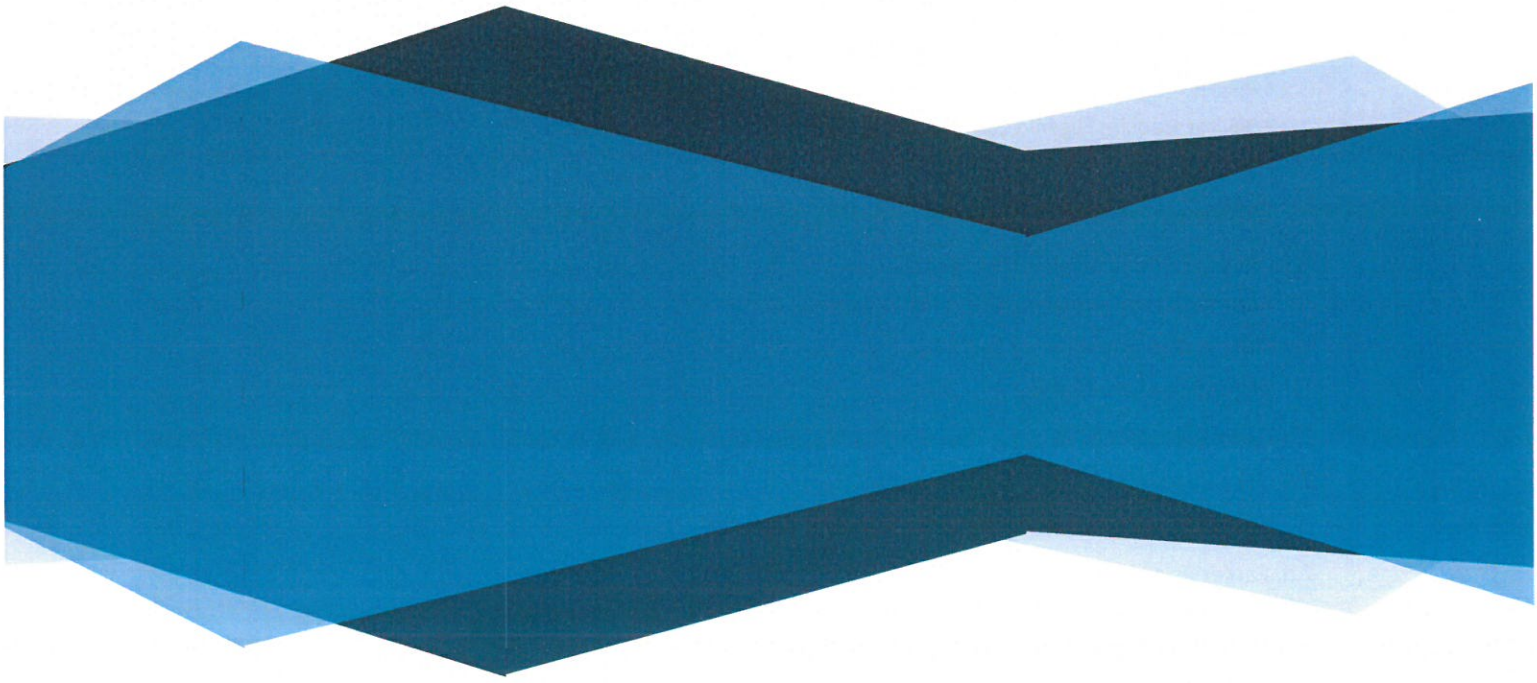
Programa de Ação e Orçamento para 2019

Santa Casa da Misericórdia de Lagos



Índice

1. Introdução ... 3
2. Missão, Visão e Valores ... 4
3. Caracterização da Instituição ... 4
4. Análise SWOT ... 5
5. Objetivos Estratégicos ... 7
6. Objetivos Gerais da Instituição ... 7
7. Programa de Ação ... 9
   - 7.1. Área Administrativa e Financeira ... 10
     - 7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira ... 10
     - 7.1.2. Gestão de Compras e Stocks ... 10
     - 7.1.3. Gestão de Utentes ... 11
     - 7.1.4. Gestão de Tesouraria ... 11
     - 7.1.5. Património ... 11
     - 7.1.6. Contabilidade ... 13
     - 7.1.7. Gestão de Recursos Humanos ... 14
     - 7.1.8. Gestão da Qualidade ... 17
   - 7.2. Área da Infância ... 18
     - 7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere ... 18
   - 7.3. Área do Idoso ... 20
     - 7.3.1. Lar José Filipe Fialho ... 20
     - 7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho ... 22
     - 7.3.3. Lar Rainha D. Leonor ... 23
     - 7.3.4. Lar de Bensafrim ... 25
     - 7.3.5. Lar de Espiche ... 27
     - 7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado ... 29
     - 7.3.7. Lar São João Batista ... 31
     - 7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário ... 33
   - 7.4. Serviços Transversais à Instituição ... 35
     - 7.4.1. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer ... 35
     - 7.4.2. Serviço de Dietética e Nutrição ... 36
     - 7.4.3. Serviço de Psicologia ... 39
     - 7.4.4. Serviço de Saúde ... 41
   - 7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação ... 41
     - 7.5.1. Centro de Medicina Física e Reabilitação ... 41
   - 7.6. Parcerias e Voluntariado ... 42
8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados _Previsional ... 44
9. Conclusão ... 50

1. Introdução

Para cumprimento do estabelecido no Compromisso e na legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagos vem submeter à apreciação e deliberação da Assembleia Geral de Irmãos o Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2019.

O presente Programa de Ação tem como principal objetivo criar condições para que a vida e atividade diária da Misericórdia decorram dentro da maior e singela normalidade, garantindo a qualidade dos serviços prestados a todos os utentes que recorrem a esta secular Instituição.

Este Programa é feito na convicção de que o período que estamos a atravessar continua difícil, não só para os utentes e famílias, como também para toda a comunidade lacobrigense e nacional. O elevado número de situações de carência existente e os parcos rendimentos dos agregados familiares vêm, na maior parte das vezes, refletir-se no incumprimento de compromissos assumidos com a Misericórdia.

As dinâmicas organizacionais implementadas nos diversos serviços da Santa Casa Misericórdia de Lagos visam, acima de tudo, responder de uma forma sustentada à satisfação das necessidades humanas básicas dos utentes, não descurando o equilíbrio estrutural e patrimonial da Instituição.

Neste contexto, é um propósito da Misericórdia continuar a dar especial atenção à rentabilização dos diversos serviços, otimizando os recursos através da formação e motivação dos trabalhadores, e da promoção do bem-estar e qualidade de vida dos nossos idosos e crianças nas várias respostas sociais, implementando novas medidas de controlo interno, reforçando as parcerias e regularizando e otimizando o património da Instituição.

2. Missão, Visão e Valores

Missão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, como instituição de matriz católica e valores cristãos com mais de 500 anos, assume como Missão a prática e difusão das catorze obras de Misericórdia, promovendo a saúde e o bem-estar da população e lutando pela dignificação de toda a pessoa humana, com especial atenção para os mais pobres e carenciados, apoiando as famílias e protegendo as crianças e os idosos.

Visão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, alicerçada em critérios de solidariedade e sustentabilidade, pretende ser uma instituição solidária inovadora e de referência a nível regional, através da implementação de boas práticas, da excelência dos serviços prestados e desenvolvimento de um modelo de melhoria contínua, reconhecendo que a implementação de práticas de solidariedade com qualidade exige uma equipa de colaboradores motivados, competentes, com experiência, determinados, inovadores e profissional e humanamente solidários.

Valores

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, assumindo-se como uma porta aberta, uma casa ou espaço comum onde todos e cada um podem "dar e receber" consoante as suas possibilidades ou necessidades, orienta a sua ação pelos seguintes valores: solidariedade e responsabilidade social; dignidade da pessoa humana; humanização; profissionalismo e rigor; multidisciplinaridade e interdisciplinaridade; e legalidade e transparência.

