



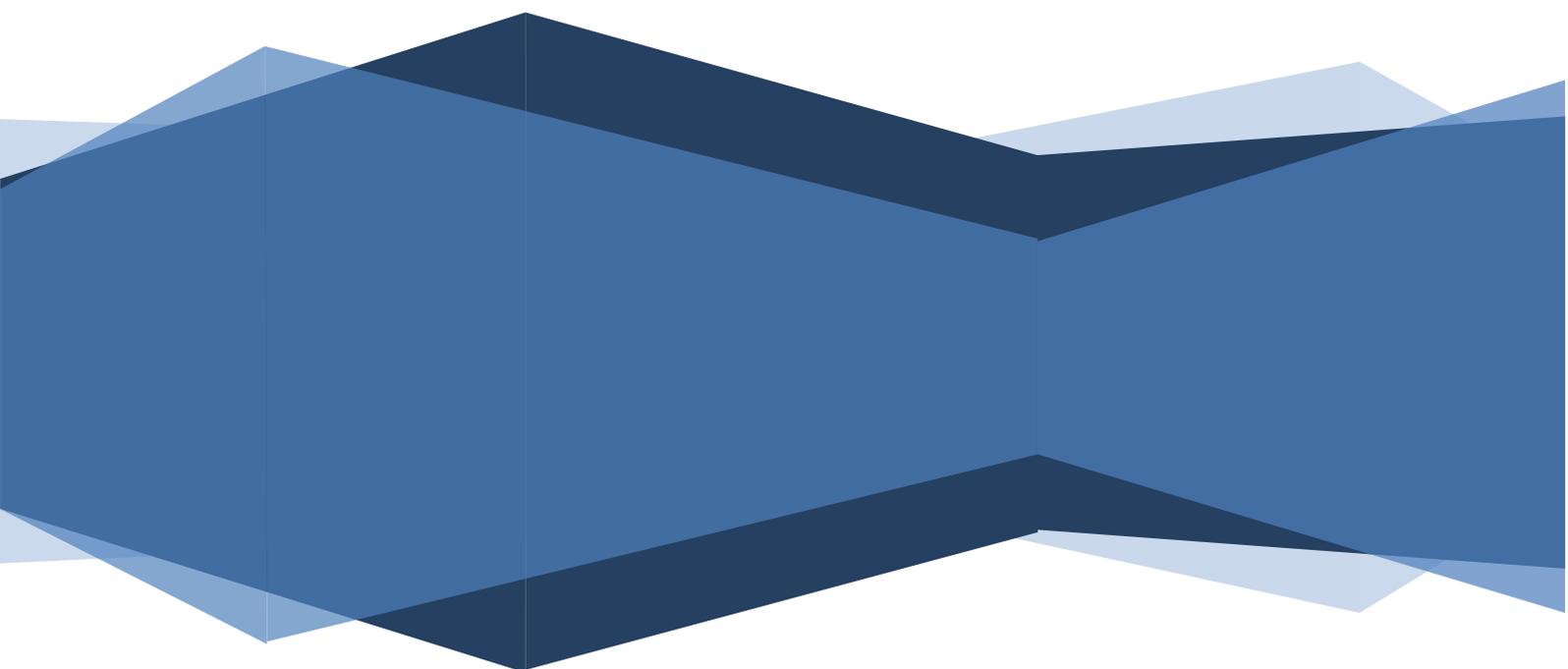
Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Programa de Ação e Orçamento para 2021

Santa Casa da Misericórdia de Lagos





Índice

1. Introdução	3
2. Missão, Visão e Valores.....	3
3. Caracterização da Instituição	4
4. Análise SWOT.....	5
5. Objetivos Estratégicos.....	6
6. Objetivos Gerais da Instituição	7
7. Programa de Ação.....	8
7.1. Área Administrativa e Financeira	9
7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira	9
7.1.2. Gestão de Compras e Stocks	9
7.1.3. Gestão de Utentes	10
7.1.4. Gestão de Tesouraria	11
7.1.5. Património.....	11
7.1.6. Contabilidade	13
7.1.7. Gestão de Recursos Humanos.....	13
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.....	24
7.3.4. Lar de Bensafrim	26
7.3.5. Lar de Espiche	29
7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado.....	31
7.3.7. Lar São João Batista	33
7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário.....	35
7.4. Serviços Transversais à Instituição	38
7.4.1. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social & Cantina Social.....	38
7.4.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer	39
7.4.3. Serviço de Dietética e Nutrição	40
7.4.4. Serviço de Psicologia.....	44
7.4.5. Serviço de Saúde.....	47
7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação	47
7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação.....	47
7.6. Parcerias e Voluntariado	48
8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados_Previsional	50
9. Conclusão.....	55



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 2021.

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 possível, garantindo a qualidade dos serviços prestados a todos os utentes que recorrem a esta secular Instituição.

A construção deste Programa reveste-se de vital importância pela dificuldade dos tempos que todos nós vivemos, com a enorme crise pandémica provocada pelo novo Coronavírus, mas que afeta acima de tudo, e de diversas formas – pela sua maior suscetibilidade às complicações causadas pelo vírus, pela situação de risco acrescido de maior disseminação da infeção por frequência de estruturas residenciais, pelo isolamento, entre outras – os nossos utentes em idade geriátrica e conseqüentemente as suas respetivas famílias. O elevado número de situações de carência existente na comunidade e os baixos rendimentos dos agregados familiares – binómio consideravelmente agravado pela atual situação pandémica – 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, com especial destaque para aquelas que foram tomadas em virtude do estado de pandemia decretado pela Organização Mundial de Saúde, 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 promover o bem-estar e qualidade de vida dos nossos idosos e crianças nas várias respostas sociais, através da dinamização e implementação de novas medidas de controlo interno, através do reforço das relações de parceria institucional, e da otimização dos recursos disponíveis investindo na formação e motivação dos trabalhadores.

