar relatório final, relativo ao ano 2016 com as estatísticas dos acidentes ocorridos;			
Novembro	Consulta a trabalhadores	Distribuição e recolha de questionários para a consulta aos trabalhadores sobre Higiene, Saúde e Segurança; Tratamento dos mesmos;	Técnico Sup. de HSST	Inquéritos	Obter informação sobre a satisfação e o conhecimento de Higiene, Saúde e Segurança em cada valência face a determinados itens;



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Coordenador de Segurança em Obra	<p>Analisar o desenvolvimento e especificações do Plano de Segurança e Saúde;</p> <p>Prever, antes do início dos trabalhos, as situações geradoras de riscos;</p> <p>Apresentar propostas de alteração ao PSS quando se verifica que este se encontra desadequado;</p> <p>Registrar as atividades de coordenação, em matéria de segurança e saúde;</p> <p>Estabelecer os princípios de gestão dos planos de emergência;</p> <p>Rever toda a documentação das empresas para que possam dar entrada em obra;</p>	Técnico Sup. De HSST Fiscalização Dono Obra Empreiteiro	Documentos de suporte	<p>Apoiar o dono da obra na elaboração e atualização da comunicação prévia;</p> <p>Apreciar o desenvolvimento e as alterações do plano de segurança e saúde para a execução da obra;</p> <p>Analisar a adequabilidade das fichas de procedimentos de segurança;</p> <p>Verificar a coordenação das atividades das empresas que intervêm no estaleiro, tendo em vista a prevenção dos riscos profissionais;</p> <p>Assegurar que a entidade executante tome as medidas necessárias para que o acesso ao estaleiro seja reservado a pessoas autorizadas;</p>
Abril	Relatório único	<p>Preenchimento do Anexo D:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cálculo de número de horas trabalhadas por trabalhador e por valência; - Número e descrição de acidentes de trabalho; - Nº de exames e consultas realizadas na Medicina no Trabalho; - Ações de Informação, consulta e formação aos trabalhadores; - Auditorias Internas e avaliações de risco realizadas; 	Técnico Sup. De HSST Dep. Recursos Humanos Dep. Formação	Recursos Informáticos	Descrição anual das atividades de Higiene, Saúde e Segurança no Sistema de Gestão de Unidades Locais (RU);

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Medicina no Trabalho	Articulação e marcação da Medicina no Trabalho com a empresa responsável pela Medicina no Trabalho, com os responsáveis de cada valência e com a empresa responsável pelas análises ao sangue; Acompanhamento das consultas e registo de situações anómalas no decorrer das consultas de Medicina no Trabalho; Organização dos processos clínicos e Fichas de Aptidão Médica;	Técnico Sup. De HSST Dep. Recursos Humanos Resp. Valências Funcionários	Documentos de suporte Exames médicos Processo Médico Individual Ficha de Aptidão Médica	Avaliar a capacidade física e mental do funcionário a determinada tarefa; Realizar reavaliações periódicas da saúde dos funcionários dando ênfase aos riscos ocupacionais aos quais este trabalhador fica exposto;
Ao longo do ano	Auditorias Internas de HSST	Verificação com base em checklist todas as condições de Higiene, Saúde e Segurança existentes em cada valência; Elaborar relatório com a descrição das não-conformidades;	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências Funcionários	Documentos de suporte	Assegurar o funcionamento e proporcionar melhores condições de Higiene, Saúde e Segurança nas diferentes valências; Reduzir os riscos de acidentes de trabalho e aparecimento de doenças profissionais; Minimizar os efeitos provocados por um sinistro;
Ao longo do ano	Avaliações de Risco	Identificar, estimar e valorar os perigos associados às atividades desenvolvidas por valência	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências Funcionários	Documentos de suporte	Identificar os perigos a que as diversas categorias profissionais se encontram expostas; Estimar a exposição dos funcionários aos perigos existentes nos locais de trabalho; Diminuir a exposição dos funcionários a perigos, com base na identificação das medidas de prevenção associadas;