3. Caracterização da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos é uma Irmandade da Misericórdia, Instituição sem fins lucrativos, com regime legal de Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, com sede na Rua Rainha D. Leonor, n.º 2, 8600-776 Lagos, e com estatutos aprovados em 6 de julho de 2017, pela autoridade eclesiástica.

Tem como atividades principais o apoio social às pessoas idosas, com ou sem alojamento, através das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia, Apoio Domiciliário, e Cantina Social, e o apoio à infância, através das respostas sociais de Creche e Pré-Escolar.

Como atividade secundária, a Misericórdia, explora um Centro de Medicina Física e Reabilitação.

No momento em que se apresenta o Programa de Ação para o ano de 2019, os Órgãos Sociais da Santa Casa Misericórdia de Lagos, de acordo com o Compromisso da Irmandade, são a Assembleia Geral, a Mesa Administrativa, e o Conselho Fiscal. O mandato dos Órgãos Sociais, em funções, iniciou-se em 01 de janeiro de 2017, após a homologação dos resultados eleitorais, pelo Senhor Bispo do Algarve.

4. Análise SWOT

Com a aplicação de uma Análise SWOT – *Stregths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos, pretende identificar, quais são as suas principais forças e fraquezas (análise interna), e com que oportunidades e ameaças se depara no meio envolvente (análise externa). De vital importância para o planeamento estratégico da Instituição, esta análise deve conduzir-nos à maximização das oportunidades do meio envolvente, tirando proveito dos nossos pontos fortes, e à minimização das ameaças, bem como, à redução dos efeitos dos nossos pontos fracos.

Pontos Fortes:

- Relação de proximidade com a comunidade envolvente;
- Abertura face à comunidade educativa;
- Interação e participação da comunidade nas atividades da Instituição;
- Dinâmicas e clima organizacionais;
- Relação de proximidade com os utentes;
- Cuidados de saúde com equipas médicas e de enfermagem;
- Capacidade de resposta;
- Instalações modernas e confortáveis;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Estabilidade laboral;
- Espírito de equipa;
- Qualificação e competências dos trabalhadores;
- Formação em contexto de trabalho;
- Equipa técnica multidisciplinar;
- Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

Pontos Fracos:

- Inexistência de atividades de ocupação e lazer aos fins de semana;
- Equipamentos Sociais rurais com algumas limitações de comodidade;
- Inexistência de voluntariado nos lares rurais e pouca participação nos lares urbanos;
- Instalações desajustadas aos utentes com demências;
- Incapacidade de resposta face ao número de mulheres em lista espera;
- Instalações para trabalhadores do sexo masculino insuficiente;
- Número de baixas/acidentes de trabalho;
- Turnover (entradas e saídas de trabalhadores).

Oportunidades:

- Envolvência da comunidade e aumento de parceiros;
- Imagem positiva e respeitada pela comunidade;
- Capacidade de resposta às solicitações da comunidade;
- Boa articulação interinstitucional;
- Boa localização e acesso aos Equipamentos Sociais;
- Existência de estágios curriculares e profissionais;
- Melhoria das competências dos trabalhadores;
- Avaliação de desempenho;
- Celebração de novas convenções com subsistemas de saúde e seguradoras.

Ameaças:

- Abertura de mais vagas na rede pública;
- Aumento de serviços concorrenciais;
- Lista de espera reduzida na resposta social de Centro de Dia;
- Lista de espera com idosos muito dependentes;
- Incapacidade financeira das famílias para assegurar o custo do utente;
- Recursos económicos baixos dos utentes e familiares;
- Vagas não comparticipadas com reduzida lista de espera;
- Novas exigências dos candidatos/utentes (WC privativo, quartos individuais);
- Desmotivação dos trabalhadores face às carreiras profissionais;
- Falta de profissionais qualificados para recrutamento;
- Sustentabilidade de algumas respostas sociais.

5. Objetivos Estratégicos

Os Objetivos Estratégicos, da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, foram definidos pela Mesa Administrativa, e assentam em três pilares fundamentais: qualidade e organização dos serviços prestados; património; e sustentabilidade. Serão eles que orientarão as diversas atividades a desenvolver durante o ano de 2019:

- Consolidar e alargar a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes;
- Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos;
- Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência;
- Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos;
- Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes;
- Responder a novas necessidades da comunidade.

6. Objetivos Gerais da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos detém uma dimensão considerável, não só, no número de respostas sociais, mas também, no número de utentes apoiados diariamente, e no número de trabalhadores que regularmente prestam os seus serviços, para que a Instituição consiga dar resposta a todas as solicitações.

Durante o ano de 2019, a Misericórdia irá dar especial atenção aos seguintes Objetivos Gerais:

- Reforçar o conhecimento público do trabalho desenvolvido pela Misericórdia de modo a aumentar o prestígio da Instituição junto dos lacobrigenses, promovendo atividades dirigidas à população em geral que incentivem o intercâmbio entre os utentes, os familiares e a comunidade;
- Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:
  - Desenvolvendo o projeto de construção de uma lavandaria para toda a Misericórdia com eventual prestação de serviços à comunidade;
  - Desenvolvendo o projeto de relocalização do Centro de Medicina Física e Reabilitação, e ou outros serviços de apoio à Misericórdia, criando condições para uma melhor prestação de serviços;

- Melhorando o sistema de controlo interno do custo das existências nos diferentes Equipamentos Sociais da Misericórdia;
- Melhorando a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera.

➢ Promover a reabilitação do património urbano da Misericórdia:

- Desenvolvendo um projeto de recuperação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos;
- Concretizando obras de recuperação e conservação de alguns dos imóveis;
- Realizando os simulacros de situações de emergência nos diversos Equipamentos e procedendo à correção de todas as anomalias e constrangimentos entretanto identificados;
- Desenvolvendo projetos que permitam a remodelação de instalações, a climatização dos edifícios, a poupança de energia, e a melhoria das condições de circulação dos utentes;
- Desenvolvendo um estudo com vista à implementação de um Equipamento na área de apoio à demência.

Tanto no âmbito do Quadro Portugal 2020, como no âmbito do Plano Juncker, os projetos que se enquadrarem, serão objeto de candidatura.

7. Programa de Ação

O Programa de Ação que se apresenta, destina-se a garantir a prestação de diversos serviços a todos os utentes da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, nas respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Cantina Social, Creche e Pré-Escolar.

Neste momento, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos garante serviços a 710 utentes, distribuídos pelas diversas respostas sociais e centros de responsabilidade constantes do quadro abaixo:

		Utentes		
Resposta Social	Centro de Responsabilidade	Capacidade	Acordo	Média
Apoio Domiciliário	Apoio Domiciliário Integrado	10	10	3
	Apoio Domiciliário de Lagos	50	50	50
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	19
Apoio Domiciliário	Total	80	68	72
Centro de Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	24	24
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	24	26
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	15
	Centro de Dia de Espiche	30	16	15
	Centro de Dia Joaquim Eugénio Calado	30	15	19
	Centro de Dia São João Batista	12	0	9
Centro de Dia	Total	162	94	108
ERPI	Lar José Filipe Fialho	90	90	90
	Residências Maria Francisca Fialho	70	60	70
	Lar Rainha D. Leonor	60	35	60
	Lar de Bensafrim	20	20	20
	Lar de Espiche	28	26	28
	Lar Joaquim Eugénio Calado	31	31	31
	Lar São João Batista	39	31	39
ERPI	Total	338	293	338
Cantina Social	Programa de Emergência Alimentar	45	45	45
Cantina Social	Total	45	45	45
Creche	Centro Infantil de Odiáxere: Creche	87	55	78
Pré-Escolar	Centro Infantil de Odiáxere: Pré-Escolar	75	45	69
	Total Centro Infantil de Odiáxere	162	100	147
	Total Geral	787	600	710

7.1. Área Administrativa e Financeira

A Área Administrativa e Financeira da Santa Casa da Misericórdia de Lagos é, por excelência, o setor que planeia e controla as receitas e despesas necessárias ao funcionamento de todas as estruturas da Instituição, visando sempre o desenvolvimento, e evitando os gastos desnecessários.