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 trabalhadores 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 (SCML) 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 estatutos aprovados em 06 de outubro de 2015, pela autoridade eclesiástica competente, e registados na Direção Geral da Segurança Social pelo averbamento n.º 4, à inscrição n.º 19/82, a fls. 33 e 33 verso do livro n.º 1 das Irmandades da Misericórdia, a 29 de janeiro de 2016, com sede na Rua Rainha D. Leonor, n.º 2, 8600-776 Lagos.

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, Serviço de Apoio Domiciliário e Apoio Domiciliário Integrado, o apoio a indivíduos e/ou agregados familiares em situação de vulnerabilidade, através das Respostas Sociais de Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e Cantina Social, e o apoio à infância, através das Respostas Sociais de Creche e Educação Pré-Escolar.

Como atividade secundária, a Misericórdia, explora um Centro de Medicina Física e de Reabilitação, que presta serviços para o Serviço Nacional de Saúde e outros Subsistemas.

No momento em que se apresenta o Programa de Ação para o ano de 2021, 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 – *Strengths, 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 às necessidades da comunidade;
- Investimento na modernização e conforto das nossas Instalações;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Estabilidade laboral;
- Espírito de equipa;
- Qualificação e competências dos trabalhadores;
- Formação em contexto de trabalho;
- Equipa técnica multidisciplinar;
- Aplicação de Normativos de Gestão da Qualidade.

Pontos Fracos:

- Inexistência de atividades de ocupação e lazer aos fins de semana;
- Equipamentos Sociais rurais com algumas limitações de comodidade;
- Equipamentos Sociais com algumas limitações de espaço (agravado pela COVID-19);
- Instalações desajustadas aos utentes com demências;
- Incapacidade de resposta face ao número de mulheres em lista espera;
- Instalações para trabalhadores do sexo masculino em número 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;
- Conhecimento e 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:

- Atual situação epidemiológica;
- 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;
- Falta de profissionais qualificados para recrutamento;
- Desmotivação dos trabalhadores face às carreiras profissionais;
- 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 2021:

- Consolidar e alargar a implementação de normas 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 trabalhadores, 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 2021, a Misericórdia irá dar especial atenção aos seguintes Objetivos Gerais:

- Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:
 - 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:
 - Projetando a reabilitação 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;
 - Fortalecendo o projeto que permite a remodelação de instalações, a climatização dos edifícios, a poupança de energia, e a melhoria das condições de circulação dos utentes, com o número de candidatura ALG – 06 – 4842 – FEDER – 000029, do Programa Operacional Regional do Algarve – CRESC – Portugal 2020.



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 Educação Pré-Escolar.

Neste momento, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos garante serviços a 653 utentes, distribuídos pelas diversas respostas sociais e centros de responsabilidade constantes do quadro abaixo:

Resposta Social	Centro de Responsabilidade	Utentes		
		Capacidade	Acordo	Nº Utentes
Apoio Domiciliário	Apoio Domiciliário Integrado	10	10	0
	Apoio Domiciliário de Lagos	50	50	47
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	13
Apoio Domiciliário	Total	80	68	60
Centro de Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	24	13
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	24	15
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	8
	Centro de Dia de Espiche	30	16	8
	Centro de Dia Joaquim Eugénio Calado	30	15	18
	Centro de Dia São João Batista	12	0	8
Centro de Dia	Total	162	94	70
ERPI	Lar José Filipe Fialho	90	90	90
	Residências Maria Francisca Fialho	70	60	69
	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	337
Cantina Social	Programa de Emergência Alimentar	40	40	40
Cantina Social	Total	40	40	40
Creche	Centro Infantil de Odiáxere: Creche	87	69	73
Pré-Escolar	Centro Infantil de Odiáxere: Pré-Escolar	75	45	73
	Total Centro Infantil de Odiáxere	162	114	146
Total Geral		782	609	653

**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 2021, 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	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a Execução Orçamental	Taxa de Execução Orçamental	≤ 10% de Desvio Trimestral	Trimestral (WINCTB) (Balancete) (PAO 2021)	Avaliar trimestralmente a execução do orçamento aprovado, de modo a retificar desvios e garantir o seu cumprimento	DD CC

7.1.2. Gestão de Compras e Stocks

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reduzir os gastos em desperdícios com produtos armazenados	Valor/Ano dos Desperdícios	≤ 1.500€	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditoria) (Contagem)	<p>Registrar informaticamente a entrada de produtos</p> <p>Organizar as despesas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos armazenados (stocks)</p> <p>Realizar auditorias informáticas e auditorias presenciais com contagem</p>	DD CC



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Evitar excessos de consumo e desperdício	Valor/Trimestre dos Desperdícios	≤ 999€	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditoria) (Contagem)	<p>Registrar informaticamente a saída de produtos</p> <p>Organizar as despesas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos armazenados (stocks)</p> <p>Controlar o stock médio nos diferentes Equipamentos da SCML</p> <p>Realizar auditorias informáticas e auditorias presenciais com contagem</p>	DD CC

7.1.3. Gestão de Utentes

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta análise da frequência de utentes	Nº de Não Conformidades	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (Plataforma SSD)	Manter os ficheiros físicos e informáticos devidamente atualizados	DD GQ
Garantir o correto processamento e emissão mensal da faturação a utentes e outras entidades	Nº de Não Conformidades	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (WINCTB) (GlobalSoft)	<p>Processar e emitir a faturação</p> <p>Controlar o número de faturas anuladas</p>	DD GQ CC CTB
Otimizar os procedimentos administrativos da área clínica	Taxa de Execução	100%	Semestral (ANKIRA)	Informatizar os processos clínicos – área médica e área de enfermagem	DD GQ
Melhorar a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera	Taxa de Execução	100%	Semestral (ANKIRA)	<p>Operacionalizar o software ANKIRA</p> <p>Rever os Procedimentos de Gestão</p>	DD GQ



