

b. *GA*  
*[Signature]*

Santa Casa da Misericórdia de Lagos



# **PROGRAMA DE AÇÃO PARA 2016**

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. MISSÃO, VISÃO E VALORES	3
3. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	3
4. ANÁLISE SWOT	4
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	5
6. OBJETIVOS GERAIS DA INSTITUIÇÃO	6
7. PROGRAMA DE AÇÃO DOS EQUIPAMENTOS SOCIAIS/ RESPOSTAS SOCIAIS /SERVIÇOS	7
7.1. Área Administrativa e Financeira	8
7.1.1. Objetivos, Atividades e Metas	8
7.1.1.1. Gestão Orçamental/Financeira	8
7.1.1.2. Gestão de Compras e Stocks	8
7.1.1.3. Gestão de Utentes	9
7.1.1.4. Gestão de Tesouraria	9
7.1.1.5. Qualidade	9
7.1.1.6. Património	10
7.1.1.7. Contabilidade	11
7.2. Recursos Humanos	12
7.2.1. Análise Swot	13
7.2.2. Formação	14
7.2.3. Objetivos, Atividades e Metas	15
7.3. Área da Infância	17
7.3.1. Caracterização do Equipamento Social	17
7.3.2. Análise Swot	17
7.3.3. Objetivos, Atividades e Metas	18
7.4. Área do Idoso	20
7.4.1. Lar José Filipe Fialho	20
7.4.2. Residências Maria Francisca Fialho	24
7.4.3. Lar Rainha D. Leonor	30
7.4.4. Lar de Bensafrim	33
7.4.5. Lar de Espiche	36
7.4.6. Lar Joaquim Eugénio Calado	40
7.4.7. Lar São João Batista	43
7.4.8. Serviço de Apoio Domiciliário	44
7.5. Serviços comuns à área Idoso	50
7.5.1. Serviço de Dietética e Nutrição	50
7.5.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer	51
7.6. Centro de Medicina Física e de Reabilitação	51
7.7. Parcerias	53
8. ORÇAMENTO	56
9. CONCLUSÃO	61



 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

## 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 2016.

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

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

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

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

Promover a sustentabilidade, dinamizar e qualificar as pessoas serão verbos a conjugar olhando para o passado da Misericórdia como ensinamento. O presente é o nosso campo de trabalho, mas perspetivamos o futuro criando condições que proporcionem uma vida mais digna aos trabalhadores e a todos os utentes que diariamente servimos.

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

## 2 MISSÃO, VISÃO E VALORES

### 2.1 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.

### 2.2 Visão

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

### 2.3 Valores

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

## 3 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos é uma instituição sem fins lucrativos, com regime legal de instituição particular de solidariedade social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, com estatutos aprovados em 18 de abril de 2013, pela autoridade eclesiástica competente e registados na Direção-Geral da Segurança Social pelo averbamento nº 3 à inscrição nº 149/82, a fls 33 e 33 verso do Livro nº 1 das Irmandades da Misericórdia, com sede na Rua Rainha D. Leonor, nº 2, 8600-776 Lagos.

Tem como atividades principais o apoio social às pessoas idosas, com ou sem alojamento, através das respostas sociais de estruturas residenciais para idosos, centros de dia, serviço de apoio domiciliário

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

e apoio domiciliário integrado e cantinas sociais e o apoio à infância com creche e ensino pré-escolar.

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

No momento em que se apresenta o Programa de Ação para o ano de 2016, 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 iniciou-se em 01 de janeiro de 2014, após a homologação do Senhor Bispo do Algarve.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

#### 4 ANÁLISE SWOT

##### **Pontos Fortes:**

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

##### **Pontos Fracos:**

- Inexistência de atividades de ocupação e lazer aos fins de semana;
- Equipamentos sociais rurais com algumas limitações de comodidade;
- Inexistência de voluntariado nos lares rurais e pouca participação nos lares urbanos;
- Instalações desajustadas aos utentes com demências;
- Instalações para pessoal masculino insuficiente;
- Nº de baixas/acidentes de trabalho;
- Turnover (entradas e saídas de trabalhadores);
- Incapacidade de resposta para responder ao número de mulheres em lista espera.

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<h2>PROGRAMA DE AÇÃO</h2>	<p>IMP.AAF.19.01</p>
--	---------------------------	----------------------

*Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'C. A. A. F. 19.01'.*

**Oportunidades:**

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

**Ameaças:**

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

**5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- Continuar a Implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade
- Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes
- Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos
- Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<h2>PROGRAMA DE AÇÃO</h2>	IMP.AAF.19.01
--	---------------------------	---------------

- Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

Estes objetivos estratégicos 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 2016.

## 6 OBJETIVOS GERAIS DA INSTITUIÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos já atingiu 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. Se há objetivos e atividades que são específicos de cada equipamento e/ou resposta social, há outros que são transversais a toda a Instituição. Durante o ano de 2016 a Misericórdia irá dar especial atenção aos seguintes:

- Reforçar o conhecimento público do trabalho desenvolvido pela Misericórdia de modo a aumentar o prestígio da Instituição junto dos lacobrigenses, promovendo atividades dirigidas à população em geral que incentivem o intercâmbio entre os utentes, os familiares e a comunidade.
- Concluir a implementação dos instrumentos e procedimentos do processo de qualidade com vista à certificação dos vários serviços da Misericórdia.
- Promover ações de formação contínua para todos os trabalhadores de modo a reforçar as competências profissionais e aumentar a qualidade dos serviços prestados.
- Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:
  - desenvolvendo o projeto de construção de uma lavandaria para toda a Misericórdia com eventual prestação de serviços à comunidade;
  - desenvolvendo o projeto de realocização do Centro de Medicina Física e de Reabilitação, criando condições para uma melhor prestação de serviços;
  - Iniciar o processo de renovação da frota de viaturas afetas à Misericórdia.
- Promover a reabilitação do património urbano da Misericórdia:
  - organizando e desenvolvendo um processo de alienação de algum património de modo a angariar fundos próprios para fazer face às despesas de investimento;
  - desenvolvendo um projeto de recuperação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos;
  - concretizando obras de recuperação e conservação de alguns dos imóveis arrendados.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

- realizando os simulacros de situações de emergência nos diversos equipamentos e proceder à correção de todas as anomalias e constrangimentos entretanto identificados.
- desenvolvendo projetos que permitam a remodelação de instalações, a climatização dos edifícios, a poupança de energia, a melhoria das condições de circulação dos utentes.

No âmbito do Quadro Portugal 2020, os projetos que se enquadrarem, serão objetos de candidatura.

## 7 PROGRAMA DE AÇÃO DOS EQUIPAMENTOS SOCIAIS/ RESPOSTAS SOCIAIS /SERVIÇOS

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 Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI/Lares), de Centro de Dia, de Serviço de Apoio Domiciliário, de Creche, Ensino Pré-Escolar e de Cantina Social.

Neste momento a Santa Casa da Misericórdia de Lagos já garante serviços a **834 utentes**, distribuídos pelas diversas respostas sociais e valências constantes do quadro abaixo.

Respostas Sociais	Valências	Utentes		
		Capacidade	Acordo	Média
Serviço de Apoio Domiciliário	Apoio Domiciliário Integrado	10	10	9
	Apoio Domiciliário Lagos	50	50	48
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	12
Serviço Apoio Domiciliário	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>69</b>
Centro Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	15	22
	Centro de Dia de Odiáxere	30	15	18
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	17
	Centro de Dia de Espiche	30	16	25
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	19	28
<b>Centro Dia Total</b>		<b>150</b>	<b>80</b>	<b>110</b>
ERPI	Lar José Filipe Fialho	90	90	90
	Residências Maria Francisca Fialho	70	60	70
	Lar Joaquim Eugénio Calado	31	31	31
	Lar S. João Batista	39	21	38
	Lar de Bensafrim	20	20	20
	Lar de Espiche	28	26	28
	Lar Rainha D. Leonor	60	35	60
<b>ERPI Total</b>		<b>338</b>	<b>283</b>	<b>337</b>
Centro Infantil de Odiáxere	Creche	87	50	80
	Ensino Pré-escolar	75	45	73
<b>Centro Infantil Odiáxere</b>	<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>95</b>	<b>153</b>
Programa Emergência Alimentar	Cantinas Sociais	165	165	165
<b>Cantina Total</b>		<b>165</b>	<b>165</b>	<b>165</b>
<b>Total Geral</b>		<b>895</b>	<b>691</b>	<b>834</b>

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

[Handwritten signature and initials]

## 7.1 Área Administrativa e Financeira

O Serviço Administrativo e Financeiro 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 dos Serviços Administrativos e Financeiros da Instituição para 2016 são os seguintes:

### 7.1.1 Objetivos, Atividades e Metas

#### 7.1.1.1 Gestão Orçamental/Financeira

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Fazer o ponto da situação trimestralmente, face à execução do orçamento aprovado, como forma de retificar desvios e garantir o seu cumprimento;	Controlo da execução orçamental	Trimestral	Taxa de execução	≤10% desvio trimestral	DD