O controlo administrativo e financeiro é, sem dúvida alguma, um procedimento fundamental para a tomada de decisão da Mesa Administrativa.

Neste contexto, os objetivos da Área Administrativa e Financeira da Instituição para 2019, são os seguintes:

Objetivos, Atividades e Metas

7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Garantir a Execução Orçamental	Avaliar trimestralmente a execução do orçamento aprovado, de modo a retificar desvios e garantir o seu cumprimento	Trimestral	Taxa de execução orçamental	≤ 10% Desvio trimestral	DD

7.1.2. Gestão de Compras e Stocks

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter a organização das despensas, de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos, e simultaneamente, reduzir ao mínimo os desperdícios	Registo informático/ organização e acondicionamento dos stocks/auditorias/ contagens	Trimestral	Valor/Ano dos desperdícios	≤ 1.500€	DD
Melhorar o sistema de controlo interno do custo das existências nos diferentes Equipamentos da Instituição, de forma a evitar excessos de consumo e desperdício	Registo informático/ organização e acondicionamento das existências/ auditorias/contagens	Trimestral	Valor/ Trimestre dos desperdícios	≤ 100€ por Equipamento	DD

7.1.3. Gestão de Utentes

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter os ficheiros físicos e informáticos devidamente atualizados, de forma a analisar a frequência de utentes	Registos informáticos e arquivos	Mensal	Nº de não conformidades	≤ 5/Mês	DD
Processar e emitir mensalmente a faturação correta aos utentes e outras entidades	Emissão de faturação/ Registo das faturas anuladas	Mensal	Nº de não conformidades	≤ 5/Mês	DD/Resp. Contabilidade
Organizar, rentabilizar e operacionalizar os procedimentos administrativos médicos e de enfermagem	Implementação do sistema de informatização dos processos clínicos e de enfermagem	Semestral	Taxa de execução	100%	DD
Melhorar a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera	Implementação de software informático e melhoramento de procedimentos de gestão	Semestral	Taxa de execução	100%	DD/GQ

7.1.4. Gestão de Tesouraria

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Garantir a eficácia do processo de recebimentos e pagamentos	Dar cumprimento aos procedimentos regulamentados	Mensal	Nº de não conformidades	0	DD/Resp. Contabilidade
Garantir que as aplicações/fundos cubram as necessidades do bom funcionamento da Instituição	Avaliação/controlo/ movimentos bancários/ reconciliação bancária e de fundos de caixa	Mensal	Nº de não conformidades	0	DD/MA/Resp. Contabilidade

7.1.5. Património

A área de Património tem como política principal, salvaguardar e conservar os bens móveis e imóveis da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Irá promover construções, reparações, restauros, desenvolver estudos e projetos, através de serviços próprios, ou em colaboração com outras entidades. Toda esta disciplina de salvaguarda e conservação será implementada de acordo com o plano, desenvolvida e monitorizada por uma equipa multidisciplinar.

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia	Centralização das Lavandarias: Aprovação da AG Projeto de arquitetura	Semestral	Taxa de execução	100%	DD/MA
	Construção de novas instalações para o Centro de Medicina Física e Reabilitação, e outros serviços de apoio à Misericórdia: Aprovação da AG Projeto de arquitetura	Semestral	Taxa de execução	100%	DD/MA
	Concretizar obras de recuperação em alguns bens imóveis	Semestral	Taxa de execução	100%	DD/MA
Melhorar as condições de trabalho no Lar José Filipe Fialho	Relocalizar as instalações destinadas aos trabalhadores	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
Prevenir constrangimentos num eventual processo de evacuação de utentes para o exterior do Lar José Filipe Fialho	Propor à MA/Diretora Delegada, a ampliação do espaço do hall, junto à sala de ocupação e lazer	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
Melhorar as condições do Refeitório do Piso 1, no Lar Rainha D. Leonor	Mudar o pavimento do Refeitório do Piso 1	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
Melhorar as condições de segurança do Lar de Bensafrim	Mudar o pavimento das instalações sanitárias	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
Melhorar as condições de armazenamento no Lar de Espiche	Construção de uma arrecadação para arrumar cadeiras de rodas	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
Melhorar as condições de trabalho nos diversos Equipamentos Sociais	Aquisição de equipamento informático: Computadores	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
	Substituir a cablagem de rede informática nos edifícios	Semestral	Taxa de execução	100%	DT/DD/MA
Promover uma boa gestão dos bens móveis e imóveis da Instituição	Registos nas pastas informáticas/impressos	Mensal	Nº de não conformidades	≤ 2/Mês	DD

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Melhorar as condições nos Edifícios: Lar J.F. Fialho Residências M.F. Fialho Lar J.E. Calado Lar de Espiche Lar de Bensafrim	Capacitar o edifício de equipamento móvel de alojamento de utentes e médico hospitalar (ex: camas articuladas; cadeirões, gruas de transferência)	Anual	Taxa de execução	50%	DT/DD/MA
	Instalar portas e janelas eficientes, que contribuem para o aumento do isolamento térmico e acústico, permitindo reduzir o consumo de energia associado à climatização dos espaços e a diminuição de infiltrações de ar e água	Anual	Taxa de execução	50%	DT/DD/MA
	Instalar sistema solar térmico para produção de água quente	Anual	Taxa de execução	50%	DT/DD/MA
	Instalar sistema energético de aquecimento e arrefecimento dos edifícios	Anual	Taxa de execução	50%	DT/DD/MA

7.1.6. Contabilidade

A Contabilidade é vital para a Instituição, uma vez que, disponibiliza as informações precisas para a tomada de decisão. É a partir da contabilidade que são preparadas as demostrações financeiras, que espelham em valor e quantidade, o desenvolvimento da atividade da Instituição, no seu âmbito Geral ou Analítico.

Os registos contabilísticos, da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, estão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo (NCRF – ESNL).

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Cumprir com as normas contabilísticas por forma a evitar incumprimentos	Analisar e controlar a contabilidade geral e analítica/conferência de saldos/emissão de demonstrações financeiras/ elaboração de declarações fiscais	Mensal	Nº de não conformidades	0	DD

7.1.7. Gestão de Recursos Humanos

As atribuições do serviço de Recursos Humanos abrangem áreas diversificadas, que se complementam: seleção e recrutamento de pessoal; avaliação das competências; consolidação e controlo dos vencimentos; direitos de trabalho; formação; e requalificação de profissionais.

Com uma visão integradora da Instituição, a sua missão passa também pela divulgação do código de ética, conduta e cultura institucional, pela gestão de meios, pelo estudo e implementação de propostas de regulamentos que suportem a gestão de recursos humanos, e pela modernização dos processos e procedimentos administrativos.

A Instituição conta atualmente com 365 trabalhadores (contrato sem termo, com termo certo, com termo incerto, e estágio profissional), de diferentes categorias profissionais.

A Instituição tem contratualizado prestação de serviços médicos, 3 Médicos de Medicina Geral que prestam serviços aos Utentes de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, e 2 Médicos Fisiatras que prestam serviço no Centro de Medicina Física e Reabilitação. A Instituição também recorre à prestação de serviços de enfermagem de forma a garantir esses cuidados aos Utentes de ERPI.

Colaboradores Distribuídos pelas várias Respostas Sociais a 31/10/2018

Resposta Social	Mulher	Homem	Total	Contrato c/Termo	Contrato s/termo	Estágios
Serviços Administrativos e Financeiros	13	5	**18**	1	17	
Serviço de Apoio Domiciliário	15		**15**		15	
Lar Joaquim Eugénio Calado	27	1	**28**	6	22	
Lar de Bensafrim	19	1	**20**	8	12	
Lar de Espiche	19	1	**20**	6	14	
Lar Rainha D. Leonor	65	4	**69**	23	46	
Lar José Filipe Fialho	75	16	**91**	24	67	
Residências Mª Francisca Fialho	24		**24**	6	18	
Lar São João Batista	30	4	**34**	16	18	
Centro Infantil de Odiáxere	34		**34**	5	28	1
Centro de Medicina Física e Reabilitação	11	1	**12**	2	10	
Total	**332**	**33**	**365**	**97**	**267**	**1**

Objetivos, Atividades e Metas

Compete ao Serviço de Recursos Humanos, instituir uma política de gestão de recursos humanos, promovendo o desenvolvimento de competências profissionais, organizacionais e sociais dos colaboradores.