7.1.4. Gestão de Tesouraria

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a eficácia do processo de recebimentos e pagamentos	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (Plano Pagamentos)	Dar cumprimento aos procedimentos regulamentados	DD CC CTB
Garantir que as aplicações/fundos cubram as necessidades do bom funcionamento da SCML	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (WINUTE) (WINGSO) (WINCTB) (Extratos Bancários)	Controlar os movimentos bancários e a elaboração de reconciliações bancárias Controlar os movimentos de despesa e receita diária de forma a obter o correto valor de fundo de caixa	DD MA CC CTB

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	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a exploração de bens imóveis da SCML	Taxa de Execução	100%	Semestral	Concretizar obras de recuperação em alguns bens imóveis	DD MA CC
Otimizar as medidas de evacuação de utentes no Lar José Filipe Fialho	Taxa de Execução	100%	Semestral	Ampliar o espaço do hall, junto à sala de ocupação e lazer	DT DD MA CC
Melhorar as condições do Refeitório do Piso 1, no Lar Rainha D. Leonor	Taxa de Execução	100%	Semestral	Mudar o pavimento do Refeitório do Piso 1	DT DD MA CC



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Melhorar as condições de trabalho nos diversos Equipamentos Sociais	Taxa de Execução	100%	Semestral	Adquirir equipamento informático: computadores	DT DD MA CC
	Taxa de Execução	100%	Semestral	Substituir a cablagem de rede informática nos edifícios	DT DD MA CC
Melhorar as condições de conforto nos Edifícios: Lar J.F. Fialho Residências M.F. Fialho Lar J.E. Calado Lar de Espiche Lar de Bensafrim	Taxa de Execução	50%	Anual	Capacitar o edifício de equipamento móvel de alojamento de utentes e médico hospitalar (ex: camas articuladas, cadeirões)	DT DD MA CC
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar portas e janelas eficientes, que contribuam para o aumento do isolamento térmico e acústico, permitindo reduzir o consumo de energia associado à climatização dos espaços, e as infiltrações de ar e água	DT DD MA CC
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar sistema solar térmico para produção de água quente	DT DD MA CC
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar sistema energético de aquecimento e arrefecimento dos edifícios	DT DD MA CC
Garantir a correta gestão dos bens móveis e imóveis da Instituição	Nº de Não Conformidades	≤ 2/Mês	Mensal (WINIMB) (WINCTB)	Informatizar aquisições, abates e autos de transferência	DD CC CTB



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 demonstrações 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	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação das normas contabilísticas	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (Dem. Financeiras)	Auditar a contabilidade geral e analítica através das demonstrações financeiras Elaborar declarações fiscais	DD CC

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 376 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 de Reabilitação. A Instituição também recorre à prestação de serviços de enfermagem de forma a garantir esses cuidados aos Utentes de ERPI.

A SCML candidatou-se a 2 de abril, à Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde – MARES, para acolher 10 destinatários. Foram colocados nas diferentes ERPI um total de 9 trabalhadores. Desses, sobram apenas 3, uma vez que os restantes rescindiram o protocolo.



Esta Medida, temporária e excecional, consiste no apoio à realização de trabalho socialmente necessário, para assegurar a capacidade de resposta das instituições públicas e do setor solidário com atividade na área social e da saúde, durante a pandemia da doença COVID-19 – Portaria n.º 82-C/2020, de 31 de março, alterada e republicada pela Portaria n.º 162/2020, de 30 de junho.

Trabalhadores Distribuídos pelas várias Respostas Sociais a 31/10/2020						
Resposta Social	Mulher	Homem	Total	Contrato c/Termo	Contrato s/termo	Estágios
Serviços Administrativos e Financeiros	14	4	18	1	17	0
Serviço de Apoio Domiciliário	13	1	14	2	12	0
Lar Joaquim Eugénio Calado	30	2	32	3	29	0
Lar de Bensafrim	20	0	20	0	20	0
Lar de Espiche	21	1	22	3	19	0
Lar Rainha D. Leonor	61	6	67	8	58	1
Lar José Filipe Fialho	79	17	96	12	84	0
Residências M ^a Francisca Fialho	27	0	27	6	21	0
Lar São João Batista	33	3	36	3	33	0
Centro Infantil de Odiáxere	33	0	33	2	31	0
Centro de Medicina Física e de Reabilitação	9	2	11	0	11	0
Total	340	36	376	40	335	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 trabalhadores.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a gestão do processo de recrutamento	Taxa de Execução	100%	Semestral (WINGRH)	Operacionalizar o software F3M WINGRH	GRH



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação das normas de RH	Taxa de Execução	100%	Semestral	Criar e divulgar o Regulamento Interno de Relações Laborais	GRH DD GQ

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar o nível de competências e qualificação profissional dos trabalhadores	Taxa de Cumprimento do Plano de Formação	≥ 90%	Trimestral (IMP.RH.19) (WINGRH)	Elaborar e executar o Plano Anual de Formação	GRH
	% de Trabalhadores com 40H de Formação/Ano	≥ 80%	Trimestral (IMP.RH.12) (IMP.RH.19) (WINGRH)	Monitorizar o número de horas de formação por trabalhador Executar o Plano Anual de Formação	GRH
	Nº de Trabalhadores que aumentaram as Qualificações	≥ 4	Trimestral (WINGRH) (WINGSL)	Realizar o levantamento da escolaridade dos trabalhadores, priorizando aqueles com escolaridade inferior ao 12º ano Articular com Centros Qualifica o processo de RVCC ou outras metodologias para capacitação dos trabalhadores Criar condições para os trabalhadores frequentarem as ações Motivar os trabalhadores a participarem no processo	GRH