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Controlo Alcoolémia	Através de métodos aleatórios serão sorteados trabalhadores, que serão submetidos ao teste de alcoolemia; O controlo de alcoolémia será realizado a 10 trabalhadores mensalmente ou sempre que necessário; Os testes serão realizados nos respetivos locais de trabalho, pelo Técnico Sup. de HSST e acompanhado pelo resp. da valência, sempre que possível.	Técnico Sup. De HSST Resp. Valências Funcionários	Documentos de suporte	Diminuir a sinistralidade, resultante da ingestão em excesso de bebidas alcoólicas, durante o período laboral; Promover estilos de vida saudáveis;

9.4. Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Assente numa preocupação constante de garantia de qualidade, desde 2005 que a instituição mantém um sistema de gestão de qualidade implementado. A instituição está certificada em todas as suas valências, pela Norma ISO 9001:2008 e pela norma EQUASS (European Quality in Social Services) nas suas valências sociais.

O desafio de 2017 será a adaptação do sistema implementado ao abrigo da norma ISO para a nova versão ISO 9001:2015, situação que já se iniciou em 2016.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Acompanhar o SGQ implementado (ISO e EQUASS)	Realizar pelo menos uma auditoria/ano ao SGQ	Definir um Plano Anual de Auditorias Internas	- Anual - Plano e relatório de auditoria
Acompanhar a implementação de ações corretivas	Fechar pelo menos 90% das ações corretivas definidas para o ano 2016	Registrar todas as situações numa base de dados Efetuar acompanhamento	- Semestral - Base de dados de registo de ocorrências
Manter a instituição certificada ao abrigo da norma ISO 9001	Certificar ao abrigo da norma ISO 9001:2015	Adaptar o SGQ implementado para que os requisitos do novo referencial estejam previstos e cumpridos	- Anual - Relatório de auditoria

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Fev.	Revisão pela gestão	Compilar diversa informação relativa ao SGQ prevista em ambos os referenciais normativos (ISO 9001 e EQUASS)	Dep. Qualidade Resp. Valências MA	RA/valência Computador	Reportar à gestão de topo informação sobre o desempenho do SGQ e dos diferentes processos
Até 31 de Mar.	Relatório de Atividades	Agrupar os diferentes relatórios de atividades das valências da SCMLP, num único documento	Dep. Qualidade Resp. Valências MA	RA/valência Computador	Avaliar a execução das atividades e objetivos previstos para o ano anterior Reportar à Assembleia Geral
Até 30 de Nov.	Plano de atividades	Agrupar os diferentes planos de atividades das valências da SCMLP, num único documento	Dep. Qualidade Resp. Valências MA	PA/valência Computador	Definir o plano estratégico e de atividades da instituição para o ano seguinte Definir objetivos e indicadores de qualidade para o ano seguinte Reportar à Assembleia Geral
Nov.	Auditoria interna (ISO e EQUASS)	Realização de auditorias internas ao SGQ implementado nas diversas valências	Dep. Qualidade Resp. Valências Funcionários	Documentos de auditoria	Controlar o fecho de NC Avaliar a implementação e eficácia do SGQ
Nov.	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação de funcionários/colaboradores	Dep. Qualidade	Inquéritos	Obter informação sobre a satisfação de funcionários/colaboradores face a determinados itens
Nov.	Inquérito comunidade	Avaliação da imagem da instituição na comunidade	Dep. Qualidade	Inquéritos Mailing list	Obter informação sobre o conhecimento que a comunidade tem sobre a instituição e sobre os serviços que presta
Ao longo do ano	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação de utentes através de inquérito por questionário e divulgação de resultados para cada serviço	Dep. Qualidade Resp. Valências	Inquéritos	Obter informação sobre a satisfação de utentes das diversas valências face a determinados itens Remeter o tratamento estatístico às valências para divulgação
Ao longo do ano	Gestão de ocorrências	Registo e mediação para resposta a reclamações ou outras ocorrências reportadas por qualquer parte interessada e enquadradas dentro do SGQ	Dep. Qualidade Diretores/Coordenadores	Base de dados "Gestão de Ocorrências"	Analisar e tratar todas as reclamações/sugestões recebidas; Manter uma contabilização das ocorrências registadas ao nível do SGQ.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Gestão documental	Manter a informação pertencente ao SGQ atualizada, mediante de pedidos de alteração formulados pelos diferentes serviços ou mediante propostas de alteração resultantes de auditorias ou outra forma de diagnóstico	Dep. Qualidade Diretores/Coordenadores	Computador	Manter a documentação/informação atualizada face à prática
Ao longo do ano	Tratamento de informação	Proceder ao tratamento estatístico de informação resultante do SGQ nomeadamente AVQ (Av. Qualidade de Vida),	Dep. Qualidade Diretores/Coordenadores	Informação a tratar Computador	Efetuar tratamento de dados com objetivo de reportar, em termos globais, o desempenho da instituição
Ao longo do ano	Atualizar o SGQ ao abrigo da ISO 9001:2015	Proceder à adaptação do SGQ para que os requisitos da nova versão 2015 estejam salvaguardados	Dep. Qualidade Diretores/Coordenadores	Norma ISO 9001:2015 Computador	Atualizar o SGQ para que em 2016 seja obtida certificação face ao novo referencial