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Reforçar o nível de competências e qualificação profissional dos trabalhadores	Ações de formação	Trimestral	Taxa de execução do plano de formação	100%	GRH
	Ações de formação	Trimestral	% de colaboradores com 35H de formação/ano	≥ 60%	GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover o desempenho de forma a eliminar as inconformidades no processamento dos vencimentos	Conferências de assiduidade, processamento de suplementos e de subsídio de férias e de natal	Mensal	Nº de inconformidades processamento dos vencimentos	0	GRH
Operacionalizar o programa informático, F3M WINGRH, relativo à gestão da carteira de candidatos a trabalhadores na SCML	Parametrização do programa, formação, inserção de novos candidatos	Semestral	Taxa de execução	100%	GRH

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Melhorar a organização do Serviço de Recursos Humanos	Elaboração do Manual do Serviço de Recursos Humanos	Semestral	Taxa de execução	100%	GRH

Formação

Na área da gestão da formação, o diagnóstico de necessidades é a base do respetivo plano e de todo o processo formativo, após a sua análise definiram-se as áreas temáticas a desenvolver, face à estratégia e objetivos definidos pela Mesa Administrativa.

Neste sentido, o plano de formação para 2019 tem por base a distinção entre os princípios de "procura", "expetativas" e "necessidades" dos trabalhadores e das respostas socias a quem a formação se destina, de modo a responder às reais necessidades da Instituição, de forma a aumentar as competências profissionais, que deverão incidir nas seguintes áreas temáticas, de acordo com o plano de formação a ser submetido à aprovação pela Mesa Administrativa:

- Primeiros Socorros;
- Trabalho em Equipa;
- Excel;
- Higiene da Pessoa Idosa em Lares e Centro de Dia;
- Geriátricos (demências, posicionamentos...);
- Relações interpessoais;
- Gestão e Liderança;
- Técnicas de Comunicação e Assertividade
- Saúde e Segurança no Trabalho;
- Planos Individuais de Utentes.

7.1.8. Gestão da Qualidade

A melhoria da qualidade dos serviços prestados, pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos, tem sido uma das prioridades assumidas pela Mesa Administrativa, e pelas Direções Técnicas dos Equipamentos Sociais da Instituição. Com a dinamização do Sistema de Gestão da Qualidade EQUASS – *European Quality in Social Services*, a Misericórdia procura obter ganhos ao nível das dinâmicas organizacionais, e da prestação de cuidados aos utentes, através da implementação de boas práticas, e da monitorização e avaliação das mesmas. As atividades planeadas pela Gestão da Qualidade, para 2019, vão de encontro à Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e às expetativas de todos os intervenientes no processo (utentes, familiares, trabalhadores, fornecedores e parceiros).

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar as recomendações do auditor para a certificação do SGQ: *EQUASS Assurannce Audit Report – 20 de janeiro de 2017*	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Recomendações implementadas	Março	GQ
	Planear e realizar auditorias internas: *Plano Anual de Auditorias Internas*	Trimestral (IMP.GQ.12) (IMP.GQ.13) (IMP.GQ.14) (IMP.GQ.15)	Taxa de execução	100%	GQ
	Monitorizar as não conformidades e sugestões de melhoria sinalizadas no decorrer das auditorias ao SGQ (internas e externas)	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	GQ
	Realizar ações de formação sobre o SGQ	Trimestral (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14)	Formações realizadas	≥ 2	GQ

Objetivo Estratégico:	Responder a novas necessidades da comunidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Auscultar as entidades parceiras e restante comunidade acerca dos serviços prestados e novas necessidades	Aplicar o questionário de perceção da comunidade	Anual (IMP.GQ.10)	Questionário aplicado	Dezembro	GQ
	Aplicar o questionário de satisfação das entidades parceiras	Anual (IMP.GQ.09)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	GQ

7.2. Área da Infância

7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere

Caracterização do Equipamento Social

Em funcionamento desde o dia 2 de julho de 1988, o Centro Infantil de Odiáxere situa-se no concelho de Lagos, à entrada da Vila de Odiáxere (lado esquerdo da Estrada Nacional 125, sentido Portimão – Lagos). Com intervenção no apoio à infância, através das respostas sociais de Creche e Pré-Escolar, este Equipamento Social tem capacidade para 162 crianças.

A capacidade das Respostas e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Centro Infantil de Odiáxere			
Respostas Sociais	Capacidade	Média Utentes	Nº Acordos Segurança Social	Nº Crianças Sexo Masculino	Nº Crianças Sexo Feminino
Creche	87	78	55	36	42
Pré-Escolar	75	69	45	36	33

Objetivos, Atividades e Metas

Para a definição dos objetivos foram considerados diversos fatores, tais como os objetivos não alcançados no ano anterior, a qualidade dos serviços prestados, as opiniões e sugestões das famílias, e as principais necessidades de remodelação do Equipamento.

Numa dinâmica de envolvência de toda a comunidade educativa, e atendendo aos recursos humanos, materiais e logísticos disponíveis, pretende-se dar cumprimento aos seguintes objetivos delineados.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.CIO.12)	Grau de Satisfação	≥ 65% Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Mensal	Reuniões realizadas	≥ 22	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 68	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

7.3. Área do Idoso

7.3.1. Lar José Filipe Fialho

Caracterização do Equipamento Social

O Lar José Filipe Fialho foi inaugurado a 27 de outubro de 1983. A sua construção só foi possível graças ao benemérito que dá o nome ao Equipamento – José Filipe Fialho. Localiza-se no distrito de Faro, concelho de Lagos, freguesia de São Gonçalo. Em termos de instalações, o Equipamento Social apresenta 48 quartos, 25 dos quais, individuais, 4 duplos e 19 triplos.

A grande problemática vivenciada ao nível dos cuidados saúde, incide sobre os quadros demenciais, em que a demência senil é a mais predominante. Existem também patologias tipicamente associadas ao processo de envelhecimento, tais como, diabetes, hipertensão, problemas oculares e osteoarticulares.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar José Filipe Fialho				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	90	90	30	60	84	45
Centro de Dia	30	24	6	18	76	3

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pelo Lar José Filipe Fialho para o programa de ação de 2019, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

O Lar José Filipe Fialho traçou como prioritários os seguintes objetivos:

- Reforçar a intervenção individualizada com cada utente;
- Investir nas infraestruturas/equipamentos críticos;
- Investir na formação interna dos colaboradores, consolidando as equipas de trabalho;
- Manter e melhorar os procedimentos e serviços com vista a uma melhor prestação de cuidados;
- Envolver as famílias nas atividades do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT

7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho

Caracterização do Equipamento Social

As Residências Maria Francisca Fialho, sedeadas no concelho de Lagos, freguesia de São Gonçalo, foram inauguradas a 26 de junho de 1987. O Equipamento conta atualmente com 38 residências, das quais 30 possuem quartos duplos, uma possui um quarto triplo e as restantes sete possuem quartos individuais.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Residências Maria Francisca Fialho				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	70	60	30	40	86	11

Objetivos, Atividades e Metas

Através do cumprimento dos objetivos traçados, a equipa das Residências Maria Francisca Fialho pretende consolidar a implementação e certificação da qualidade pelo Modelo EQUASS, contribuindo desta forma para a melhoria contínua dos serviços prestados aos utentes.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT

7.3.3. Lar Rainha D. Leonor

Caracterização do Equipamento Social

O Lar Rainha D. Leonor foi inaugurado a 27 de outubro de 2003 e situa-se na cidade de Lagos. Como todos os outros Equipamentos da Instituição, tem por base os princípios do Compromisso da Misericórdia, os normativos aplicáveis, os acordos de cooperação celebrados com o Instituto da Segurança Social, e os regulamentos internos das respetivas respostas sociais (ERPI e Centro de Dia).