#### 7.1.1.2 Gestão de Compras e Stocks

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Implementar a elaboração das requisições internas no software de Gestão de Compras e Stock;	Formação aos resp.		Tx implementação	100% 1º Semestre	DD
Manter a organização das despesas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos e, simultaneamente, reduzir ao mínimo os desperdícios;	Registo informático / organização e acondicionamento dos stocks	Trimestral (Auditoria/contagem)	Nº de inconformidades	≤80%	DD
Manter uma boa relação profissional com os fornecedores, dando especial atenção à qualidade dos produtos/serviços fornecidos e ao processo de distribuição dos produtos pelos equipamentos da instituição.	Avaliação dos fornecedores	Anual	Taxa de satisfação	≥90% satisfeitos ou muito satisfeitos	DD

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### 7.1.1.3 Gestão de Utentes

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Manter os ficheiros físicos e informáticos devidamente atualizados, de forma a analisar a frequência de utentes	Registos informáticos e arquivos	Mensal	Taxa de cumprimento da pasta frequência de utentes	100% de cumprimento	DD
Processar e emitir mensalmente a faturação correta aos utentes e outras entidades	Emissão de faturação Registo das faturas anuladas (WINUTE-Mapa histórico de alterações)	Mensal	Nº de Inconformidades	0	DD/Resp. Contabilidade
Melhorar a gestão de registos médicos e de enfermagem	Implementar o sistema de informatização dos processos clínicos e de enfermagem	Trimestral	Taxa de execução	100% em julho	DD

### 7.1.1.4 Gestão de Tesouraria

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Efetuar os recebimentos e pagamentos	Proceder de acordo com os procedimentos regulamentados	Mensal	Nº de inconformidades	0	DD/Resp. Contabilidade
Garantir que as aplicações/fundos cubram as necessidades do bom funcionamento da instituição	Avaliação/controlo/Movimentos bancários Reconciliação bancária e de fundos de caixa	Mensal	Nº de inconformidades	0	DD/Resp. Contabilidade/MA

### 7.1.1.5 Qualidade

Objetivo Estratégico:	Continuar a implementação da certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Concluir a implementação dos instrumentos e procedimentos do processo de qualidade com vista à certificação dos vários serviços da Misericórdia.	Implementação dos procedimentos de gestão	Mensal	Taxa de cumprimento	100% (Jan)	GQ
	Acompanhamento e supervisão da gestão das não conformidades	Mensal	Taxa de execução	≥80%	GQ
Garantir a manutenção da operacionalização do SGQ	Planeamento e consecução de auditorias	Trimestral	Taxa de execução	100%	GQ
	Formação sobre SGQ	Trimestral	Taxa de execução	4 Formações	GQ
Reforçar o conhecimento público do trabalho desenvolvido pela Misericórdia de modo	Aplicação de questionário de satisfação	Anual	Taxa de satisfação	≥90% satisfeitos ou	GQ

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

a aumentar o prestígio da Instituição junto dos lacobrigenses, promovendo atividades dirigidas à população em geral que incentivem o intercâmbio entre os utentes, os familiares e a comunidade.				muito satisfeitos	
--	--	--	--	-------------------	--

### 7.1.1.6 Património

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

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:	<b>Centralização das Lavandarias:</b> Aprovação da AG Projeto de arquitetura Orçamentação Adjudicação	Semestral	Taxa de execução	100%	DD
	<b>Centralização do Centro de Medicina Física e de Reabilitação:</b> Aprovação da AG; Projeto de arquitetura; Orçamentação; Adjudicação.	Semestral	Taxa de execução	100%	DD
	Iniciar o processo de renovação da frota das viaturas afetas à Misericórdia.	Semestre	Nº de viatura adquiridas	2	DD
Promover a reabilitação do património urbano da Misericórdia:	Alienação de algum património de modo a angariar fundos próprios para fazer face às despesas de investimento	Trimestre	Valor	300 Mil €	DD/MA
	<b>Desenvolvendo um projeto de recuperação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos:</b> Aprovação da AG Projeto de arquitetura Orçamentação Adjudicação	Semestre	Taxa de execução	100%	DD/MA
Promover uma boa gestão dos bens móveis / imóveis da instituição	Registos nas pastas informáticas/ impressos	Mensal	Nº de inconformidades	0	DD/Téc. Património
Melhorar as condições do Centro Infantil (Alteração das portas, caixilharias de alumínio, janelas e persianas)	Comunicação para decisão da MA/Dir. Delegada Requisições para Manutenção	Trimestral	Taxa de execução	50%	Dir. Téc./DD
Melhorar as saídas de emergência do Lar José Filipe Fialho	Comunicação para decisão da MA/Dir. Delegada Requisições para Manutenção	Semestral	Taxa de execução	Dez.	Dir. Téc.
Melhorar condições de trabalho, e organização do espaço do Lar de Bensafirim	Equipar e organizar um gabinete médico e de enfermagem	1º Semestre	Taxa de execução	Realizado até junho	Dir. Téc.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

G. J. B.  
 [Handwritten signature and initials]

	Colocação de um telheiro de uma das portas do refeitório até à porta do gabinete médico	1º Semestre	Taxa de execução	Realizado até junho	Dir. Téc.
	Equipar e organizar um espaço novo para o serviço de imagem (barbeiro /cabeleireira)	1º Semestre	Taxa de execução	Realizado até junho	Dir. Téc.
Melhorar as condições de segurança dos utentes e trabalhadores do Lar de Espiche	Comunicação à MA/Dir. Delegada da necessidade de se proceder a melhorias do <b>portão de acesso/segurança dos utentes e trabalhadores</b>	1º trimestre	Taxa de execução	Realizado até fevereiro	Dir. Téc.
Melhorar as condições de trabalho e organização do espaço do Lar de Espiche	Comunicação à MA/Dir. Delegada da necessidade de se proceder à <b>construção de uma arrecadação para materiais de animação</b>	Trimestral	Taxa de execução	Realizado até Maio	Dir. Téc.
	Comunicação à MA/Dir. Delegada da necessidade de se proceder à <b>construção de um telheiro que faça ligação entre os anexos (casinhas) e a porta do equipamento que dá aceso aos anexos.</b>	Trimestral	Taxa de execução	Realizado até Maio	Dir. Téc.
	Comunicação à MA/Dir. Delegada da necessidade de se proceder à <b>construção de uma arrecadação para colocação da lenha</b>	Trimestral	Taxa de execução	Realizado até Maio	Dir. Téc.
Promover um espaço para as atividades de animação. Requalificar espaços para construção de uma sala de animação no Lar J.E.Calado	Comunicar à MA a necessidade do projeto devidamente fundamentado	Trimestral	Taxa de execução	100%	Dir. Téc.
Melhorar o espaço de acondicionamento de alimentos no Lar J.E.Calado	Apresentar proposta a Mesa Administrativa para a requalificação das despensas	Trimestral	Taxa de execução	1º trimestre	Dir. Téc.
Melhorar o funcionamento do sistema AVAC no Lar S.J.Batista	Comunicar à MA/DD as necessidades de reparações Requisições internas	Trimestral	Taxa de execução	Junho	DT
Melhorar a iluminação artificial dos quartos Lar S.J.Batsita	Comunicar à MA/DD as necessidades de reparações Requisições internas	Trimestral	Taxa de execução	Junho	DT
Melhorar o espaço exterior, colocando uma estrutura de sombra Lar S.J.Batista	Comunicar à MA/DD as necessidades de reparações Requisições internas	Trimestral	Taxa de execução	Junho	DT

### 7.1.1.7 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, quer no seu âmbito GERAL ou ANALITICO.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

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

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Analisar e controlar a contabilidade geral e analítica	Conferência de saldos Emitir declarações financeiras Elaborar declarações fiscais	Mensal (Pasta Dem. Financ)	Nº de inconformidades	0	DD
Criação de tabela de imputação gastos/proveitos	Criação de tabela informática	Mensal	Taxa de execução	Conclusão 1º trimestre	DD

## 7.2 Recursos Humanos

As atribuições dos serviços de Recursos Humanos abrangem áreas diversificadas que se complementam. Vão desde a seleção e recrutamento de pessoal, avaliação das competências, consolidação e controlo dos vencimentos, direitos de trabalho, formação, até à 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, pela modernização dos processos e procedimentos administrativos.