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o correto processamento dos vencimentos	Nº de Inconformidades no processamento dos Vencimentos	≤ 2/Mês	Mensal (WINGSL)	Conferir assiduidade Processar suplementos e subsídios de férias e de natal	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 2021 tem por base a distinção entre os princípios de “procura”, “expetativas” e “necessidades” dos trabalhadores e das respostas sociais 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:

- RVCC Profissional;
- Ambiente, Segurança e Higiene no Trabalho;
- Cuidados Gerais, Circuitos, EPI e Limpeza/Higienização no âmbito da COVID-19;
- Higiene da Pessoa Idosa em ERPI e Centro de Dia;
- Apoio ao Idoso (quadros demenciais, posicionamentos...);
- 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, 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 2021, vão ao encontro da Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e das expectativas de todos os intervenientes no processo (utentes, familiares, trabalhadores, fornecedores e parceiros).

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.12) (IMP.GQ.13) (IMP.GQ.14) (IMP.GQ.15)	Planear e realizar auditorias internas: <i>Plano Anual de Auditorias Internas</i>	GQ
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Monitorizar as não conformidades e sugestões de melhoria sinalizadas no decorrer das auditorias ao SGQ	GQ
	Nº de Formações Realizadas	≥ 2	Trimestral (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14)	Realizar ações de formação sobre o SGQ	GQ

Objetivo Estratégico:	Responder a novas necessidades da comunidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Melhorar a perceção da comunidade em relação à resposta dada pela Instituição às suas necessidades	% de Respostas Positivas (sins)	≥ 75%	Anual (IMP.GQ.10) (Relatório Perc.)	Auscultar as entidades parceiras e restante comunidade acerca dos serviços prestados e novas necessidades	GQ
Aumentar o grau de satisfação das entidades parceiras com a parceria estabelecida	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.GQ.09) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	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	Nº Utentes	Nº Acordos Segurança Social	Nº Crianças Sexo Masculino	Nº Crianças Sexo Feminino
Creche	87	73	69	27	46
Pré-Escolar	75	73	45	31	42

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, e as opiniões e sugestões das famílias.

Numa dinâmica de envolvimento 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 de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Familiares	≥ 80% Muito Satisfeitos	Anual (IMP.CIO.12) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (IMP.CIO.28) (IMP.CIO.CRE.06) (IMP.CIO.CRE.11) (IMP.CIO.PRE.06)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 68	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



7.3. Área do Idoso

7.3.1. Lar José Filipe Fialho

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 27 de outubro de 1983, o Lar José Filipe Fialho situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. A sua construção só foi possível graças ao benemérito que dá o nome ao Equipamento – José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, através das respostas sociais de ERPI e Centro de Dia, este Equipamento Social encontra-se dotado de 48 quartos, 25 dos quais, individuais, 4 duplos e 19 triplos.

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	26	64	85	56
Centro de Dia	30	24	3	10	82	3

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pelo Lar José Filipe Fialho para o Programa de Ação de 2021, 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 trabalhadores, consolidando as equipas de trabalho;
- Manter e melhorar os procedimentos e serviços com vista a uma melhor prestação de cuidados;
- Envolver/informar as famílias nas/das atividades do Equipamento.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT ERPI DT CD GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT ERPI DT CD
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT ERPI DT CD
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT ERPI DT CD



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 27	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT CD

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT ERPI DT CD

7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho**Caracterização do Equipamento Social**

Inauguradas a 26 de junho de 1987, as Residências Maria Francisca Fialho situam-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo, no espaço contíguo ao Lar José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, através da resposta social de ERPI, este Equipamento Social encontra-se dotado de 38 residências, das quais 30 possuem quartos duplos, 1 possui um quarto triplo e as restantes 7 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	27	42	87	15

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pela equipa das Residências Maria Francisca Fialho para o Programa de Ação de 2021, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assumia como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.3. Lar Rainha D. Leonor**Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 27 de outubro de 2003, o Lar Rainha D. Leonor situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 60 utentes em ERPI e 30 utentes em 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	8	52	87	43
Centro de Dia	30	24	3	12	79	1

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 trabalhadores, e a promoção da participação ativa de utentes e seus familiares nas dinâmicas do Equipamento.

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



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT ERPI DT CD GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT ERPI DT CD GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT ERPI DT CD
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT ERPI DT CD
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT ERPI DT CD



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	27	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT CD

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT ERPI DT CD

7.3.4. Lar de Bensafrim

Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar de Bensafrim situa-se no Concelho de Lagos, Vila de Bensafrim, mais precisamente no Sítio das Eiras. Com intervenção no apoio ao idoso, através das respostas sociais de ERPI e Centro de Dia, este Equipamento Social encontra-se dotado de 9 quartos, 7 dos quais, duplos, e 2 triplos.

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	85	7
Centro de Dia	30	15	3	5	81	1

**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 de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 16	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

7.3.5. Lar de Espiche**Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 2 de julho de 1994, o Lar de Espiche situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia da Luz. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 28 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

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	12	16	85	12
Centro de Dia	30	16	5	3	83	3

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 de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 17	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado**Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar Joaquim Eugénio Calado situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de Odiáxere. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 31 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

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	82	15
Centro de Dia	30	15	5	13	80	4

Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos traçados para 2021 pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Equipamento (utentes, trabalhadores e familiares), e assegurar aos utentes, serviços de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 21	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.7. Lar São João Batista**Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 24 de junho de 2012, o Lar São João Batista situa-se no Concelho de Lagos, Aldeia de Barão de São João. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 39 utentes em ERPI e 12 utentes em Centro de Dia.