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar Rainha D. Leonor				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	60	35	10	50	86	49
Centro de Dia	30	24	8	18	84	4

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos traçados visam contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados e privilegiam o desenvolvimento de atividades inovadoras para os utentes (dos autónomos aos mais dependentes), o incremento da motivação e das competências técnicas e humanas dos colaboradores, e a promoção da participação ativa de utentes e seus familiares nas dinâmicas do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT

7.3.4. Lar de Bensafrim

Caracterização do Equipamento Social

Localizado na Vila de Bensafrim, mais precisamente no Sítio das Eiras (Zona Verde), o Lar de Bensafrim foi inaugurado a 4 de julho de 1992. Este Equipamento inclui as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI e Centro de Dia.

Em ERPI, o Equipamento tem capacidade para 20 utentes (distribuídos por 7 quartos duplos e 2 triplos), sendo 18 vagas abrangidas pelo acordo de cooperação com Segurança Social, e duas vagas ao abrigo das vagas reservadas ao Centro Distrital de Faro.

Em Centro de Dia, possui capacidade para 30 utentes, sendo que 15 vagas são abrangidas pelo acordo de cooperação com a Segurança Social, e as restantes 15 são sem acordo.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar de Bensafrim				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	20	20	8	12	84	8
Centro de Dia	30	15	5	10	80	4

Objetivos, Atividades e Metas

O principal objetivo do Lar de Bensafrim é continuar a implementar metodologias de trabalho, no âmbito da implementação do sistema de gestão de qualidade, que permitam a melhoria da qualidade dos cuidados prestados a todos utentes, contribuindo assim para o envelhecimento ativo e qualidade de vida, dos mesmos.

À semelhança do ano anterior contamos com o empenho e dedicação de toda a equipa, para a prossecução dos nossos objetivos estratégicos.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT

7.3.5. Lar de Espiche

Caracterização do Equipamento Social

O Lar de Espiche foi inaugurado a 2 de julho de 1994, e apresenta as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia. Numa área contígua ao edifício principal, encontram-se implantas quatro residências, constituídas por um quarto duplo e instalações sanitárias privativas.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar de Espiche				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	28	26	11	17	84	15
Centro de Dia	30	16	7	8	82	2

Objetivos, Atividades e Metas

Com base na análise realizada a este Equipamento, e tendo em consideração o elevado número de utentes dependentes, os objetivos traçados para o Lar de Espiche serão um instrumento para melhorar os serviços prestados, tornando-os mais personalizados, tendo sempre presente a importância da participação da família e da comunidade na vida do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT
Promover a melhoria do processo de integração dos utentes	Realizar dinâmicas de acolhimento inovadoras	Trimestral (IMP.AI.05) (IMP.AI.06)	% de utentes admitidos em 2019 contemplados	100%	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar Dinamização do projeto: *Criando Laços*	Semestral (IMP.GQ.02)	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT
Empoderamento e desenvolvimento das capacidades e do posicionamento espaçotemporal dos utentes	Dinamizar o projeto: *Saberes e Fazeres*	Trimestral (IMP.GQ.02)	Sessões realizadas	≥ 16	DT

7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado

Caracterização do Equipamento Social

O Lar Joaquim Eugénio Calado localiza-se no Rossio dos Malhadais em Odiáxere. Foi inaugurado há 26 anos, com capacidade para 12 utentes. Em 1999 sofreu obras de ampliação, aumentando a capacidade para mais 8 utentes no edifício principal, e foi construído um anexo exterior para mais 12 utentes. Posteriormente foi remodelada a cozinha e construída uma sala para refeições.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar Joaquim Eugénio Calado				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	31	31	13	18	84	21
Centro de Dia	30	15	9	10	78	4

Objetivos, Atividades e Metas

Neste Programa de Ação procurámos definir objetivos concretizáveis e que fossem de encontro aos objetivos estratégicos da Misericórdia, tendo em conta que o Equipamento beneficiará de atividades no âmbito de outros serviços da Instituição, nomeadamente dos Setores da Animação, Psicologia e Serviço de Dietética e Nutrição.

Os objetivos definidos pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Equipamento (utentes, colaboradores e familiares), e assegurar aos utentes, serviços de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT

7.3.7. Lar São João Batista

Caracterização do Equipamento Social

O Lar São João Batista, localizado em Barão de S. João, é um Equipamento com as respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI, inaugurada a 24 de junho e 2012, e Centro de Dia, a funcionar desde 1 de março de 2016. Tem capacidade para 39 utentes em ERPI, e 12 utentes em Centro de Dia. Da capacidade total do Equipamento, 31 idosos estão abrangidos pelos acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, dos quais, 6 em vagas reservadas (gestão direta) da Segurança Social, e os restantes 8 idosos em vagas não comparticipadas. Relativamente ao Centro de Dia, da capacidade total, estão ocupadas 9 vagas, não havendo acordos de cooperação nesta resposta.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar São João Batista				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	39	31	8	31	88	24
Centro de Dia	12	0	1	8	77	1

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Equipamento (utentes, colaboradores e familiares), e assegurar aos utentes, serviços de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 8	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Realizar reuniões de utentes	Trimestral	Reuniões realizadas	≥ 4	DT

7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário

Caracterização do Serviço

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é norteado pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis, e regulamentação interna, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

É uma resposta social que se destina à prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou a pessoas com mais de 65 anos que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica, e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

O Programa de Ação será um instrumento para melhorar os serviços prestados, tornando-os mais personalizados, tendo em conta a situação dos idosos a quem prestamos apoio e cuidados no domicílio.

A família e a comunidade têm também um papel fundamental na vida dos nossos utentes e nas dinâmicas do serviço, sendo indispensáveis para o bem-estar do idoso.

Com uma equipa de trabalho coesa, empenhada, disponível e responsável, procuramos que os utentes sintam cada vez mais seguros e apoiados no seu domicílio.

A capacidade do Serviço e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Serviço:		Serviço de Apoio Domiciliário					
Respostas Sociais	Capacidade	Média Utentes	Nº Acordos Segurança Social	Número Homens	Número Mulheres	Média Idades	Nº Utentes Dependentes
SAD Lagos	50	50	50	30	20	81	14
SAD Odiáxere	20	19	8	8	11	80	6
SAD Integrado Lagos	10	3	10	3	0	66	3

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos definidos pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Serviço (utentes, colaboradores e familiares), e assegurar aos utentes, uma relação de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	DT
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos utentes	Anual (IMP.AI.18)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT
	Aplicar o questionário de avaliação do grau de satisfação aos familiares dos utentes	Anual (IMP.AI.40)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter atualizados os Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	Definir e avaliar os PIs	Mensal	% de PIs atualizados	100%	DT
Incentivar a participação das famílias nas dinâmicas do Serviço	Realizar reuniões de familiares	Semestral	Reuniões realizadas	≥ 1	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover dinâmicas de auscultação e motivação dos colaboradores	Realizar reuniões de serviço	Semestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 2	DT
	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Semestral	Atividades realizadas	≥ 2	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a participação dos utentes nas dinâmicas do Serviço	Realizar visitas domiciliárias aos utentes	Mensal	Visitas realizadas	≥ 2 por Utente	DT
Promover a participação dos utentes em atividades lúdicas e de bem-estar	Desenvolver atividades lúdicas e de bem-estar	Trimestral	Atividades realizadas	≥ 3	DT

7.4. Serviços Transversais à Instituição

7.4.1. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

Caracterização do Serviço

O Serviço de Animação Ocupação e Lazer (SAOL) da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, visa a definição, planificação e avaliação de um conjunto de atividades Socioculturais direcionadas para seniores institucionalizados em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, onde são definidos objetivos, intervenientes e recursos, de forma a respeitar o utente na sua individualidade, tendo em conta a promoção da sua autonomia, qualidade de vida e bem-estar.