Atualmente os recursos humanos da instituição são constituídos por 370 trabalhadores (efetivo e a contrato com termo certo, bem como por estágios profissionais, contratos de prestação de serviços e contratos de emprego e inserção), distribuídos por diferentes categorias profissionais, nomeadamente:

Resposta Social	VÍNCULO LABORAL n.º trabalhadores					N.º Total Trabalhadores
	Contrato sem termo	Contrato com termo	Estágio	CEI	Prestação Serviços	
Centro M Física Reabilitação	10	3			1	14
Trabalhadores Comuns	28	7	5			40
Centro Infantil Odiáxere	29	4	1			34
ERPI Lar José Filipe Fialho	55	22	1		1	79
ERPI Residências Maria F. Fialho	15	7		1		23
ERPI Lar Espiche	17	3			1	21
ERPI Lar Bensafrim	12	8			0,5	20,5
ERPI Lar Barão S. João Batista	6	25		1	1	33
ERPI Lar Joaquim Eugénio Calado	20	11	1		1	33
ERPI Lar Rainha D. Leonor	42	13	1	2	0,5	58,5
Serviço e Apoio Domiciliário	8	6				14
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>109</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>370</b>



*G. B.*  
*[Handwritten signature]*

<b>Trabalhadores Dependentes</b>	
<b>CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	
A. Administrativo	10
Aj. A. Educativa	20
Aj. Cozinheiro	7
Aj. Lar Centro Dia	102
Aj. Ocupação	1
Animador(a) Cultural	7
Animadora Sociocultural	1
Aux. Fisioterapia	3
Barbeiro	1
Cabeleireira	1
Chefe Compras	1
Chefe de Secção	2
Costureira	1
Cozinheira	14
Cozinheira Chefe	1
Cozinheiro	1
Dietista	1
Diret Técnica Estab	7
Diretora Delegada	1
Educadora Social	1
Educadora Infância	8
Encarregada Geral	1
Encarregada Serv. Gerais	6
Encarregado Geral Manutenção	1
Enfermeiro	7
Fiel Armazém	1
Fisioterapeuta	7
Gestor Qualidade	1
Gestora Recursos Humanos	1
Jardineiro	1
Manutenção Geral	3
Motorista Ligeiros	4
Op. Lavandaria	4
Op. Lavandaria - transporte	1
Op. Maq. Auxiliares	1
Pedreiro	1
Psicóloga	1
Servente	2
Técnica Sup Serv Social	1
Técnico Contabilidade - Património	1
Técnico Sup Hig Seg Trabalho	1
Trab Serv. Gerais	111
Trab Serv. Gerais - transporte	1
Vigilante/Guarda	2
<b>Total de trabalhadores</b>	<b>351</b>

<b>Trabalhadores Indep. CEI Estágios</b>	
<b>CATEGORIA PROFISSIONAL</b>	
Vigilante - CEI	2
Trab Serv. Gerais - CEI	2
<b>Total de CEI'S</b>	<b>4</b>
Animador(a) Cultural - ETG	1
Aj. Lar Centro Dia- ETG	2
Jardineiro - ETG	1
Aj. A. Educativa - ETG	1
Psicóloga - ETG	1
Psicomotricista - ETG	1
Professora Educação Física - ETG	1
Professora Musica - ETG	1
<b>Total de Estagiários</b>	<b>9</b>
Enfermeiro	2
Médica Clínica Geral	3
Médico Fisiatra	1
<b>Total de Prestadores de Serviços</b>	<b>6</b>

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<p><b>PROGRAMA DE AÇÃO</b></p>	<p>IMP.AAF.19.01</p>
--	--------------------------------	----------------------

*Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'C. J. k.' with a large flourish below it.*

### 7.2.1 Análise Swot

#### Pontos Fortes

- Serviços diferenciados de qualidade;
- Estabilidade laboral;
- Apoio na integração do trabalhador;
- Espírito de equipa;
- Competências do desempenho profissional;
- Diagnóstico de necessidades formativas;
- Recursos humanos detentores de conhecimentos específicos e especializados nas áreas de intervenção da SCML para ministrar formação;
- Formação em contexto de trabalho;
- Formação desenvolvida intra e inter serviços;

#### Pontos Fracos

- N.º de acidentes de trabalho;
- N.º Baixas
- Exigências físicas laborais;
- Turnover (entradas e saídas de trabalhadores)

#### Oportunidades

- Melhoria das competências dos trabalhadores;
- Formação;
- Avaliação da formação em contexto de trabalho;
- Parcerias externas (IEFP, Competir, CEL...);
- Avaliação de desempenho.

#### Ameaças

- Mudanças frequentes na legislação;
- Desmotivação face às carreiras profissionais;
- Sazonalidade.

### 7.2.2 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 pretendidos pela Mesa Administrativa.

Neste sentido, o plano de formação para 2016 tem por base a distinção entre os princípios de “procura”, “expectativas” e “necessidades” dos trabalhadores e das respostas sociais a quem a formação

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



se destina, de modo a responder às reais necessidades da SCML, de forma a aumentar as competências profissionais, que deverá incidir sobre as seguintes áreas temáticas:

**1 - Ministrada pelo IEFP**

- Primeiros Socorros;
- Formação na área da geriatria para novas admissões;
- Saúde mental na 3.ª idade;
- Gestão do stress profissional;
- Higiene e segurança alimentar;

**2 - Ministrada Internamente:**

**Psicóloga**

- Gestão do luto/como lidar com a morte;
- Trabalho em equipa e relações interpessoais;

**Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho**

- Prevenção de Acidentes;

**Enfermeira/o**

- Técnicas de posicionamento e de transferência/movimentação manual de cargas;
- A diabetes (controlo de glicemias e de pé diabético);

**Diretora Delegada**

- Word e Excel;

**Gestor Qualidade**

- Controlo de infeções;
- Auditorias;
- Qualidade: Gestão das reclamações, Avaliação de Fornecedores e Instruções de Trabalho;

**3 - A definir:**

- Suporte básico e avançado de vida para a enfermagem;
- Identificar e agir - Abusos e maus-tratos ao idoso;
- Congresso nacional de fisioterapeutas 2016.
- Boas práticas de servir à mesa;

Para além dos temas constantes do Plano de Formação, serão ainda contemplados outros que entretanto venham a ser apurados.



 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



Fica ressalvada a possibilidade de serem promovidas alterações do conteúdo do Plano de formação relativamente às ações agendadas, designadamente com referência às datas, horas e locais de realização das ações formativas, sempre que surjam circunstâncias supervenientes que o justifiquem.

Plano de Formação em anexo (IMP.RH.19.02).

### 7.2.3 Objetivos, Atividades e Metas

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

São objetivos estratégicos do SRH, promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência, diminuindo as inconformidades que possam surgir no processamento dos vencimentos, reforçando o nível de competências e de qualificação dos trabalhadores através de formação e operacionalizando o programa informático da gestão da carteiras dos candidatos, de forma a recrutar e selecionar trabalhadores com perfis adequados ao desempenho das funções. Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes, criando, para o efeito, procedimentos de gestão e de instruções de trabalho.

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Reforçar o nível de competência e qualificação profissional dos trabalhadores	Sessões de Formação	Trimestral	Taxa de execução do plano de formação	100%	GRH
	Sessões de Formação	Trimestral	Taxa de trabalhadores abrangidos com 35h formação/ano	≥60%	GRH
Cumprir com o processamento dos vencimentos	Conferências assiduidade, Processamento de suplementos e de subsídio de férias e de natal.	Mensal	Nº de inconformidades no processamento dos vencimentos	0	GRH
Melhorar a organização do SRH criando, para o efeito, as instruções de trabalho	Procedimento administrativo admissão, Consulta de admissão, Renovação contratos	Trimestral	Taxa de cumprimento	100%	GRH
Operacionalizar o programa informático (F3M WINGRH) relativo à gestão da carteira de candidatos a trabalhadores na SCML	Parametrização do programa, Formação, inserção de novos candidatos.	Trimestral	Taxa de cumprimento	100%	GRH

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

G.F.

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Melhorar a organização do SRH criando, para o efeito, o procedimento de gestão	Procedimento de recrutamento, seleção e admissão, Procedimento de renovação de contrato Procedimento de Formação	Semestral	Taxa de execução	100%	GRH
Dotar os trabalhadores de conhecimentos operacionais práticos relativos às situações de emergência relacionadas com incêndios e tremores de terra	Realização dos simulacros nos vários equipamentos, de acordo com a regulamentação.	Trimestral	Taxa de execução	100%	Téc. HST /GRH

## 7.3 Área da Infância

### 7.3.1 Caracterização do Equipamento Social

O Centro Infantil de Odiáxere, equipamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, está localizado na Vila de Odiáxere, concelho de Lagos.

Atualmente, na resposta social de creche estão admitidas 80 crianças, sendo que apenas 50 estão abrangidas pelo Acordo de Cooperação. Como resposta às necessidades e exigências quanto ao número de trabalhadores por sala, a creche tem 18 trabalhadores.

Na resposta social do pré-escolar encontram-se a frequentar 73 crianças, em que 45 são abrangidas por Acordo de Cooperação. Dispomos de 9 trabalhadoras, uma Educadora de Infância e duas Ajudantes de Ação Educativa por sala.

Afetos às duas respostas sociais há uma Diretora Técnica/Pedagógica (DT/P), um Professor de Motricidade e uma Professora de Música e Inglês.

### 7.3.2 Análise Swot

#### Pontos Fortes:

- Localização do equipamento em zona calma e acessível;
- Qualificação dos trabalhadores;
- Abertura face à comunidade educativa;
- Qualidade dos serviços prestados.

#### Pontos Fracos:

- Comunicação com as equipas de sala;
- Comunicação com as famílias dos utentes;
- Infraestruturas antigas a necessitar de alguns reparos.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



**Oportunidades:**

- Aumento de parceiros educativos;
- Envolvência da comunidade educativa.

**Ameaças:**

- Abertura de mais vagas na rede pública;
- Sustentabilidade do equipamento.

**7.3.3 Objetivos, Atividades e Metas**

Os objetivos definidos para o Programa de Ação de 2016 foram estipulados com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços e garantir que o que não foi bem-sucedido em 2015 seja superado no ano seguinte.

Para que tal seja conseguido, pretende-se a implementação de dinâmicas e estratégias que envolvam toda a comunidade educativa, no sentido de levá-los a participar cada vez mais e fazê-los sentir parte integrante das ações a desenvolver. Desta forma os recursos disponíveis, quer humanos, materiais e logísticos, são envolvidos nas dinâmicas do Centro Infantil.