9.5. Comunicação e marketing

A SCmpl é a instituição de maior relevo no concelho da Póvoa de Lanhoso. Sendo muitas vezes promotora de novas iniciativas e atendendo que a sua estrutura abarca um grande e variado número de pessoas/utentes, é de interesse que se promova a sua visibilidade na comunidade através de atividades que vão sendo desenvolvidas ou através de serviços que se vão disponibilizando.

Objetivos da valência/serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Promover formas de divulgação da atividade da Instituição na Comunidade	Que 90% das respostas indiquem conhecimento da atividade/ serviços prestados pela SCmpl	Divulgação dos eventos Divulgação de novas atividades/ serviços Inquérito à comunidade	- Avaliação Anual - Inquérito à comunidade - Nº de campanhas
Potenciar a atividade de toda a instituição para angariar novos utentes e aumentar visibilidade.	Obter média de 3000 visualizações semanais nas redes sociais e 1000 no website; Aumentar em 50%, o nº de seguidores nas redes sociais.	- Divulgação online (redes sociais, newsletters, website) - Criação de outdoors e outro tipo de suportes - Criação de eventos/atividades que promovam o Hospital	- Anual - Plano de Atividades



Atividades de promoção da imagem institucional

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Portal SCMPL	Criar novas funcionalidades no Portal, promovendo uma maior interação entre o utente/comunidade e a instituição.	Marketing/ Comunicação Empresa Parceira	Textos Fotografias Vídeo Internet Computador	Potenciar a marcação de consultas do HAL através da marcação de consultas online; Promover a Qualidade de serviços prestados pela Instituição; Maior divulgação de Informação prestada pela Instituição.
Ao longo do ano	WEBSITE / PORTAL	Promover e divulgar conteúdos atualizados no site da instituição	Marketing/ Comunicação Empresa Parceira; Resp. Valências	Textos Fotografias Vídeo Internet Computador	Dar a conhecer as atividades que se desenvolvem na instituição; Promover novos serviços; Divulgar serviços existentes;
Ao longo do ano	Redes Sociais	Potenciar e divulgar atividades, serviços e eventos através das redes sociais (FB, Instagram, Twitter, Youtube)	Resp. Valências	Internet Textos Fotografias Vídeo Computador	Divulgação de atividades e eventos; Chegar a mais pessoas; Angariar novos seguidores; Obter maior interação entre o utente/comunidade e a instituição.
Ao longo do ano	Email Marketing	Envio de Newsletters de promoção de serviços, atividades, eventos, notícias e campanhas promocionais.	Marketing/ Comunicação Resp. Valências	Internet Textos Fotografias Computador	Promoção e divulgação de serviços, atividades e eventos; Aumentar a Base de Dados de Emails; Demonstrar notoriedade e inovação da Instituição.
Ao longo do ano	Suportes Publicitários	Criar suportes (flyers, cartazes, outdoors, etc) dos serviços/valências.	Marketing/ Comunicação Empresa Parceira; Resp. Valências	Internet Textos Fotografias Computador	Promoção e divulgação de serviços, atividades e eventos; Mostrar continuidade de comunicação
Ao longo do ano	Comunicação Interna	Dinamizar o Grupo no FB com funcionários SCMPL; Enviar Newsletters internas.	Marketing/ Comunicação Resp. Valências	Internet Textos Fotografias Computador	Promover a partilha de serviços, atividades e eventos aos funcionários da SCMPL; Aumentar adesão dos funcionários aos eventos, atividades e serviços da instituição.