O SAOL, através de um conjunto de programas devidamente estruturados e enquadrados na política social da Instituição (Missão, Visão e Objetivos Estratégicos), procura ir ao encontro das necessidades biopsicossociais de cada idoso e do seu projeto de vida (capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expetativas). Neste sentido, para 2019, objetiva-se a contínua melhoraria dos serviços prestados, tendo em conta a operacionalização e reorganização dos processos, com vista a gerar resultados de satisfação, tendo em conta os recursos existentes (dentro e fora da Instituição).

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Aumentar o grau de satisfação dos utentes em relação às atividades de animação, ocupação e lazer	Promover atividades de animação diversificadas, de carácter ocupacional, lúdico e terapêutico, para os utentes, as quais possam ir ao encontro das suas necessidades, interesses e expetativas Implementar os Planos de Atividades Semanais e Mensais (PAS e PAM) Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes de ERPI e CD	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Proporcionar atividades de animação gratificantes aos utentes que, devido à sua condição de saúde, se encontrem em situação de maior dependência, as quais reforcem positivamente os seus laços relacionais e proporcionem o contacto com a comunidade	Realizar passeios programados com saída em viatura	Trimestral (IMP.ANI.05) (IMP.ANI.13)	Passeios realizados	≥ 8	Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico e Jardins de Infância por forma a estimular a partilha de vivências, saberes e afetos entre idosos e crianças, valorizando o papel do idoso na Sociedade	Dinamizar o Projeto *Avós e Netos* através de atividades realizadas fora da Instituição	Anual (IMP.ANI.12)	Grau de Satisfação dos participantes	≥ 80% dos utentes satisfeitos ou muito satisfeitos	Resp. SAOL

7.4.2. Serviço de Dietética e Nutrição

Caracterização do Serviço

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) desenvolve funções de análise, diagnóstico, orientação, intervenção e monitorização da alimentação e nutrição, quanto à sua adequação, qualidade, segurança e sustentabilidade, em indivíduos ou em grupos, em todos os equipamentos sociais da Misericórdia, tendo por objetivo máximo a promoção da saúde e do bem-estar e a prevenção e tratamento da doença. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o SDN intervém nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para 2019 objetiva-se melhorar os serviços prestados pelo SDN, tendo em conta o contínuo alcance das expetativas dos utentes e o seu bem-estar. A alimentação continua a ser a chave para o sucesso da integração dos utentes, assim como para a prevenção da doença e promoção da saúde. As atividades planeadas para 2019 vão de encontro à Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Sensibilizar, informar, formar, atualizar e implementar serão a base de atuação deste Serviço para garantir o alcance dos objetivos propostos.

Área da Infância

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Realizar reuniões trimestrais com os funcionários da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 4	Resp. SDN Nutr. SDN
	Registo de Reclamações	Trimestral (IMP.GQ.18)	Número de reclamações	≤ 5	Resp. SDN Nutr. SDN
	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	Resp. SDN Nutr. SDN
Vigiar e controlar a qualidade e segurança alimentar	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Trimestral (IMP.SDN.01)	% de cumprimento procedimentos higiossanitários	≥ 75%	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes	Anual (IMP.CIO.12)	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Resp. SDN Nutr. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover hábitos alimentares saudáveis junto dos utentes	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar	Semestral (IMP.CIO.15) (IMP.CIO.16)	Atividades realizadas	≥ 2	Resp. SDN Nutr. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica	Avaliar o estado nutricional dos utentes	Anual	% de utentes maiores de 2 anos avaliados pelo menos 1 vez por ano	≥ 80%	Resp. SDN Nutr. SDN
Fomentar parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Semestral	Número de Estágios	≥ 1	Resp. SDN Nutr. SDN

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a melhoria contínua dos serviços prestados	Realizar reuniões trimestrais com os funcionários da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	≥ 4	Resp. SDN Nutr. SDN
	Registo de Reclamações	Trimestral (IMP.GQ.18)	Número de reclamações	≤ 5	Resp. SDN Nutr. SDN
	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Taxa de execução	100%	Resp. SDN Nutr. SDN
Vigiar e controlar a qualidade e segurança alimentar	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Trimestral (IMP.SDN.01)	% de cumprimento procedimentos higiossanitários	≥ 75%	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes de ERPI e CD	Anual (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Resp. SDN Nutr. SDN
	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes de AD	Anual (IMP.AI.18)	Grau de Satisfação	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Resp. SDN Nutr. SDN
	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes de ERPI e CD	Anual (IMP.AI.16)	Grau de Satisfação	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Resp. SDN Nutr. SDN
	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes de AD	Anual (IMP.AI.40)	Grau de Satisfação	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Resp. SDN Nutr. SDN
	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos colaboradores	Anual (IMP.RH.04)	Grau de Satisfação	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Resp. SDN Nutr. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover hábitos alimentares saudáveis junto dos utentes	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar	Semestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.04)	Atividades realizadas	≥ 2	Resp. SDN Nutr. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica	Articular com médicos, enfermeiros e diretores técnicos, de modo a implementar um plano de monitorização do estado nutricional dos utentes	Anual	Plano implementado	Junho	Resp. SDN Nutr. SDN
Fomentar parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Semestral	Número de Estágios	≥ 1	Resp. SDN Nutr. SDN

7.4.3. Serviço de Psicologia

Caracterização do Serviço

O Serviço de Psicologia visa contribuir para uma melhoria da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar, dos utentes, familiares e colaboradores da Instituição (ERPI, Centro de Dia e Apoio Domiciliário). Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o Serviço de Psicologia intervém nas áreas de Psicologia Clínica e Neuropsicologia Aplicada.

A Psicologia e a Neuropsicologia têm como referência, conhecimentos científicos sobre o desenvolvimento cognitivo, emocional e social, que serão utilizados na compreensão e gestão dos processos psicológicos de cada sujeito, contribuindo desta forma, junto de uma equipa multidisciplinar, para encontrar respostas que que vão ao encontro das necessidades individuais de cada um.

Os objetivos a que o Serviço de Psicologia se propõe, passam pela elaboração de programas de educação para a saúde física e mental, que permitam, diminuir o isolamento social, diminuir a vulnerabilidade cognitiva do idoso, e melhorar a sua auto-estima. Programas que possam promover o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais positivos, facilitando desta forma, a sua condição de vida. As atividades efetuadas com grupos de idosos são utilizadas como recurso terapêutico, e têm como finalidade a diminuição da sintomatologia depressiva e de estados ansiosos, sintomas tão presentes nos idosos.

O Serviço tem também por objetivo o Apoio Psicológico Individualizado a utentes, e a colaboradores da Instituição. O papel do psicólogo em instituição é bastante diversificado e abrangente, ao nível de modalidades de intervenção, prevenção e promoção da saúde mental, diagnosticando e avaliando distúrbios emocionais e mentais e de adaptação social, no sentido de poder contribuir para a promoção de comportamentos e modos de vida mais saudáveis.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir o surgimento ou reduzir os estados ansiogénicos dos utentes: *Lar José Filipe Fialho e Lar Rainha D. Leonor*	Dinamizar o programa: *Magia no Silêncio*	Semestral (IMP.GQ.02)	Sessões realizadas	≥ 5	Psicóloga
Contribuir para a sensibilização dos cuidadores e restante comunidade sobre a problemática da demência	Dinamizar o projeto: *Lembra-te de Mim* Realizar sessões de Grupo de Apoio e Psicoeducação dirigidas a cuidadores informais e familiares de pessoas com demência	Semestral (IMP.GQ.02)	Sessões realizadas	≥ 2	Psicóloga

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Contribuir para a sensibilização dos colaboradores sobre a problemática da demência	Dinamizar o projeto: *Lembra-te de Mim* Realizar formações dirigidas aos colaboradores	Semestral (IMP.GQ.02) (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14)	Formações realizadas	≥ 2	Psicóloga

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres na Instituição: *Lar de Espiche*	Dinamizar o programa de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos na Instituição: *Projeto Jogando e Aprendendo*	Semestral (IMP.GQ.02)	Sessões realizadas	≥ 3	Psicóloga DT ESP
Promover o treino de competências pessoais reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens: *Totalidade dos Lares*	Desenvolver palestras (temas a definir)	Semestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.04)	Palestras realizadas	≥ 3	Psicóloga
Promover o bem-estar psicológico e a valorização pessoal do utente: *Lar José Filipe Fialho e Residências Maria Francisca Fialho*	Dinamizar o programa de competências pessoais e sociais: *Aprender a ser Feliz*	Semestral (IMP.GQ.02)	Sessões realizadas	≥ 20	Psicóloga

7.4.4. Serviço de Saúde

Caracterização do Serviço

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos disponibiliza cuidados médicos de clínica geral e de enfermagem a todos os utentes que frequentam a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas – ERPI.