Os objetivos, atividades e metas para o ano de 2016 são os seguintes:

**Direção Técnica/Pedagógica**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Implementar e certificar o sistema de gestão da qualidade</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Cumprir com as diretivas do modelo EQUASS face ao sistema da qualidade	Dinamização dos procedimentos de gestão da qualidade	Trimestral	% das inconformidades	Reduzir em 50% as inconformidades	Equipa técnica do CIO

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Melhorar as competências técnicas dos trabalhadores	Promoção de ações de formação	Semestral	% do número de horas de formação por trabalhador	80% dos trabalhadores obtenham, ≥ 15h de formação	DT/P

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores	Aplicação de questionários de satisfação aos trabalhadores	Anual	Taxa de satisfação	80% ou mais satisfeitos ou muito satisfeitos	DT/P

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### Serviço de Dietética e Nutrição

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) apoia e intervém em todos os equipamentos sociais da SCML, desenvolvendo atividades nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para 2016 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 2016 vão de encontro à Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Sensibilizar, informar, formar, atualizar e implementar serão a base de atuação deste Serviço para garantir o alcance dos objetivos propostos.

Objetivo Estratégico:	Implementar e Certificar o Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Resp.
Promover a Melhoria Contínua dos Serviços Prestados	Realização de uma sessão de esclarecimento com os funcionários da área alimentar sobre a nova organização e procedimentos afetos ao SDN	Semestral (IMP.RH.12)	Sessão realizada	1 (Janelo)	Resp. SDN
	Realização de seis reuniões com os funcionários da área alimentar para envolvimento dos mesmos no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Bimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Reuniões realizadas	6	Resp. SDN
	Registo de Reclamações	Trimestral (IMP.GQ.18)	Número de reclamações	≤ 30/Ano	Resp. SDN
	Gestão e tratamento de reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.18) (IMP.GQ.19)	Número de não conformidades e reclamações tratadas	100%	Resp. SDN
Vigiar e controlar a qualidade e segurança alimentar	Realização de quatro Avaliações Higiessanitárias à área alimentar	Trimestral (IMP.SDN.01)	% de cumprimento procedimentos higiessanitários	≥ 75%	Resp. SDN
Avaliar a satisfação dos utentes em relação às refeições servidas no CIO	Análise dos resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação de satisfação dos utentes	Anual (IMP.CIO.12)	Grau de Satisfação	≥ 75% Bons ou Muito Bons	Resp. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a Melhoria dos Serviços em prol da Qualidade de Vida e Bem-Estar dos Utes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Resp.
Promover hábitos alimentares saudáveis junto dos utentes	Realização de pelo menos duas atividades educativas por ano	Semestral (Registo Presenças)	Atividades realizadas	≥ 2	Resp. SDN
Sinalizar utentes do CIO com estado nutricional desadequado.	Avaliação do estado nutricional dos utentes do CIO	Semestral (Registo Avaliações)	% de utentes avaliados	≥ 90% pelo menos uma vez por ano	Resp. SDN
Fomentar parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Semestral	Número de Estágios	≥ 1	Resp. SDN
Objetivo Estratégico:	Promover a Bom Desempenho de todos os Colaboradores com vista a uma Prestação de Cuidados de Excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Resp.
Desenvolver os recursos humanos afetos à área alimentar	Promover a participação de funcionários da área alimentar em formações no âmbito da higiene e segurança alimentar	Semestral (IMP.RH.12)	Taxa de participação	≥ 50% com pelo menos 25 horas de formação	Resp. SDN



## 7.4 Área do Idoso

### 7.4.1 – LAR JOSÉ FILIPE FIALHO

#### 7.4.1.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Lar José Filipe Fialho foi inaugurado a 27 de outubro de 1983. A sua construção só foi possível graças ao benemérito que dá o nome ao equipamento – José Filipe Fialho. Localiza-se no distrito de Faro, concelho de Lagos, freguesia de São Gonçalo.

O quadro seguinte evidencia a capacidade de utentes nas Respostas Sociais ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia, assim como o número de Acordos de Cooperação com a Segurança Social:

Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos c/ Seg. Social
ERPI	90	90
Centro de dia	30	15

Atualmente, o Lar José Filipe Fialho tem 14 utentes autónomos, 62 parcialmente dependentes e 14 totalmente dependentes. Os utentes têm uma idade compreendida entre 60 e 101 anos, onde a maior incidência recai na idade com mais de 87 anos.

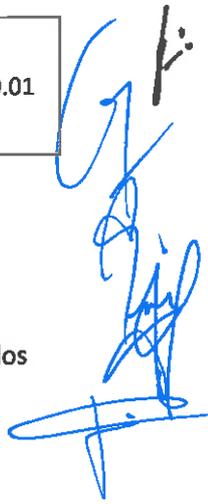
Em termos de instalações, temos 48 quartos, dos quais 25 são individuais, 4 duplos e 19 triplos.

Relativamente às questões de saúde, a grande problemática incide sobre os quadros demenciais e patologias típicas do processo de envelhecimento (diabetes, hipertensão e doenças osteoarticulares).

Conta com o apoio de uma equipa multidisciplinar composta por diversos setores, tais como: cozinha, copa, limpezas, lavandaria, vigilância, higiene e conforto, serviço estética, animação, manutenção, motoristas, serviços administrativos e serviços técnicos. Estamos atualmente com um total de 60 colaboradores afeto a esta resposta social.

No ano 2015 implementámos o sistema de qualidade, mais particularmente no setor de Higiene e Conforto, contudo o ano 2016 prevê-se outras metodologias de trabalho nesta área da qualidade com maior abrangência por todos os setores.

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



#### **7.4.1.2 – Análise Swot**

##### **Pontos Fortes**

- Implementação de novos procedimentos de trabalho e respetivos planos de trabalho em todos os setores
- Implementação da passagem de turno
- Relação entre colaboradores-direção técnica-encarregadas
- Equipa técnica multidisciplinar
- Apoio de uma equipa de enfermagem permanente
- Relação de proximidade com os utentes
- Aprovação do projeto pela missão sorriso

##### **Pontos Fracos**

- Instalações antigas e desadequadas (sanitários, quartos, isolamento térmico)
- Elevado grau de dependência dos utentes
- Falta de tempo disponível para atividades de lazer com os utentes
- Atividades no exterior insuficiente para os utentes dependentes
- Inexistência de atividades ao fim de semana
- Fraca presença dos familiares no acompanhamento do utente
- Resistência a novos projetos/práticas

##### **Oportunidades;**

- Boa capacidade de resposta a solicitações/pedidos da comunidade;
- Boa articulação interinstitucional;
- Boa localização do lar
- Bons acessos ao lar
- Rápida resposta a solicitações para Centro de Dia

##### **Ameaças;**

- Falta de profissionais qualificados para recrutamento
- Imagem negativa perante a comunidade (relação qualidade-preço; desconfiança dos serviços prestados)
- Incapacidade financeira das famílias para assegurar o custo do utente
- Novas exigências dos candidatos/utentes (WC privativo, quartos individuais)
- Fraca projeção do trabalho desenvolvido para a comunidade
- Lista de espera para resposta social Centro de Dia diminuta

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



### 7.4.1.3 Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos para o ano 2016 recaem fundamentalmente na promoção de um serviço de qualidade aos utentes e aos colaboradores. Porque consideramos que se os destinatários da resposta social estiverem satisfeitos, até o trabalho desenvolvido pelos colaboradores será mais frutífero.

As dinâmicas irão recair sobre algumas estratégias de motivação profissional e na oportunidade de dar mais condições de conforto aos utentes da instituição. Para tal, contamos com o apoio da vastíssima equipa multidisciplinar que temos, com a premissa assente nos quatro H – Honestidade, Humildade, Humor e Humanidade.

Temos a precisa noção que só teremos mais-valias para o equipamento social se trabalharmos em equipa e em prol de um objetivo comum que, em 2016, assenta na melhoria da qualidade dos serviços para os utentes institucionalizados.

Com base no descrito se anexa uma tabela com as áreas a desenvolver no ano 2016.