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	9	30	87	14
Centro de Dia	12	0	1	7	75	1

Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pela equipa do Lar São João Batista para o Programa de Ação de 2021, 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.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 12	Mensal (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário**Caracterização do Serviço**

Com capacidade 80 utentes e cobertura das áreas geográficas da Cidade de Lagos e da Vila de Odiáxere, o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da SCML presta serviços 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.

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

Serviço:		Serviço de Apoio Domiciliário				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
SAD Lagos	50	50	20	27	82	15
SAD Odiáxere	20	8	6	7	78	4
SAD Integrado Lagos	10	10	0	0	0	0

**Objetivos, Atividades e Metas**

Os objetivos traçados para 2021 pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Serviço (utentes, trabalhadores, familiares e restante comunidade), e assegurar aos utentes, uma relação de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços. Com uma equipa de trabalho coesa, empenhada, disponível e responsável, procuramos que os utentes se sintam cada vez mais seguros e apoiados no seu domicílio.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes SAD LAG	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ
	Grau de Satisfação Utentes SAD ODI	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Relatório Satisf.)		DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares SAD LAG	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Relatório Satisf.)		DT GQ
	Grau de Satisfação Familiares SAD ODI	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Relatório Satisf.)		DT GQ
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		DT GQ GRH



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Serviço	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário de Lagos	Nº Médio Mensal de Utentes	50	Mensal (IMP.AI.SAD.14)	Divulgar os serviços prestados	DT
Aumentar a frequência média mensal de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário de Odiáxere	Nº Médio Mensal de Utentes	≥ 19	Mensal (IMP.AI.SAD.14)	Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Serviço	Taxa de Execução	≥ 85% dos Utentes com ≥ 2 Visitas/Ano	Mensal (ANKIRA)	Realizar visitas domiciliárias aos utentes	DT
Garantir a inclusão social dos utentes	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar direcionadas aos utentes na comunidade	DT

**7.4. Serviços Transversais à Instituição****7.4.1. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social & Cantina Social****Caracterização do Serviço**

A Resposta Social de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) tem na sua génese um Acordo de Cooperação celebrado entre a SCML e a Segurança Social. Esta Resposta tem como finalidade, dar à população com problemas psicossociais, nomeadamente famílias e crianças em risco, acompanhamento, cooperação técnica e financeira, orientação e encaminhamento para outras Respostas Sociais e/ou proteção social adequada. O SAAS é desenvolvido nas instalações do serviço local de Lagos da Segurança Social e na SCML, por um Técnico de Serviço Social, que também se encontra responsável pela gestão do fornecimento de 40 refeições diárias de Cantina Social a agregados familiares em situação de vulnerabilidade – no âmbito da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar.

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Responder a novas necessidades da comunidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o atendimento social a indivíduos ou famílias em risco	Taxa de Resposta às Solicitações	100%	Trimestral (ASIP) (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de atendimento social regulamentados	TSS SAAS

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o acompanhamento social a indivíduos ou famílias em risco e a sua progressiva inserção social, e bem-estar pessoal, social e profissional	Taxa de Sucesso dos Acompanhamentos	≥ 60%	Trimestral (ASIP) (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de acompanhamento social regulamentados	TSS SAAS

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a atribuição diária do número total de refeições protocoladas em Cantina Social	Nº Médio Mensal de Refeições/Dia	40	Mensal (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de atribuição de cantina social regulamentados	TSS SAAS



7.4.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

Caracterização do Serviço

O Serviço de Animação Ocupação e Lazer (SAOL) da SCML, visa a definição, planificação e avaliação de um conjunto de atividades socioculturais direcionadas a seniores institucionalizados em ERPI 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 2021, objetiva-se a contínua melhoria 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) e a atual situação pandémica que vivemos.

Área do Idoso**Objetivos, Atividades e Metas**

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às atividades de animação, ocupação e lazer	Grau de Satisfação Utentes	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	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	Resp. SAOL
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)	Implementar os Planos de Atividades Semanais e Mensais (PAS e PAM) Analisar os resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes e familiares de ERPI e CD	Resp. SAOL



Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a inclusão social dos utentes dependentes	Nº de Passeios Realizados	≥ 3	Trimestral (IMP.ANI.05) (IMP.ANI.13) (ANKIRA)	Organizar passeios/saídas com utentes que, devido à sua condição de saúde, se encontram em situação de maior dependência	Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a inclusão social e valorização do papel do Idoso na Sociedade	Grau de Satisfação dos participantes	≥ 80% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.ANI.12) (ANKIRA)	<p>Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico e Jardins de Infância para partilha de vivências, saberes e afetos, entre idosos e crianças</p> <p>Dinamizar o Projeto <i>Avós e Netos</i> através de atividades realizadas na comunidade</p> <p>Avaliar a satisfação dos participantes</p>	Resp. SAOL

7.4.3. 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 2021 objetiva-se melhorar os serviços prestados pelo SDN, tendo em conta o contínuo alcance das expectativas 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 2021 vão ao encontro da 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.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Área da Infância