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir o aparecimento de úlceras de pressão	Supervisionar os cuidados prestados aos utentes acamados ou com limitações físicas que os levem a permanecer longos períodos de tempo num cadeirão ou cadeira de rodas	Mensal (IMP.AS.03) (IMP.AS.16)	Número de incidências de úlceras de pressão	≤ 10	Enfermeiro
Preservar o estado de saúde dos utentes	Realizar 2 consultas por ano a todos os utentes de ERPI	Anual (IMP.AS.02) (IMP.AS.10) (IMP.AS.20)	Taxa de execução	≥ 80% dos utentes com 2 consultas	Médico

7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação

7.5.1. Centro de Medicina Física e Reabilitação

Caracterização do Equipamento

O Centro de Medicina Física e Reabilitação (CMFR) está localizado no edifício do Lar José Filipe Fialho, sito na Rua Gago Coutinho, em Lagos, e tem capacidade para realizar 700 tratamentos por dia, o que equivale a uma média diária de 140 utentes e 13 consultas médicas. É composto por um gabinete de consulta médica, 30 divisões para tratamentos individuais e um ginásio.

Até setembro de 2018, foram realizadas 1 769 consultas e foram dadas 1 681 altas a doentes tratados.

A Mesa Administrativa pretende efetuar algumas alterações de funcionamento de forma a gerir com eficácia, e garantir a sustentabilidade do CMFR, através da:

- Aposta na divulgação dos serviços prestados;
- Celebração de novos acordos/protocolos com subsistemas de saúde e seguradoras;
- Relocalização das instalações do CMFR.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a Desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Garantir o nível de produção	Consultas médicas	Trimestral	Consultas realizadas até ao final do 3.º trimestre	≥ 2200	DD
	Tratamentos	Trimestral	Número de utentes tratados até ao final do 3.º trimestre	≥ 1650	DD

7.6. Parcerias e Voluntariado

Parcerias

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos, ciente da necessidade da cooperação institucional para o desenvolvimento da sua ação social, no âmbito do Plano de Ação para 2019, propõe um conjunto de Parcerias comunitárias com entidades públicas e privadas, as quais permitam construir consensos, alinhar incentivos e mobilizar recursos numa abordagem holística visando uma cooperação mais eficaz e uma conjugação de esforços entre os diversos parceiros.

Entidade Parceira/Financiadora	Áreas de Intervenção/Objetivo	Valor Acrescentado
Instituto de Segurança Social, IP Centro Distrital de Faro	Acordos de cooperação Cantina Social	Cooperação ativa na otimização das Respostas Sociais; prestar mutuamente informações de interesse para o desenvolvimento da intervenção social; e promover o acompanhamento e avaliação de famílias em risco.
Câmara Municipal de Lagos	Apoios sociais de caráter urgente	Participação no fornecimento de cabazes alimentares e apoio logístico; e atribuição de apoio social de caráter urgente às famílias da comunidade.
	Empowerment, educação, saúde e lazer	Inclusão e participação na comunidade; formação pessoal; e promoção da saúde.
Rede Social de Lagos Conselho Local de Ação Social	Erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão, com vista à promoção do desenvolvimento social	Inovação e desenvolvimento de projetos sociais.
União das Misericórdias Portuguesas	Apoio da cariz regulamentar relativo a todos os setores da Misericórdia	Conhecimento e aplicação das exigências regulamentares.
ARS Algarve, IP ACES Algarve II – Barlavento Centro de Saúde de Lagos	Serviços de Saúde Convencionados	Prestação de serviços de saúde na área da Medicina Física e Reabilitação.
	Apoio Domiciliário Integrado	Interação nas vertentes sociais e de saúde.

Continuação...

IEFP – Centro de Emprego de Lagos Centro de Emprego e Formação Profissional do Barlavento	Estágios Atividades formativas	Desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.
Junta de Freguesia de São Gonçalo de Lagos	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia de Odiáxere	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia da Luz	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta da União de Freguesias de Bensafrim e Barão de S. João	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Rede Escolar de Lagos	Animação, ocupação e lazer	Envolvência da comunidade e partilha de experiências.

Voluntariado

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos conta ainda com a colaboração de 12 voluntários, que prestam diariamente apoio nas refeições aos utentes e nas atividades de animação, ocupação e lazer.

8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados _Previsional

Execução Orçamental de Rendimentos e Gastos Previsional do ano 2018

SNC	GASTOS	Orçamento 2018	2018	Variação €	Variação %
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.099.000,00	1.037.486,56	- 61.513,44	-5,93%
62	Fornecimentos e serviços externos	704.000,00	677.766,05	- 26.233,95	-3,87%
63	Gastos com o Pessoal	4.012.455,15	4.269.277,87	256.822,72	6,02%
65	Imparidade de dividas a receber	5.000,00	5.000,00	-	0,00%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	260.000,00	291.042,91	31.042,91	10,67%
68	Outros gastos e perdas	20.000,00	37.063,77	17.063,77	46,04%
69	Gastos e perdas de financiamento	2.800,00	2.730,85	- 69,15	-2,53%
		6.103.255,15	6.322.386,01	217.112,86	3,43%

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2018	2018	Variação €	Variação %
72	Prestações de serviços	3.204.613,36	3.175.342,15	-29.271,21	-0,92%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.477.708,24	2.366.876,36	-110.831,88	-4,68%
78	Outros rendimentos e ganhos	410.705,66	397.560,66	-13.145,00	-3,31%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	10.500,00	5.218,19	-5.281,81	-101,22%
		6.103.527,26	5.944.997,36	-158.529,90	-2,67%

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	252.572,11	-86.815,08	-339.387,19	390,93%
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-7.427,89	-377.857,99	-370.430,10	98,03%
Resultados Financeiros	7.700,00	2.487,34	-5.212,66	-209,57%
Resultado antes de impostos	272,11	-375.370,65	-375.642,76	100,07%
Resultado liquido do período	272,11	-375.370,65	-375.642,76	100,07%

Comparativos de Rendimentos e Gastos entre os anos de 2017 e 2018_Previsional

SNC	GASTOS	2017	2018	Variação €	Variação %
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.123.867,84	1.037.486,56	- 86.381,28	-7,69%
62	Fornecimentos e serviços externos	714.176,40	677.766,05	- 36.410,35	-5,10%
63	Gastos com o Pessoal	4.179.756,24	4.269.277,87	89.521,63	2,14%
65	Imparidade de dividas a receber	10.540,00	5.000,00	- 5.540,00	-52,56%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	277.532,60	291.042,91	13.510,31	4,87%
68	Outros gastos e perdas	17.490,63	37.063,77	19.573,14	111,91%
69	Gastos e perdas de financiamento	3.540,24	2.730,85	- 809,39	-22,86%
		6.326.903,95	6.320.368,01	- 6.535,94	-0,10%

SNC	RENDIMENTOS	2017	2018	Variação €	Variação %
72	Prestações de serviços	3.090.323,33	3.175.342,15	85.018,82	2,75%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.415.796,62	2.366.876,36	- 48.920,26	-2,03%
78	Outros rendimentos e ganhos	440.041,99	397.560,66	- 42.481,33	-9,65%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	6.686,46	5.218,19	- 1.468,27	-21,96%
		5.952.848,40	5.944.997,36	- 7.851,04	-0,13%

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	-99.669,17	-86.815,08	12.854,09	-14,81%
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-377.201,77	-377.857,99	-656,22	0,17%
Resultados Financeiros	3.146,22	2.487,34	-658,88	-26,49%
Resultado antes de impostos	-374.055,55	-375.370,65	-1.315,10	0,35%
Resultado liquido do período	-374.055,55	-375.370,65	-1.315,10	0,35%

Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas: prevê-se uma diminuição nesta conta de gastos em relação ao orçamentado e ao realizado no ano anterior, uma vez que foram renegociados alguns contratos de aquisição de matérias de consumo. Também houve um controlo mais assíduo e assertivo dos stocks nos diferentes Equipamentos/Valências da Instituição.