#### Direção Técnica

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Envolver ativamente os colaboradores na prática institucional	Reuniões setoriais com dinâmicas de grupo	Trimestral Registos (IMP.GQ.16)	Nº de reuniões Realizadas	≥6 reuniões anuais/ setor	Diretora Técnica
Proporcionar uma integração eficaz na instituição de novos colaboradores	Realização de Sessões de esclarecimentos inicial sobre dinâmicas institucionais "A par e passo"	Trimestral (IMP.GQ.16)	Taxa de cumprimento das novas integrações	100% dos trabalhadores admitidos no ano 2016 tenha acesso às sessões de integração	Diretora Técnica

Objetivo Estratégico:	Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Incentivar a relação organização-utente-família	Reuniões de familiares	Semestral Registos (IMP.GH.16)	Nº de reuniões realizadas	≥2/ano	Diretora Técnica
Estimular utentes mais dependentes	Criar dinâmicas que estimulem os utentes da ala jasmim	Trimestral Registos (IMP. AI.06)	Taxa de frequência nas atividades	Que pelo menos uma vez por mês 50% dos utentes sinalizados frequentem as atividades	Diretora Técnica

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

G.F.  
 [Handwritten signature]  
 [Handwritten signature]

### Serviços de Psicologia

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover o bem-estar psicológico e a valorização pessoal	Realização do programa de Competências Pessoais e Sociais "Aprender a ser feliz"	Trimestral Registos (IMP.GH.16)	Taxa de frequência nas sessões	≥8 utentes por sessão	Psicóloga
Promover o treino de Competências	Realização de Palestras	Semestral Registo (IMP.RH.12) (IMP.RH.13)	Grau de satisfação das sessões	≥80% manifestem a satisfação de bom ou muito bom	Psicóloga

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover a diminuição dos níveis de stress gerados pelo dia a dia prevenindo doenças e gerando bem-estar global nos colaboradores	Realização do programa de intervenção no bem-estar psicológico dirigido aos colaboradores	Trimestral Registo (IMP.RH.12)	Nº de sessões realizadas	≥6/ano	Psicóloga e Diretora Técnica

### Voluntariado

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Dinamizar o voluntariado na instituição.	Promoção de encontro com voluntários para troca de experiências	Semestral Registo (IMP.RH.12)	Nº de eventos	≥1	DT/Responsável pelo Voluntariado

### Serviços de Saúde: Médicos

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Prevenir a doença e reduzir estados de agravamento da doença	Consultas Médicas	Trimestral	Nº de Consultas/utente	Que todos os utentes tenham 1≥ consulta anual	Médico

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

### Enfermagem

<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes					
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir úlceras de pressão	Supervisionar os cuidados prestados aos utentes acamados ou com limitações físicas que os levem a permanecer longos períodos de tempo no cadeirão ou cadeira de rodas.	Mensal Registo (IMP.AS.16.01)	Taxa de incidência	≤10% dos utente acamados ou em CR/Cadeirã o não tenham úlceras de pressão.	Enfermagem

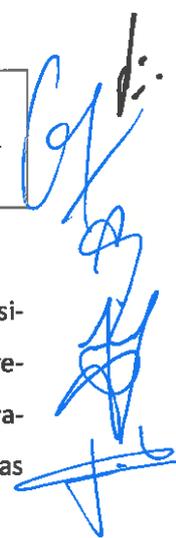
### Serviço de Recursos Humanos

<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes					
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Reforçar o nível de competência e qualificação dos trabalhadores	Promover ações de formação internas que visem a melhoria dos cuidados prestados	Trimestral Registo de Presenças (IMP. Rh.12.01) IMP.GH.20.01)	Nº de horas de formação por funcionário/setro	100% funcionários do lar frequentem 5 horas de formação/ano	Diretora Técnica

## 7.4.2 – RESIDÊNCIA MARIA FRANCISCA FIALHO

### 7.4.2.1 – Caracterização do Equipamento Social

As Residências Maria Francisca Fialho (anteriormente reconhecidas como Residências anexas ao Lar José Filipe Fialho), sedeadas na Cidade de Lagos, foram inauguradas a 26 de junho de 1987 com a construção de 10 residências. Em 1991, foram estreadas as restantes 27 e o refeitório do equipamento. Atualmente o equipamento conta com 38 residências, das quais 32 possuem quartos duplos e as restantes seis quartos individuais.



O equipamento Residências Maria Francisca Fialho inclui apenas a resposta social – estrutura residencial para idosos, a qual tem capacidade para responder a 70 residentes. Este equipamento insere-se no quadro das respostas sociais cofinanciadas através do estabelecimento de acordo de cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Faro, cujo dá cobertura a 60 vagas, sendo que as restantes 10 vagas não se encontram ao abrigo deste acordo.

As Residências M<sup>a</sup> Francisca Fialho prestam alojamento permanente ou temporário a pessoas com idade superior a 65 anos e a alguns indivíduos com idade inferior a citada, por se tratar de pessoas em situação de enorme vulnerabilidade social. Atualmente a lotação do equipamento encontra-se completa e a responder às necessidades de 43 pessoas do sexo feminino e 27 do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 52 e os 100 anos.

O quadro de pessoal das Residências Maria Francisca Fialho é constituído pelos seguintes colaboradores: 1 diretora técnica, 1 encarregada, 8 ajudantes de lar e centro de dia, 12 trabalhadoras de serviços gerais, cuja afetação ao equipamento é total. No entanto, conta ainda a colaboração de outros profissionais afetos numa percentagem menor, tais como: enfermeiros, psicóloga, médico, animadora, cabeleireira, barbeiro, cozinheira, ajudante de cozinha, operadora de lavandaria, administrativos, motoristas, operadores de manutenção, serventes e pedreiro).

As Residências Maria Francisca Fialho desenvolvem os seus serviços permanentes e adequados num contexto de “residência assistida”, numa perspetiva integral da pessoa com o propósito de estabilizar ou retardar o processo inerente ao envelhecimento, contribuindo para a promoção da qualidade de vida dos seus utentes.

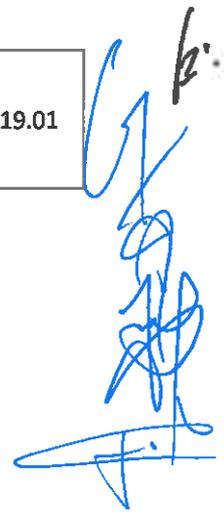
A estrutura residencial assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços: alimentação, cuidados de higiene e imagem, tratamento de roupas, apoio nas atividades da vida diária, assistência médica e medicamentosa, cuidados de enfermagem, apoio psicológico, assistência religiosa ou espiritual, atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas e ocupacionais.

#### **7.4.2.2 – Análise Swot**

A análise SWOT constituiu a ferramenta de análise dos pontos fracos (fraquezas) e dos pontos fortes (forças) do equipamento, bem como, das oportunidades e ameaças do seu meio envolvente.

##### **Pontos Fortes:**

- Grau de autonomia dos utentes;
- Infraestrutura semelhante a uma “pequena aldeia”;
- Espaço exterior amplo;



- Quartos independentes, partilhados no máximo por 2 utentes (privacidade),
- Tratamento e cuidados prestados ao utente;
- Relacionamento de proximidade entre colaboradores-utentes-familiares;
- Equipa multidisciplinar;
- Implementação e desenvolvimento do Sistema de Gestão de Qualidade;

**Pontos Fracos:**

- Espaços/salas de convívio/visitas insuficientes;
- Inexistência de coberturas no exterior em períodos de intempérie;
- Recursos humanos insuficientes;
- Inexistência de um quarto de recurso;
- Pouca valorização do espaço exterior envolvente;
- Inexistência de aquecimento central nos quartos;
- Quartos pouco acolhedores;
- Atividades lúdicas pouco diversificadas;
- Ausência de identificação do equipamento no exterior;
- Ausência de um gabinete de enfermagem adequado;
- Inexistência de fardamento adequado ao inverno;

**Oportunidades:**

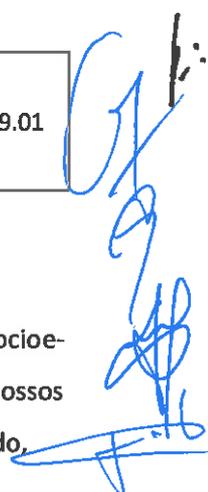
- Localização geográfica do equipamento;
- Capacidade de resposta às solicitações/necessidades da comunidade;
- Parcerias;

**Ameaças:**

- Orçamento limitado;
- Parcos recursos económicos dos utentes e familiares;
- Lista de espera reduzida;
- Escassa divulgação externa do equipamento.

A análise dos fatores anteriormente referidos sustentará os objetivos definidos, de modo a potenciar as suas forças e a minimizar as suas fraquezas.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



### 7.4.2.3 Objetivos, Atividades e Metas

Na concretização do programa de ação para 2016, apesar de termos presente as dificuldades socioeconómicas com que nos debatemos, entendemos que o maior desafio de todos é servir os nossos utentes, pelo que manteremos e reforçaremos a aposta num serviço humanizado e personalizado,

que potencie e otimize as capacidades de cada idoso, numa dimensão biológica, intelectual e emocional, no qual a família e a comunidade têm um papel preponderante. Pretendemos, ainda reforçar um quadro de pessoal qualificado, competente e apto ao dispor dos utentes.

A prossecução dos objetivos citados passa quer pela consolidação de práticas e metodologias instituídas, quer pela resposta a novos desafios de qualidade e inovação e com a envolvimento das várias partes interessadas (utentes-família-colaboradores-comunidade).