Ao longo do ano	Comunicação externa	Acompanhar as diferentes atividades da instituição através da redação de artigos e registo fotográfico	Marketing/ Comunicação Resp. Valências	Máquina fotográfica Plano de atividades	Divulgar atividades internas para o exterior

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Ao longo do ano	Comunicação social	Articular com a Comunicação a presença nas iniciativas de interesse	Marketing/ Comunicação Resp. Valências	Plano de atividades Textos Fotografias	Divulgar atividades internas para o exterior Dar a conhecer à comunicação social as iniciativas internas com vista ao seu acompanhamento e promoção
Março e setembro	Jornal Santa Causa	Com uma tiragem média de 8.000 exemplares por edição, é distribuído gratuitamente em todas as freguesias do concelho. As receitas de sustentação do mesmo provêm de donativos de empresas às quais fazemos publicidade no jornal.	Dep. Qualidade Resp. Valências	Internet Computador Empresas de edição de imagem, impressão e distribuição	Dar a conhecer as atividades que se desenvolvem na instituição Promover novos serviços Divulgar serviços existentes

9.6. Lavandaria Central

A Lavandaria central funciona como serviço de apoio às valências da Santa Casa da Misericórdia, assegurando a lavagem, passagem e tratamento da roupa dos utentes da Instituição.

Tem na sua atividade diária a resposta às valências da ERPI de S. José, Hospital António Lopes e Unidade de Longa Duração representam cerca de 80% da sua atividade.

O serviço de Lavandaria preocupa-se em responder aos serviços solicitados no prazo de 24 horas possuindo para tal um quadro de 4 funcionárias.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas de roupa lavada	Atingir nível de atividade de laboração de 140.000 kg de roupa lavada	Responder aos pedidos das valências	- Anual - Requisições

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2016	Tratamento de roupa	Bloco Operatório	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	2.800 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	Internamento	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	40.000 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	ULDM	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	33.000 kg/ano



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	Tratamento de roupa	Apoio Domicilio	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	7.200 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	ERPI S. José	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	42.000 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	Creche/Jardim S. Gonçalo	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	4.700 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	Creche/Jardim Srª Misericórdia	5 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	6.000 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	CATL	4 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	200 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	Cozinha	4 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	2.800 kg/ano
2017	Tratamento de roupa	Farmácia	4 funcionárias	Roupa, detergentes, equipamento	300 kg/ano
2017	Formação	Promover formação específica nas seguintes áreas: manipulação de roupa contaminada; técnicas de lavagem	Formador interno	Recursos pedagógicos	Atualização de competências

9.7. Cozinha Central

A cozinha central promove a sua atividade no serviço diário da alimentação aos utentes/clientes e presta serviço de *catering* nas comemorações e eventos da Instituição, das valências de Infância e seniores.