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões trimestrais com os trabalhadores da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN Nutr. SDN
	Nº de reclamações	≤ 5	Trimestral (IMP.GQ.18)	Registar Reclamações	Resp. SDN Nutr. SDN
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar a qualidade e segurança alimentar	% de Cumprimento Procedimentos Higiossanitários	≥ 75%	Trimestral (IMP.SDN.01)	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.CIO.12) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes e questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos trabalhadores	Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a literacia em saúde, nutrição e alimentação	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.CIO.15) (IMP.CIO.16) (Reg. Fotográfico)	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar direcionadas a utentes e/ou seus familiares	Resp. SDN Nutr. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica	% de Utentes maiores de 2 anos Avaliados pelo menos 1 vez por Ano	≥ 80%	Anual (Reg. Avaliações)	Avaliar o estado nutricional dos utentes Enviar os resultados da avaliação para os encarregados de educação	Resp. SDN Nutr. SDN
Manter parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Nº de Estágios Recebidos	≥ 1	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Resp. SDN Nutr. SDN

Área do Idoso

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões trimestrais com os trabalhadores da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN Nutr. SDN
	Nº de Reclamações	≤ 5	Trimestral (IMP.GQ.18)	Registar Reclamações	Resp. SDN Nutr. SDN
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Resp. SDN Nutr. SDN



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de normas do Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a qualidade e segurança alimentar	% de Cumprimento Procedimentos Higiossanitários	≥ 75%	Trimestral (IMP.SDN.01)	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Resp. SDN Nutr. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Grau de Satisfação Utentes ERPI e CD	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes e familiares de ERPI, CD e SAD, bem como, do questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos trabalhadores	Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação Utentes SAD	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação Familiares ERPI e CD	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação Familiares SAD	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN Nutr. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a literacia em saúde, nutrição e alimentação	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.04) (Reg. Fotográfico)	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar direcionadas a utentes	Resp. SDN Nutr. SDN
Manter parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Nº de Estágios Recebidos	≥ 1	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Resp. SDN Nutr. SDN



7.4.4. 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 trabalhadores da Instituição. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o Serviço de Psicologia intervém na área de Psicologia Clínica.

A Psicologia tem 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 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 ansiogénicos, sintomas tão presentes nos idosos.

O Serviço tem também por objetivo o Apoio Psicológico Individualizado a utentes, e a trabalhadores 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.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

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	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Prevenir o surgimento ou reduzir os estados ansiogénicos dos utentes: Lar José Filipe Fialho e Lar Rainha D. Leonor	Nº de Utentes Seguidos JFF	≥ 2 por Trimestre	Trimestral (IMP.GQ.02) (IMP.AI.06)	Dinamizar o projeto: <i>Magia no Silêncio</i>	Resp. SP
	Nº de Sessões Realizadas RDL	≥ 3	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)		Resp. SP
Reforçar a sensibilidade de cuidadores e restante comunidade para a problemática da demência	Nº de Sessões Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: <i>Lembra-te de Mim</i> Realizar sessões de Grupo de Apoio e Psicoeducação dirigidas a cuidadores informais e familiares de pessoas com demência	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a sensibilidade dos trabalhadores para a problemática da demência: Totalidade dos Lares	Nº de Formações Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: <i>Lembra-te de Mim</i> Realizar formações dirigidas a trabalhadores, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a avaliação psicológica dos utentes de ERPI e CD sinalizados	% de Utentes Sinalizados Avaliados	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (Escala Avaliação) (IMP.AI.PSI.04)	Articular o processo de sinalização de utentes com a Direção Técnica Avaliar o estado psicológico dos utentes sinalizados Identificar utentes com quadro de demência grave e elaborar o relatório Requerer complementos por dependência de 2º grau	Resp. SP Psicóloga SP DT Equip.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes/clientes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres na Instituição: Lar Rainha D. Leonor	Nº de Sessões Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos na Instituição: <i>Projeto Jogando e Aprendendo</i>	Resp. SP DT CD RDL
Incrementar o treino de competências pessoais, reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens: Totalidade dos Lares	Nº de Palestras Realizadas	≥ 1	Semestral (ANKIRA) (IMP.ANI.01) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Desenvolver palestras dirigidas a utentes, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso (temas a definir)	Resp. SP Psicóloga SP
Incrementar o bem-estar psicológico e a valorização pessoal do utente: Lar José Filipe Fialho e Residências Maria Francisca Fialho	Nº de Sessões Realizadas	≥ 20	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto de competências pessoais e sociais: <i>Aprender a ser Feliz</i>	Resp. SP



7.4.5. 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.

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	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Prevenir o aparecimento de Úlceras de Pressão (UP)	Nº de Incidências de Úlceras de Pressão	≤ 10	Mensal (Escala Braden) (ANKIRA)	Identificar utentes com potencial risco de UP Realizar posicionamentos adequados ao estado físico do utente Adquirir equipamento e material preventivo Criar e implementar Manual de Boas Práticas	Enfermeiro DT Equip.
Preservar o estado de saúde dos utentes	Taxa de Execução	≥ 80% dos utentes com 2 consultas	Anual (ANKIRA) (IMP.AS.02) (IMP.AS.10) (IMP.AS.20)	Elaborar o plano anual de consultas Realizar 2 consultas por ano a todos os utentes de ERPI	Médico Enfermeiro DT Equip.

7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação

7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação

Caracterização do Equipamento

Em funcionamento desde 1986, no edifício do Lar José Filipe Fialho, situado na Rua Gago Coutinho, em Lagos, o Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR) 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 2020, foram realizadas 1.139 consultas e foram dadas 1.236 altas a doentes tratados.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o nível de produção do CMFR	Nº Consultas até ao final do 3º Trimestre	≥ 2200	Trimestral (GlobalSoft)	Divulgar os serviços prestados	DD MA
	Nº Utentes Tratados até ao final do 3º Trimestre	≥ 1650	Trimestral (GlobalSoft)	Celebrar novos acordos/protocolos com subsistemas de saúde e seguradoras Realizar consultas médicas e tratamentos	DD MA

7.6. Parcerias e Voluntariado

Parcerias

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos, consciente da necessidade do estabelecimento de cooperações institucionais para o desenvolvimento da sua ação social, pretende em 2021, dar continuidade às Parcerias comunitárias com entidades públicas e privadas que mantém há diversos anos, e que permitem construir consensos, alinhar incentivos e mobilizar recursos.