#### Direção Técnica

Objetivo Estratégico:		Continuar com a implementação e certificação do sistema de gestão da qualidade			
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Criar um ambiente favorável à mudança e melhoria contínua	Sessões de esclarecimento e sensibilização sobre o Sistema de Gestão de Qualidade	<b>SEMESTRAL</b> (Registo de Sumário/presenças – (IMP.RH.12.01)	N.º sessões realizadas	≥2 sessões anuais	Diretora Técnica
	Reuniões com os colaboradores das equipas de higiene e conforto e serviços gerais para envolvimento dos mesmos no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	<b>TRIMESTRAL</b> (Atas das reuniões de serviço - IMP.AI.22.01)	N.º sessões realizadas	≥4 reuniões anuais	Diretora Técnica
	Gestão do tratamento das reclamações/ sugestões de melhoria e das não conformidades	<b>MENSAL</b> (Relatório de não conformidade - IMP.GQ.19.03 e Impresso de reclamações/sugestões de melhoria-IMP.GQ.18.02)	N.º reclamações e não conformidades Tratadas	100%	Diretora Técnica
Avaliar a satisfação dos utentes relativamente aos serviços do equipamento	Aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes aos idosos com capacidade cognitiva para o efeito	<b>ANUAL</b> (Questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes - IMP.AI.18.01)	Grau de satisfação	≥65% satisfeito ou muito satisfeito	Diretora Técnica

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Aumentar o nível de participação dos utentes e familiares na dinâmica do equipamento	Realização de reuniões com utentes	SEMESTRAL (registo de presenças)	N.º de reuniões realizadas	≥ 2 reuniões	Diretora Técnica
	Realização de reuniões com familiares	SEMESTRAL (registo de presenças)	N.º de reuniões realizadas	≥ 2 reuniões	Diretora Técnica
	Realização de atividades com os utentes para a promoção de empowerment	SEMESTRAL (registo de presenças)	N.º de atividades realizadas	≥ 2 atividades	Diretora Técnica
Assegurar uma intervenção de qualidade adequada a cada utente	Avaliação periódica dos Planos Individuais de acordo com as necessidades dos utentes	SEMESTRAL	Tx de inconformidades	< 20%	Diretora Técnica/ Equipa Multi-disciplinar
	Acompanhamento e avaliação do plano de acolhimento.	MENSAL	Tx de planos individuais elaborados/ n.º de utentes admitidos	100%	Diretora Técnica
	Avaliação e revisão do Plano Individual de Cuidados, de acordo com as necessidades dos utentes	SEMESTRAL	Tx de cumprimento	100%	Diretora Técnica

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/ requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Melhorar as condições de conforto dos utentes	Aquisição de 6 cadeirões para a sala de convívio	ANUAL	N.º de cadeirões adquiridos	≥ 6 cadeirões	Diretora Técnica
Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista á prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a qualificação dos recursos humanos para a melhoria da qualidade dos serviços e da satisfação dos utentes e colaboradores	Reuniões formativas, Sessões de Informação e formação	SEMESTRAL (Registo de Sumário/presenças - IMP.RH.12.01)	N.º de horas de formação	Toda a equipa realize ≥17h30m de formação	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a angariação de fundos para facilitar a aquisição de materiais /equipamentos	Venda de rifas / outros eventos	ANUAL (Registo da conta corrente das Residências)	Valor angariado	≥200 €/ano	DT/ Encarregada
Fortalecer a imagem das Residências MFF, de modo, a garantir a existência de candidatos	Conceção de um vídeo promocional do equipamento	ANUAL	Grau de cumprimento	100%	DT

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

### Serviços de Psicologia

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover o bem – estar psicológico e a valorização pessoal	Programa de competências Pessoais e Sociais “Aprender a Ser Feliz”	<b>ANUAL</b> (Registo de presenças)	Tx de participação	≥70%	Psicóloga
Promover o treino de competências pessoais e sociais reforçando os recursos internos do sujeito para novas aprendizagens	Desenvolver 3 Palestras (vários temas)	<b>QUADRIMESTRAL</b> (Registo de presenças)	Tx de participação	≥70% dos utentes sinalizados	Psicóloga

### Parcerias

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico por forma a estimular a partilha de vivências, saberes e afetos entre idosos e crianças	Dinamização do projeto “Avós e Netos” - através de atividades externas	<b>Semestral</b>  Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes	Grau de Satisfação	≥80% dos utentes satisfeitos ou muito satisfeitos com uma amostra ≥50% dos participantes nas atividades	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

### Serviços de Saúde: Médicos

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover a saúde dos utentes	Consultas	<b>MENSAL</b> Registo de consultas	n.º de consultas/mês	≥8/mês	Médico

### Enfermagem

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover a saúde e bem-estar dos utentes	Realização de sessão de sensibilização/informativa	Anual	n.º de sessões	≥1/ano	Enfermagem



### 7.4.3 – LAR RAINHA D. LEONOR

#### 7.4.3.1 – Caracterização do Equipamento Social

Este equipamento está a funcionar há 12 anos, situa-se na cidade de Lagos e dispõe de uma ERPI (Estrutura Residencial para Idosos), um Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

Os quadros seguintes fazem referência a alguns indicadores que espelham a realidade deste equipamento:

#### CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

Respostas Sociais	Capacidades	Nº Acordos Seg. Social	Nº homens	Nº de mulheres	Média de idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	60	35	13	47	85	56
C. DIA	15	19	7	23	79	20

#### PESSOAL

Cozinha *	Copa	Limpezas	Lavandaria *	Higiene e conforto
8	4	6	4	22

\*As colaboradoras destes setores prestam serviço aos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário

#### 7.4.3.2 – Análise Swot

##### Pontos Fortes:

- Instalações adequadas à prestação dos cuidados aos idosos (ex: quartos com WC, boas acessibilidades, corredores largos, espaço exterior para lazer)
- Equipa de trabalho disponível, motivada e participativa
- Existência de pessoal técnico ao fim de semana
- Relação de proximidade com os utentes
- Colaboração da equipa do Serviço de Apoio Domiciliário em tarefas de transporte de materiais e alguns utentes na zona da cidade
- Serviço de Enfermagem assegurado



**Pontos Fracos:**

- Espaços dispersos e de pequena dimensão para atividades com utentes e outras festividades
- Percentagem muito elevada de utentes com senilidade e muito dependentes
- Dificuldade em controlar as entradas e saídas do equipamento atendendo à estrutura física do mesmo
- Necessidade de mais atividades específicas para utentes senis e muito dependentes

**Oportunidades:**

- Participação de grupos da comunidade na animação dos utentes
- Parcerias com entidades do concelho
- Voluntariado
- Disponibilidade para as solicitações /pedidos urgentes da comunidade

**Ameaças:**

- Lista de Espera com idosos muito dependentes
- Falta de profissionais para recrutamento (principalmente ajudantes de lar) com competências para o desempenho da função

**7.4.3.3 – Objetivos, Atividades e Metas**

Neste Programa de ação optámos por definir objetivos que:

1 – Pretendem privilegiar atividades inovadoras para os nossos utentes e outras direcionadas para os mais dependentes, atendendo às características dos nossos idosos.

2 – Promovam ações junto dos colaboradores no sentido de melhorar sempre os cuidados prestados aos utentes, tendo em conta o nível elevado de stress que o trabalho nesta área provoca.

Procuraremos envolver todos os colaboradores nas nossas ações, otimizando os recursos humanos e materiais existentes.

Esperamos que estas ações sejam efetivamente uma mais-valia para o nosso equipamento.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

### Direção Técnica

<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes					
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Proporcionar atividades de estimulação para utentes com demência	Dinamização do "Projeto Ainda Sou Capaz"	Mensal (Registo no IMP.AI.RDL.01.01)	Número de participações	≤ 2 x mês por utente	Diretora técnica/Encarregada /Colaboradora responsável do projeto
Melhorar o bem estar emocional dos utentes	Realização de um desejo manifestado pelo utente na altura do seu aniversário	Mensal	Número de utentes abrangidos	≤80% dos utentes da ERPI	Diretora técnica/Encarregada /Colaboradora referência

<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência					
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Envolver ativamente os colaboradores na vida da Instituição e manter a motivação e o espírito de equipa	6 Reuniões setoriais por ano	Trimestral (IMP.AI.22. 01)	Taxa de Participação	≥ 60% presenças de todas as colaboradoras	Diretora técnica/Encarregada
Melhorar as competências e relações interpessoais dos colaboradores	Sessões de formação	Trimestral	Número de horas de formação (IMP.AI.33.01)	60% dos colaboradores obtêm 20 horas de formação	Diretora técnica/Encarregada

### Serviços de Psicologia

<b>Objetivo Estratégico:</b> Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes					
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover o bem – estar psicológico e a valorização pessoal	Acompanhamento psicológico individualizado	Registo de acompanhamento (IMP.AI.06.01)	Grau de satisfação através do questionário de satisfação do utente (Imp-AI-19.01)	Pelo menos acompanhar 3 utentes 1x por mês	Psicóloga
Promover o treino de competências pessoais e sociais reforçando os recursos internos do sujeito para novas aprendizagens	Realização de Palestras (vários temas) 3x por ano	Registo de presenças IMP.RH.12.01/ Avaliação da ação (IMP.RH.13.01)	Participação nas sessões /Avaliação da sessão/palestra	Pelo menos 2 palestras correspondam à satisfação dos participantes	Psicóloga

*[Handwritten signature]*

**Parcerias**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico por forma a estimular a partilha de vivências, saberes e afetos entre idosos e crianças	Dinamização do projeto "Avós e Netos" - através de atividades externas	<b>Semestral</b>  Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes	Grau de Satisfação	≥80% dos utentes satisfeitos ou muito satisfeitos com uma amostra mínima de 50% dos participantes nas atividades	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

**Serviços de Saúde:**  
**Médicos**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Prevenção/tratamento/manutenção do estado de saúde dos utentes	Realização 2 consultas anuais a todos os utentes	Trimestral (IMP.AS.02.01)	Número de consultas por utente	100% dos utentes	Médica

**Enfermagem**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Prevenir, tratar e manter o estado de saúde dos utentes.	Elaboração dos processos de enfermagem	Trimestral	Taxa de cumprimento	1º semestre 100% utentes tenham PE	Enfermeiros
	Prevenção/tratamento das úlceras de pressão	Trimestral	Taxa de incidência úlceras de pressão	≤10% de utentes acamados com úlceras de pressão	Enfermeiros

#### 7.4.4 – LAR DE BENSAFRIM

##### 7.4.4.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Lar de Bensafrim é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas que inclui a Resposta Social de Centro de Dia. Localiza-se na Vila que lhe dá o nome e foi inaugurado a 4 de julho de 1992. A capacidade e número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte quadro:

Lar Bensafrim						
Respostas Sociais	Capacidades	Nº Acordos c/Seg .Social	Nº de homens	Nº de mulheres	Médias de Idade	Nº de dependentes
ERPI	20	20	8	12	83	17
Centro Dia	30	15	10	7	80	10

Com base na análise realizada a este equipamento e tendo em consideração a elevada dependência dos utentes, o plano de Ação de Bensafrim será um instrumento para melhorar os serviços prestados, tornando-os mais personalizados e individualizados tendo sempre presente a importância da participação da família e da comunidade na vida do equipamento.