Esta valência possui um quadro de pessoal composto por 20 funcionárias, que asseguram a confeção das refeições na cozinha central assim como a distribuição das refeições nas escolas 1º ciclo do centro da vila da Póvoa de Lanhoso.

A nível externo, a cozinha central fornece ainda refeições para alguns jardins-de-infância do concelho. As ementas são elaboradas por uma nutricionista atenta às necessidades dos diferentes grupos de pessoas, bem como às necessidades individuais sempre que algum utente necessite de um plano alimentar especial. As ementas gerais são elaboradas para ciclos de 6 semanas com a aprovação do Mesário do pelouro e da empresa fornecedora dos géneros alimentares (Gertal), podendo, no entanto, sofrer alterações de acordo com a época e os utentes.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Confeccionar o número de refeições necessárias para dar resposta às solicitações	Atingir as 270.000 refeições confeccionadas	- Efetuar um planeamento diário adequado - Preparar as ementas com antecedência necessária	- 2 vezes/ano - Requisições de refeições

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Que a refeição chegue ao utente em marmita individual, na quantidade e temperatura adequada (valências saúde e Lar)	Que até final do ano, 60.000 refeições tenham empratamento individual	- Adquirir marmitas individuais - Empratar individualmente para as valências de Lar e saúde	- 2 vezes/ano - Requisição de refeições
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	- Anual - Inq. Satisfação

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
2016	Confeção de refeições	Hospital António Lopes	20	Géneros alimentares, equipamentos	24.000
2016	Confeção de refeições	ULDM	20	Géneros alimentares, equipamentos	20.000
2016	Confeção de refeições	Lar de S. José	20	Géneros alimentares, equipamentos	26.000
2016	Confeção de refeições	Apoio Domicilio	20	Géneros alimentares, equipamentos	9.100
2016	Confeção de refeições	Centro de dia	20	Géneros alimentares, equipamentos	1.700
2016	Confeção de refeições	Creche e Jardim Misericórdia	20	Géneros alimentares, equipamentos	29.000
2016	Confeção de refeições	Creche e Jardim S. Gonçalo	20	Géneros alimentares, equipamentos	29.000
2016	Confeção de refeições	C.A.T.L.	20	Géneros alimentares, equipamentos	6.200
2016	Confeção de refeições	Escolas do Município	20	Géneros alimentares, equipamentos	28.000
2016	Confeção de refeições	C.E.A.L e EB1	20	Géneros alimentares, equipamentos	65.000
2016	Confeção de refeições	Cantina Social	20	Géneros alimentares, equipamentos	32.000



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS
2016	Empratamento	Empratamento individual das refeições	Pessoal afeto à cozinha Nutricionista	Marmitas individuais	- Que a refeição chegue ao utente na sua marmita individual - Proporcionar um maior rigor no empratamento - Diminuir as perdas de temperatura no empratamento
2016	Comemorações e eventos	Confeção de refeições especiais para datas comemorativas	Pessoal afeto à cozinha Resp. valências	Géneros alimentares, equipamentos	Serão confeccionadas as refeições conforme plano de atividades das respetivas valências e datas comemorativas da Instituição
2016	Requisições online	Proporcionar possibilidade de que as requisições de refeições sejam feitas via informática	Resp. Valências Funcionários que almoçam na SCML Resp. Cozinha	Computadores	- Facilitar o processo de requisição de refeições - Reduzir gastos em livros de requisições
2016	Programa "redução de consumo de sal"	A GERTAL, após celebração de um protocolo com a ARS Centro e Fundação Portuguesa de cardiologia, compromete-se a desenvolver um plano que visa uma diminuição dos valores de sal adicionado, nas refeições.	Gertal Nutricionista Funcionárias da cozinha Coordenadores das valências	A definir com a Gertal	Redução de teor de sal em 20%/ano até 2020. Para 2017: - Val. Infância: redução para 1,4g/refeição - Val. Saúde e séniores: redução para 2,7 g/refeição