Fornecimentos e serviços externos: prevê- se um valor inferior ao orçamentado e ao realizado no ano 2017.

Gastos com pessoal: prevê-se uma execução orçamental acima do estimado e um aumento em 2018 de 2,14% face ao ano anterior, este aumento é justificado pela atualização do salário mínimo nacional dos 557,00€ para os 580,00€. A variação desta conta de gastos com pessoal deve-se também à apólice de seguro de acidentes de trabalho, que de 2017 para 2018 sofreu um aumento de aproximadamente 50%, pois o índice de sinistralidade é considerado grave, uma vez que o número de dias de acidentes de trabalho são ≥ 30 dias.

Depreciação de amortização: o valor em referência advém do processo de amortização do imobilizado/património da Instituição. Prevê-se um aumento de aproximadamente 4,87%. Este aumento advém das novas aquisições e conservação e reparações dos Bens da Instituição que influenciam o valor e vida útil dos mesmos (Equipamento Básico e Edifícios).

Imparidades de dívidas a receber: foram reconhecidas perdas por imparidade uma vez que existe evidência objetiva de um evento de perda.

Prevê-se um aumento nos **outros gastos e perdas**, quer na execução orçamental, quer face ao ano anterior, uma vez que houve pagamento da indeminização de 8 000,00€, pelo fim do contrato de arrendamento da Rua Henrique Correia da Silva e pagamento do Imposto Municipal sobre as Transmissões (IMT), 4 756,00€, relativo à Procuração Irrevogável das lojas da Rua Laçarote de Freitas.

Gastos e perdas de financiamento: os poucos juros suportados e despesas bancárias, são registados nesta conta, que se prevê atingir em 2018, somente 2 730,85€, menos que o ano anterior, uma vez que houve renegociação do contrato dos ATM (comissões de multibanco).

Relativamente aos Rendimentos e Ganhos, prevê-se um aumento na conta de **prestação de serviços** em 2018, relativamente a 2017, pois foi recuperada a média de utentes na Resposta Social de Centro de Dia, que está em concordância com o protocolado no Acordo de Cooperação com a Segurança Social. No entanto prevê-se que fique aquém do orçamentado, pois a frequência de utentes na Resposta Social de Apoio Domiciliário Integrado tem vindo a diminuir, uma vez que o critério de admissão é a existência de encaminhamento por parte da equipa dos Cuidados Integrados do Centro de Saúde, situação que não se tem verificado.

Esclarece-se ainda que esta conta de **prestação de serviços** reflete o somatório da receita/faturação mensal da atividade principal desenvolvida pela Misericórdia, que é influenciada diretamente pela frequência de utentes.

A receita registada na conta **subsídio, doações e legados à exploração**, também é influenciada pela frequência de utentes, logo sempre que o número de utentes não corresponde ao protocolado a Segurança Social diminui o Subsídio, situação que está a ocorrer na Resposta Social de Apoio Domiciliário Integrado. Outra situação que influencia negativamente esta conta é o protocolo das Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar, onde o número de utentes tem vindo a reduzir gradualmente, por iniciativa da Segurança Social.

Outros rendimentos e ganhos: esta conta reflete toda a receita que não advém da atividade principal da Instituição (temos o exemplo das rendas auferidas das propriedades de investimento, descontos de pronto pagamento).

Na conta de **juros, dividendos e outros rendimentos similares** prevê-se uma diminuição, devido às baixas taxas de juros oferecidas pelas entidades bancárias.

Orçamento de Gastos e Rendimentos para o Ano de 2019

O Orçamento de Rendimentos e Gastos apresentado para 2019, considera que a receita/valores arrecadados ou disponíveis, são suficientes para liquidar/solver a despesa efetiva, sendo as depreciações e amortizações que influenciam negativamente o resultado líquido.

SNC	GASTOS	Orçamento 2019
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.078.106,95
62	Fornecimentos e serviços externos	703.888,57
63	Gastos com o Pessoal	4.305.356,00
65	Imparidade de dividas a receber	5.000,00
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	292.188,13
68	Outros gastos e perdas	19.000,00
69	Gastos e perdas de financiamento	2.800,00
		6.406.339,65

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2019
72	Prestações de serviços	3.253.342,15
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.447.408,36
78	Outros rendimentos e ganhos	410.705,66
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5.000,00
		6.116.456,17

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	104,65
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	- 292.083,48
Resultados Financeiros	2.200,00
Resultado antes de impostos	- 289.883,48
Resultado liquido do período	- 289.883,48

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos é uma Instituição sem fins lucrativo, e o objetivo não é gerar lucro, no entanto o ideal em gestão económico-financeira é que os rendimentos sejam suficientes para que a Instituição cumpra com os seus compromissos, e sempre que possível crie margem para poupança.

O Orçamento apresentado para o ano de 2019, foi elaborado tendo por base a estimativa de encerramento do ano de 2018 e o cálculo especulativo de Gastos e Rendimentos, tendo em conta o seguinte:

Gastos

- Aumento dos bens de essenciais de consumo, na ordem dos 4%, a aquisição destes bens requer atenção, não só pela componente de aumento de custos, mas também pela qualidade dos bens adquiridos;
- Aumento de fornecimento e serviços na ordem dos 4%;
- Aumento do Salário Mínimo Nacional, que terá um impacto mensal, em média, de 2 600,00 €.

Rendimentos

- Renegociação dos Acordos de Cooperação de Apoio Domiciliário, através da transferência do número de utentes de Apoio Domiciliário Integrado (ADI) para o Serviço de Apoio Domiciliário;
- Aumento do número de utentes em Acordo de Cooperação das Respostas Sociais Creche e Educação Pré-Escolar;
- Aumento da frequência de utentes de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

Orçamento de Investimentos para o Ano 2019

RÚBRICAS	Orçamento
Propriedades de investimento	
Terrenos e recursos naturais	0,00
Edifícios e outras construções	150.000,00
	150.000,00
Ativos fixos tangíveis	
Edifícios e outras construções	150.000,00
Equipamento básico	40.000,00
Equipamento de transporte	0,00
Equipamento administrativo	10.000,00
Outros ativos fixos tangíveis	0,00
	210.000,00
Ativos intangíveis	
Outros ativos intangíveis	0,00
	0,00
Investimentos em curso	
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00
	0,00
TOTAL INVESTIMENTOS	**360.000,00**

9. Conclusão

O Programa de Ação e Orçamento que se apresenta para 2019, tem como ambição, garantir o normal funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e promover a sua sustentabilidade face à conjuntura e às solicitações da comunidade.

É um Programa que privilegia uma organização cuidada, não descurando o investimento nos seus recursos, nomeadamente, a rentabilidade dos serviços, a gestão e restauração de todo o património, e a capacidade de resposta em toda a vertente social.

Atendendo à conjuntura socioeconómica do país, com reflexos que se fazem sentir na comunidade e nas famílias, a Misericórdia perspetiva manter a sua capacidade operacional no final do ano 2018 e para o ano 2019. No entanto, será um propósito da Mesa Administrativa continuar a responder às solicitações dos utentes e famílias, a manter a qualidade dos seus serviços, a garantir as melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores, e a continuar a manter uma relação de excelência com todos as entidades externas.

Lagos, 08 de novembro de 2018

A Mesa Administrativa