##### 7.4.4.2 – Análise Swot

###### Pontos Fortes:

- Realização de dinâmicas de integração que permitem conhecer as potencialidades, expectativas e necessidades dos utentes.
- Envolvimento da Diretora Técnica e das colaboradoras nas atividades de animação
- Relação de proximidade com os utentes
- Aumento do horário de trabalho da equipa de enfermagem
- Uma equipa motivada e muito disponível

###### Pontos fracos:

- Falta de espaços para as atividades dos utentes
- Percentagem muito elevada de utentes dependentes.
- Inexistência de voluntariado

###### Oportunidades :

- Existência de estágios curriculares e profissionais
- Parcerias com entidades do concelho
- Rápida resposta a solicitações para Centro de Dia

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

Caf.

[Handwritten signature]

**Ameaças:**

- *Falta de profissionais qualificados para recrutamento*
- *Incapacidade financeira dos familiares para assegurar o custo do utente*

**7.4.4.3 – Objetivos, Atividades e Metas**

Para melhorar a qualidade de vida dos utentes pretende-se fazer reuniões de empoderamento para permitir aos idosos poder de decisão, autonomia e participação no quotidiano do equipamento. Pretende-se também realizar dinâmicas inovadoras que permitem conhecer as potencialidades, expectativas e necessidades dos utentes. Estas estratégias desenvolvidas são uma mais-valia para o equipamento porque são de baixos custos económicos e vão ao encontro da satisfação dos utentes aumentando o nível de auto – estima.

**Direção Técnica**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover de uma forma inovadora o acolhimento dos utentes no lar	Dinâmicas específicas de acordo com o tipo de utente	Trimestral	Taxa de utentes admitidos em 2016	100% dos utentes admitidos	Diretora Técnica
Promover o envolvimento dos utentes na vida do equipamento	Reuniões trimestrais com os utentes com capacidades cognitivas	Trimestral (Registo IMP.AI.22.01)	Taxa de participação dos utentes nas reuniões	≥50% de participação nas reuniões	Diretora técnica

**Serviços de Psicologia**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Consciencializar os idosos dos seus direitos e deveres	Dinamização do programa de educação e aprendizagem dos direitos e deveres do idoso na instituição	Registo de presenças	Taxa de participação	≥50% utentes com capacidades cognitivas	Psicóloga e Diretora técnica
Promover o treino de competências pessoais e sociais reforçando os recursos internos do sujeito para novas aprendizagens	Realização de 3 Palestras/ano (vários temas)	Trimestral (Registo IMP.RH.12.01)	Taxa de participação nas sessões	≥50% de utentes com capacidades cognitivas	Psicóloga

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

Ced:

[Handwritten signature]

**Serviços de Saúde:**  
**Médicos**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover a prevenção, tratamento e manutenção do estado saúde dos utentes.	Realização de pelo menos duas consultas anuais a todos os utentes do equipamento social	Trimestral (IMP.AS.02.01)	Nº de consultas por utente	100% dos utentes tenham 2≥ consultas	Médica

**Enfermagem**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Prevenir, tratar e manter o estado de saúde dos utentes.	Elaboração dos processos de enfermagem	Trimestral	Taxa de cumprimento	1º semestre 100% utentes tenham PE	Enfermeiros
	Elaboração do plano individual de cuidados	Trimestral	Taxa de cumprimento	1º semestre 100% utentes tenham PI	Enfermeiros
	Prevenção/tratamento das úlceras de pressão	Trimestral	Taxa de incidência úlceras de pressão	≤10% de utentes acamados com úlceras de pressão	Enfermeiros

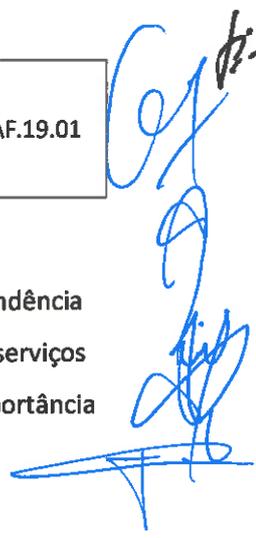
**7.4.5 – LAR DE ESPICHE**

**7.4.5.1 – Caracterização do Equipamento Social**

O lar Espiche foi inaugurado a 2 de Julho de 1994 e está dotado com as Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia. Numa área contígua ao edifício principal encontram-se implantadas quatro residências constituídas por um quarto duplo e instalações sanitárias privativas. A capacidade e número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

<i>Lar de Espiche</i>						
<i>Respostas Sociais</i>	<i>Capacidade</i>	<i>Nº Acordos c/Seg.Social</i>	<i>Nº de homens</i>	<i>Nº de Mulheres</i>	<i>Médias de idades</i>	<i>Nº de Dependentes</i>
<i>ERPI</i>	28	26	12	16	83	23
<i>Centro Dia</i>	30	16	7	12	78	14

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



Com base na análise realizada a este equipamento e tendo em consideração a elevada dependência dos utentes, o plano de atividades do Lar de Espiche será um instrumento para melhorar os serviços prestados, tornando-os mais personalizados e individualizados tendo sempre presente a importância da participação da família e da comunidade na vida do equipamento.

#### **7.4.5.2 – Análise Swot**

##### **Pontos fortes:**

- *Envolvimento da Diretora Técnica e das colaboradoras nas atividades de animação;*
- *Relação de proximidade com os utentes;*
- *Forte participação da comunidade nos eventos realizados neste equipamento, tanto na vertente do lazer como da religiosa;*
- *Equipa técnica multidisciplinar;*
- *Aumento do horário de trabalho da equipa de enfermagem.*

##### **Pontos fracos:**

- *Falta de espaços para as atividades dos utentes*
- *Falta de condições para garantir a segurança na entrada e saída dos utentes no equipamento*
- *Elevado número de utentes com demências*
- *Inexistência de voluntariado*

##### **Oportunidades:**

- *Rápida resposta a solicitações para Centro de Dia*
- *Parcerias com entidades do concelho*

##### **Ameaças:**

- *Incapacidade de resposta para um elevado número de senhoras na lista espera*
- *Falta de profissionais qualificados para recrutamento*
- *Incapacidade financeira das famílias para assegurar o custo do utente*

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### 7.4.5.3 – Objetivos, Atividades e Metas

Para melhorar a qualidade de vida dos utentes pretende-se fazer reuniões de empoderamento para permitir aos idosos poder de decisão, autonomia e participação no quotidiano do equipamento. Pretende-se também realizar dinâmicas inovadoras que permitem conhecer as potencialidades, expectativas e necessidades dos utentes. Estas estratégias desenvolvidas são uma mais-valia para o equipamento porque são de baixos custos económicos e vão ao encontro da satisfação dos utentes aumentando o nível de auto – estima.

#### Direção Técnica

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover de uma forma inovadora o acolhimento dos utentes no lar	Dinâmicas específicas de acordo com o tipo de utente	Trimestral	Taxa de utentes admitidos em 2016	100% dos utentes admitidos	Diretora Técnica
Promover o envolvimento dos utentes na vida do equipamento	Reuniões trimestrais com os utentes com capacidades cognitivas	Trimestral (Registo IMP.AI.22.01)	Taxa de participação dos utentes nas reuniões	≥50% de participação nas reuniões	Diretora técnica

#### Serviços de Psicologia

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover o treino de competências pessoais e sociais reforçando os recursos internos do sujeito para novas aprendizagens	Realização de 3 Palestras/ano (vários temas)	Trimestral (Registo IMP.RH.12.01)	Taxa de participação nas sessões	≥50% de utentes com capacidades cognitivas	Psicóloga
Consciencializar os idosos dos seus direitos e deveres	Dinamização do programa de educação e aprendizagem dos direitos e deveres do idoso na instituição	Registo de presenças	Taxa de participação	≥50% utentes com capacidades cognitivas	Psicóloga e Diretora técnica

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

### Parcerias

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico por forma a estimular a partilha de vivências, saberes e afetos entre idosos e crianças	Dinamização do projeto "Avós e Netos" - através de atividades externas	<b>Semestral</b> Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes	Grau de Satisfação	≥80% dos utentes satisfeitos ou muito satisfeitos com uma amostra mínima de 50% dos participantes nas atividades	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

### Serviços de Saúde: Médicos

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover a prevenção, tratamento e manutenção do estado saúde dos utentes.	Realização de pelo menos duas consultas anuais a todos os utentes do equipamento social	Trimestral (IMP.AS.02.01)	Nº de consultas por utente	100% dos utentes tenham 2≥ consultas	Médica

### Enfermagem

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover e proteger a saúde do utente prevenindo a desidratação e a desnutrição	Supervisionar as refeições e a ingestão de líquidos	Trimestral	Nº de idas à urgência/internam. por desidratação/desnutrição	Zero idas à urgência	Enfermeira

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink, including 'C. B.' and a large signature.*

## 7.4.6 – LAR JOAQUIM EUGÉNIO CALADO

### 7.4.6.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Lar Joaquim Eugénio Calado, localizado no Rossio dos Malhadais em Odiáxere, foi inaugurado a 4 Julho de 1992. Tem capacidade para 31 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia. Abrange preferencialmente utentes do concelho. Os 31 utentes de ERPI são abrangidos pelo acordo de cooperação, no Centro de dia 15 utentes são abrangidos por acordo e os restantes não.