9.8. Departamento de Instalações e Equipamentos / Informática

9.8.1. Departamento de instalações e equipamentos (DIE)

O Departamento de Instalações e Equipamentos visa garantir a qualidade e segurança de todas as infraestruturas e equipamentos da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, de modo a contribuir para o bem-estar, quer dos utentes das valências, quer para os colaboradores e visitantes. De um modo geral é objetivo do serviço:

- Fornecer serviços com qualidade prevenindo os riscos e minimizando avarias;
- Planear e executar a manutenção das instalações e infraestruturas, bem como dos equipamentos gerais e cirúrgicos, com meios próprios e/ou contratados;
- Participar no planeamento e programação de Obras de beneficiação e remodelação, bem como conduzir e acompanhar a sua execução;
- Apoiar tecnicamente a aquisição de equipamentos e serviços que sejam necessários para o bom funcionamento da Instituição;
- Procurar da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados com recurso a inspeções aleatórias aos trabalhos realizados;
- Apostar no reforço da componente humana do Departamento, reduzindo de forma gradual o recurso a empresas externas especializadas;



- Reforçar a manutenção preventiva sistemática existente e progredir gradualmente para uma manutenção preventiva condicionada, procurando o reforço na obtenção de dados de apoio à gestão da manutenção;
- Reforçar a sensibilização, segundo as técnicas de manutenção, da participação de todos os profissionais da Santa Casa com vista à excelência do sistema “produtivo” com particular protagonismo ao nível das chefias intermédias dos serviços.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Que 100% dos pedidos de intervenção via plataforma de manutenção são atendidos	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência - Quando possível realiza-los com a maior brevidade possível 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 vezes/ano - Plataforma DIE

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	OBRAS PROJETOS	E Dar continuidade à obra de remodelação e ampliação do Hospital António Lopes	Externos	Equipamento diverso	Dar cumprimento à legislação em vigor e criar condições de resposta às necessidades atuais da valência
2017	OBRAS PROJETOS	E Terminar a remodelação do edifício São Gonçalo	Externos	Equipamento diverso	Dotar o edifício de melhores condições de utilização, quer para funcionários, quer para utentes, bem como aumentar a sua capacidade de resposta.
2017	OBRAS PROJETOS	E Dotar o edifício de NSM das devidas condições de segurança contra incêndios, contemplando ainda a Cozinha Central e CATL	Externos	Equipamento diverso	Dar cumprimento a um requisito legal; Minimizar o risco que existe nesta valência e por ser a única onde ainda falta implementar essa medida.
2017	OBRAS PROJETOS	E Construir um parque de estacionamento nos terrenos do HAL	Externos	Equipamento diverso	Aumentar a capacidade de resposta nos estacionamentos, quer para o HAL quer para outros serviços
2017	OBRAS PROJETOS	E Pintura total do edifício NSM	Externos	Equipamento diverso	Renovar a pintura devido a esta se apresentar danificada.
2017	OBRAS PROJETOS	E Recuperar o passeio da entrada principal do Hospital	DIE	Equipamento diverso	Melhorar o estado do pavimento por este se encontrar com fissuramentos vários.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
2017	OBRAS PROJETOS	Remodelação e alteração do espaço de atendimento ao público na Farmácia da Misericórdia	DIE e Externos	Equipamento diverso	Melhoria do espaço
2017	MANUTENÇÃO	Dar continuidade à conservação, reparação e manutenção de todas as instalações e equipamentos da Instituição, conforme as necessidades que se vão verificando e de acordo com o plano de manutenção	DIE	Equipamento diverso	Garantir o bom funcionamento dos equipamentos e o estado de conservação das instalações
2017	MANUTENÇÃO	Manutenção periódica em todos as vertentes conforme as necessidades de cada valência	DIE	Equipamento diverso	Manter as instalações e equipamentos da Santa Casa nas devidas e perfeitas condições de funcionamento

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

O Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicações é um departamento transversal, presta serviços a todas as valências da SCMPL. O apoio vai do software ao hardware, da multimédia (áudio e vídeo), às comunicações e telecomunicações às plataformas internas e externas (intranet, site facebook, email, webmail, Plataformas do ministério da saúde, etc.).