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.
	Angariação de fundos para a aquisição de Equipamentos de Proteção Individual	Apoio aos profissionais na primeira linha do combate à COVID-19 e à restante população
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.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

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.
Projeto Novas Descobertas Associação Educativa e Recreativa Sem Fins Lucrativos	Animação, ocupação e lazer	Promoção da partilha de saberes e vivências; ações intergeracionais de educação e sensibilização ambiental com foco no cuidar da terra, das comunidades e do indivíduo.

Voluntariado

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos conta ainda com a colaboração de 18 voluntários, que prestam regularmente apoio nas refeições aos utentes e nas atividades de animação, ocupação e lazer, mas que em virtude da atual situação pandémica, encontram a sua atividade suspensa.



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

A 11 de março de 2020, a OMS declarou o surto do novo Coronavírus como pandemia, e o Governo, através do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, aprovou um conjunto de medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica do País, que afetaram o normal funcionamento da SCML, principalmente no desenvolvimento da sua atividade social, nomeadamente por força da:

- suspensão das atividades letivas e não letivas com presença de crianças em estabelecimentos de ensino particulares, cooperativos e do setor social e solidário, designadamente, Creche e Educação Pré-Escolar, até 30 de junho de 2020;
- suspensão das atividades de apoio social desenvolvidas nos Centros de Dia, garantindo o fornecimento de refeições e higiene pessoal a parte dos utentes, através da prestação domiciliária, até à presente data.

Com a declaração de estado de emergência, ficou determinada a suspensão de atividades no âmbito da prestação de serviços, de forma garantir o distanciamento social, facto que obrigou à interrupção da atividade de saúde de Medicina Física e Reabilitação, entre 22 de março de 2020 e 15 de maio de 2020. A reabertura do Centro de Medicina Física e de Reabilitação, após o supracitado período, deu-se com uma menor frequência de utentes.

Este conjunto de medidas elencadas originou e continua a originar diversos constrangimentos na Execução do Orçamento de 2020 da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, principalmente pela **diminuição significativa na faturação de Prestações de Serviços**.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2021

IMP.AAF.19.03

Execução Orçamental de Rendimentos e Gastos Previsional do ano 2020

SNC	GASTOS	Orçamento 2020	2020	Variação €	%
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 068 510,95	1 090 222,08	21 711,13	2,03%
62	Fornecimentos e serviços externos	698 000,00	655 601,72	-42 398,28	-6,07%
63	Gastos com o Pessoal	4 450 070,43	4 533 074,16	83 003,73	1,87%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	292 000,00	285 285,44	-6 714,56	-2,30%
65	Imparidade de dívidas a receber	5 000,00	0,00	-5 000,00	-100,00%
67	Provisões do período	0,00	0,00	0,00	
68	Outros gastos e perdas	16 000,00	44 723,66	28 723,66	179,52%
69	Gastos e perdas de financiamento	7 000,00	1 261,54	-5 738,46	-81,98%
		6 536 581,38	6 610 168,60	73 587,22	1,13%

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2020	2020	Variação €	%
72	Prestações de serviços	3 409 748,46	3 137 980,05	-271 768,41	-7,97%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2 447 408,36	2 646 132,09	198 723,73	8,12%
76	Reversões	0,00	0,00	0,00	
78	Outros rendimentos e ganhos	410 705,56	403 945,77	-6 759,79	-1,65%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5 000,00	1 098,54	-3 901,46	-78,03%
		6 272 862,38	6 189 156,45	-83 705,93	-1,33%

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	30 281,00	-135 563,71	-165 844,71	-547,69%
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-261 719,00	-420 849,15	-159 130,15	60,80%
Resultados Financeiros	-2 000,00	-163,00	1 837,00	-91,85%
Resultado antes de impostos	-263 719,00	-421 012,15	-157 293,15	59,64%
Resultado líquido do período	-263 719,00	-421 012,15	-157 293,15	59,64%

Comparativos de Rendimentos e Gastos entre os anos de 2019 e 2020_Previsional

SNC	GASTOS	2019	2020	Variação €	%
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 065 920,32	1 090 222,08	24 301,76	2,28%
62	Fornecimentos e serviços externos	685 037,82	655 601,72	-29 436,10	-4,30%
63	Gastos com o Pessoal	4 360 976,13	4 533 074,16	172 098,03	3,95%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	293 722,76	285 285,44	-8 437,32	-2,87%
65	Imparidade de dívidas a receber	6 441,54	0,00	-6 441,54	-100,00%
67	Provisões do período	0,00	0,00	0,00	
68	Outros gastos e perdas	25 199,92	44 723,66	19 523,74	77,48%
69	Gastos e perdas de financiamento	3 577,15	1 261,54	-2 315,61	-64,73%
		6 440 875,64	6 610 168,60	169 292,96	2,63%

SNC	RENDIMENTOS	2019	2020	Variação €	%
72	Prestações de serviços	3 393 275,93	3 137 980,05	-255 295,88	-7,52%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2 436 540,52	2 646 132,09	209 591,57	8,60%
76	Reversões	25 550,21	0,00	-25 550,21	-100,00%
78	Outros rendimentos e ganhos	414 672,82	403 945,77	-10 727,05	-2,59%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	1 437,90	1 098,54	-339,36	-23,60%
		6 271 477,38	6 189 156,45	-82 320,93	-1,31%

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	126 463,75	-135 563,71	-262 027,46	-207,20%
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-167 259,01	-420 849,15	-253 590,14	151,62%
Resultados Financeiros	-2 139,25	-163,00	1 976,25	-92,38%
Resultado antes de impostos	-169 398,26	-421 012,15	-251 613,89	148,53%
Resultado líquido do período	-169 398,26	-421 012,15	-251 613,89	148,53%



Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas: prevê-se um aumento nesta conta de gastos em relação ao orçamentado e ao realizado no ano anterior, principalmente no material de consumo clínico e material de proteção individual.