Além deste apoio que é diário o DTIC colabora na implementação de ferramentas e processos.

Desenvolve e implementa outros projetos, como por exemplo a plataforma de registo do CTH, MCDT's, etc.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	MONITORIZAÇÃO (periodicidade e instrumento)
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	- 2 vezes/ano - Plataforma Manutenção
Manter as TIC da SCMPL com funcionamento regular e eficiente	Realizar 90% das propostas do plano de atividades para 2016.	Realizar as ações planeadas para o ano seguinte	- 2 vezes/ ano - Plano atividades
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	- Plano e atividades - Relatório de atividades - 2 vezes / ano

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	REC. HUM.	REC. MAT.	OBJETIVOS OPERACIONAIS
Anual	Manutenção	Realizar manutenção contínua e preventiva de todos os equipamentos (hardware/software) em todas as valências.	O DTIC / Fornecedores externos	Software Hardware	Manter o bom funcionamento e disponibilidade de recursos aos profissionais que deles dependem.
Anual	Atualização	Realizar atualizações facultativas e obrigatórias nos diversos programas informáticos de gestão da instituição.	O DTIC / Fornecedores externos	Software Hardware	Manter o bom funcionamento e disponibilidade dos mesmos assim como fazer cumprir a legislação em vigor.
Épocas festivas	Auxiliar	Apoio técnico e material das festas das épocas festivas e temáticas às diversas valências.	O DTIC	Software Hardware Equipamentos Multimédia	Garantir o apoio técnico adequado
Anual	Manutenção/ Acompanhamento	Acompanhar a segunda fase das obras de melhoria do HAL.	O DTIC		Minorar as falhas inerentes ao facto de as obras decorrerem em simultâneo com o "normal funcionamento da Valência.
Início 2017	Implementar sistema de abertura de portas nos edifícios das valências de infância	Plataforma de gestão para a autorização de entrada nas portas principais para entrega e recolha dos utentes das valências de infância e instalação do respetivo hardware	O DTIC / Fornecedores externos	Hardware software	Dotar de automatismos o processo de abertura da porta para entrega e recolha dos utentes das valências de infância, sem no entanto descuidar a segurança do processo.
Anual	Auxiliar	Prestar serviço/apoio nas diversas atividades integradas nas comemorações do centenário do HAL	O DTIC / Fornecedores externos	Hardware Equipamentos Multimédia	Zelar pelo correto funcionamento da parte informática
Início 2017	Implementar sistema de gestão de assiduidade e pontualidade	Implementar novo software de gestão de assiduidade e pontualidade com integração de outros sistemas	O DTIC / Fornecedores externos	Hardware software	Além da instalação do novo hardware e software de gestão de assiduidade e pontualidade, integrar os mesmos com a intranet, gestão de acessos e processamento de salários.
Início 2017	Pedidos de refeições	Implementar sistema de pedidos de refeições	O DTIC / Gertal	Hardware software	Comunicação online de pedidos de refeição quer das valências internas, quer das refeições servidas par o exterior Eliminar o papel e obter dados na hora na parte da gestão da cozinha central.

APROVAÇÃO

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 10 de novembro de 2016

A MESA ADMINISTRATIVA

Américo Carneiro
Bernardo P. L.
Forz Paedosa Forz
L. J. J.
João L. P. J.
Carlos António Pereira
Paulo Jorge Pereira

Póvoa de Lanhoso, Santa Casa da Misericórdia, 26 de novembro de 2016

A ASSEMBLEIA GERAL

L. J. J.
João Pereira da Silva
Forz Paedosa Forz