Fornecimentos e serviços externos: prevê-se um valor inferior ao orçamentado e ao realizado no ano 2019.

Gastos com pessoal: verifica-se um aumento acima do previsto em relação ao orçamentado nesta conta de gastos, uma vez que a Instituição recorreu a novas contratações para cumprir com a orientação da Direção Geral de Saúde, que recomenda que os profissionais/cuidadores das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas e Serviço de Apoio Domiciliário sejam separados por grupos, com menor contacto possível entre eles, para atendimento dedicado a grupos definidos de utentes (as denominadas equipas em espelho). Também entre 16 de março de 2020 e 30 de junho de 2020, houve a necessidade de reforçar as equipas de trabalho, devido à permanência dos trabalhadores em casa para assistência inadiável aos filhos, até 12 anos, por força do encerramento dos estabelecimentos de ensino.

Outros gastos e perdas: prevê-se um aumento nesta conta, uma vez que a frequência de utentes de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliária diminuiu, e o Instituto de Segurança Social procederá à correção negativa da comparticipação financeira.

Relativamente aos Rendimentos e Ganhos, prevê-se uma diminuição significativa na conta de **prestação de serviços**, em relação ao orçamentado bem como ao ano anterior. Esta diminuição deve-se principalmente à suspensão das atividades sociais de Educação Pré-Escolar, Creche e Centro de Dia, e à suspensão da atividade de saúde Medicina Física e Reabilitação.

A receita registada na conta **subsídio, doações e legados à exploração**, depende da frequência de utentes, no entanto entre março e setembro de 2020, o Instituto de Segurança Social, por força da Portaria n.º 85-A/2020, manteve inalterado o montante da comparticipação financeira, face ao valor referente ao mês de fevereiro de 2020, caso a frequência registada seja inferior à verificada no mês. Daí se prever um aumento na conta **subsídio, doações e legados à exploração** em relação ao orçamentado e ao ano 2019.

Outros rendimentos e ganhos: não se prevê alterações significativas no resultado desta conta.



Orçamento de Gastos e Rendimentos para o Ano de 2021

O Orçamento de Rendimentos e Gastos apresentado para 2021, 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 2021
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 091 000,00
62	Fornecimentos e serviços externos	698 000,00
63	Gastos com o Pessoal	4 750 000,00
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	292 000,00
65	Imparidade de dívidas a receber	5 000,00
67	Provisões do período	0,00
68	Outros gastos e perdas	20 000,00
69	Gastos e perdas de financiamento	2 000,00
		6 858 000,00

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2021
72	Prestações de serviços	3 460 000,00
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2 700 000,00
76	Reversões	0,00
78	Outros rendimentos e ganhos	410 000,00
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	2 000,00
		6 572 000,00

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	6 000,00
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-286 000,00
Resultados Financeiros	0,00
Resultado antes de impostos	-286 000,00
Resultado líquido do período	-286 000,00

Gastos

- Impacto do aumento do Salário Mínimo Nacional e atualização da tabela salarial.

Rendimentos

- Revisão das comparticipações familiares (mensalidades de utentes e familiares);
- 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 da frequência de utentes de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário ao limite da sua capacidade.



Orçamento de Investimentos para o Ano 2021

RÚBRICAS	Orçamento
Propriedades de investimento	
Terrenos e recursos naturais	0,00
Edifícios e outras construções	100.000,00
	100.000,00
Ativos fixos tangíveis	
Edifícios e outras construções	400.000,00
Equipamento básico	35.000,00
Equipamento de transporte	10.000,00
Equipamento administrativo	5.000,00
Outros ativos fixos tangíveis	0,00
	450.000,00
Ativos intangíveis	
Outros ativos intangíveis	0,00
	0,00
Investimentos em curso	
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00
	0,00
TOTAL INVESTIMENTOS	550.000,00



9. Conclusão

O Programa de Ação e Orçamento está ser elaborado num momento difícil – reconhece-se que ultrapassar o risco de uma ocorrência de COVID-19, o cumprimento de todas as regras/medidas estipuladas pelo Governo e Direção Geral de Saúde, e garantir a sustentabilidade económico-financeira da Instituição, tem sido um esforço inabalável ao longo destes últimos meses de 2020 e provavelmente também venha a ser no ano de 2021.

No entanto, o Programa de Ação e Orçamento que se apresenta para 2021, tem como ambição, garantir o normal funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e promover a sua sustentabilidade face à difícil 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 ano 2021.

Será sempre propósito da Mesa Administrativa continuar a responder às solicitações dos utentes e famílias, incrementar a qualidade dos seus serviços, garantir as melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores, e manter uma relação de excelência com todos as entidades externas.

Pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Lagos, 5 de novembro de 2020

A Mesa Administrativa

Handwritten signatures of the Administrative Board members:

- 1. *Francisco R. Gomes Dias Costa*
- 2. *João Manuel José Bento*
- 3. *Luís*
- 4. *V. F. D. A. D. L.*
- 5. *Rita Maria Pereira Oliveira*