Trabalham no Lar Joaquim Eugénio Calado e Centro de Dia de Odiáxere 32 trabalhadoras.

Para a elaboração do presente plano, para além dos objetivos estratégicos, tivemos em linha de conta a opinião dos colaboradores e dos utentes.

### 7.4.6.2 – Análise Swot

#### Pontos Forte:

- Consolidação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Relação de proximidade da Direção Técnica com a Encarregada;
- Relação de proximidade com os utentes;
- Aumento do horário de trabalho da equipa de enfermagem.

#### Pontos Fracos:

- Instalações antigas e desadequadas;
- Fraca presença ou inexistência de familiares no acompanhamento do utente;
- Inexistência de transporte para utentes de centro de dia;
- Inexistência de uma carrinha afeta ao equipamento;
- Falta de espaço para as atividades promovidas pela animação.

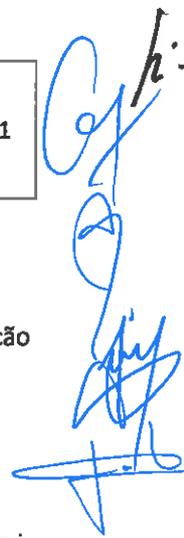
#### Oportunidades

- Boa relação com a junta de freguesia;
- Melhorar e/ou adaptar as infraestruturas existentes.

#### Ameaças

- Falta de Profissionais qualificados para recrutamento;
- Lista de espera longa para integração em ERPI;
- Novas exigências dos candidatos (quarto individual c/ WC, ementa diferenciada, espaços de lazer, transporte, etc).

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



#### 7.4.6.3 – Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos do Lar Joaquim Eugénio Calado foram considerados e ponderados após uma avaliação das necessidades do equipamento.

- Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes
- Requalificar os espaços/instalações e equipamentos

Estes objetivos pretendem melhorar as condições dos utentes e funcionárias que aqui prestam serviço, dando aos utentes melhores condições físicas (espaços de lazer) e aos funcionários mais condições para responder em particular às necessidades de cada utente.

A requalificação do espaço permitirá ao Lar conseguir dar resposta a mais pedidos de integração para Centro de dia.

Direção Técnica					
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover o envolvimento dos utentes no equipamento social	- 3 reuniões com os utentes com capacidades cognitivas	Trimestral (Registo IMP.AI.22.01)	Taxa de participação	≥80% dos utentes com capacid. cognitiva	Diretora Técnica/Encarregada
Promover o envolvimento dos familiares em ERPI e Centro de Dia	- 2 reuniões com os familiares de ERPI e Centro de Dia	Trimestral (Registo IMP.AI.22.01)	Taxa de participação	≥80% dos familiares	Diretora Técnica
<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Potenciar e promover os laços sociais e familiares através da continuidade do intercâmbio dos idosos	- Visitas programadas às diferentes valências	Trimestral (Registo livro ocorrências)	Número de saída/ visita	≥4 saída/visita / ano	Diretora Técnica/Encarregada
Dotar as trabalhadoras de conhecimentos para a o seu desempenho profissional	- Promover momentos de reflexão; - Ações de formação	Trimestral (Registo IMP.AI.22.01)	Nº de horas de formação	≥80% das trabalhadoras com 20≥ h formação	Diretora Técnica/Encarregada

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

Parcerias					
Objetivo Estratégico:	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem – estar dos utentes</b>				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico por forma a estimular a partilha de vivências, saberes e afetos entre idosos e crianças	Dinamização do projeto "Avós e Netos" - através de atividades externas	<b>Semestral</b>  Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes	Grau de Satisfação	≥80% dos utentes satisfeitos ou muito satisfeitos com uma amostra mínima de 50% dos participantes nas atividades	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

Voluntariado					
Objetivo Estratégico:	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Criar um programa de parceria no âmbito do voluntariado, o qual seja facilitador da formação ao longo da vida.	Dinamização do Projeto Escolar	<b>Trimestral</b> Registo IMP.ANI.10.01	Taxa de frequência dos utentes inscritos na atividade	Pelo menos frequência de 2 ou mais vezes/mês/utente	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

Serviços de Saúde: Médicos					
Objetivo Estratégico:	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem – estar dos utentes</b>				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a saúde dos utentes	Consultas aos utentes sem problemas diagnosticados	Trimestral	Nº de consultas	≥2 Consultas/ano	Médico
Evitar as idas às urgências	Seguir atentamente os utentes com problemas diagnosticados	Trimestral	Nº de ida às urgências	≤5 idas à urgência/utente	Médico

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*G. J. i.*  
*[Handwritten signature]*

Enfermagem					
Objetivo Estratégico:		<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem – estar dos utentes</b>			
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir o aparecimento de úlceras de pressão	Avaliar o risco de aparecimento e implementar medidas preventivas no caso de risco elevado	Trimestral	Registo da escala de Braden ( $\leq 20\%$ )	$\leq 20\%$ dos utentes acamados	Enfermeira

## 7.4.7 – LAR SÃO JOÃO BATISTA

### 7.4.7.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Lar São João Batista (LSJB), localizado em Barão de São João, tem capacidade para 39 utentes em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI).

Da capacidade total do lar, 21 idosos estão abrangidos pelos acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, dos quais 4 em vagas reservadas (gestão direta) da Segurança Social e os restantes 18 idosos em vagas não comparticipadas.

Atualmente, os utentes integrados apresentam uma idade média que ronda os 82 anos, sendo 11 do sexo masculino e 27 do sexo feminino. Em termos de autonomia funcional, 7 utentes são autónomos, 27 parcialmente dependentes e 5 totalmente dependentes.

No que respeita a problemáticas de saúde, as patologias associadas a quadros de demência assumem maior incidência e relevância, bem como as patologias no âmbito da saúde mental.

Em termos de Recursos Humanos, o equipamento tem 34 colaboradores ao serviço e está organizado da seguinte forma:

- Higiene e Conforto: 15 colaboradores (11 ALCD + 4 TSG)
- Serviços Gerais (Limpeza e Lavandaria): 5 colaboradores (TSG)
- Cozinha e Copa: 7 colaboradores (2 Cozinheiras + 2 Aj. Cozinha + 3 TSG/ Copa)
- Saúde: 2 Colaboradores (1 Enfermeiro + 1 Médico)
- Receção: 1 Colaborador
- Direção: 2 Colaboradores (1 DT + 1 Encarregada)

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<h2>PROGRAMA DE AÇÃO</h2>	<p>IMP.AAF.19.01</p>
--	---------------------------	----------------------

*Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'C. J. B.' with a large flourish below it.*

### 7.4.7.2 – Análise Swot

#### Pontos fortes:

- Reestruturação e reforço do quadro de pessoal;
- Relação de proximidade com os utentes;
- Envolvência dos familiares;
- Instalações modernas e confortáveis;

#### Pontos fracos:

- Falhas / problemas ao nível de infraestruturas e equipamentos (AVAC);
- Zona exterior por ajardinar e inadequada para os utentes;
- Grau de dependência dos utentes (elevada incidência de Demências);
- Falta de coesão e consolidação das equipas de trabalho;
- Zona para pessoal insuficiente e inadequada (sobretudo para colaboradores do género masculino);

#### Oportunidades

- Imagem positiva e respeitada pela comunidade;
- Relação de proximidade com a comunidade envolvente;
- Abertura do Centro de Dia e SAD;

#### Ameaças

- Acessos difíceis e/ou distância à zona urbana;
- Falta de profissionais para recrutamento;
- Lista de espera (vagas não participadas) reduzida.

### 7.4.7.3 – Objetivos, Atividades e Metas

A ação para 2016, definida pelo Lar S. João Batista, visa consolidar as estratégias definidas pela MA, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente, o equipamento se assumisse como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

Para o Plano de Atividades de 2016, o Lar S. João Batista traçou como prioritários os seguintes objetivos:

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature in blue ink.*

- Continuar e reforçar a intervenção individualizada com cada utente;
- Investir nas estruturas/equipamentos críticos;
- Prosseguir com a formação interna a todas os colaboradores, no sentido de consolidar as equipas de trabalho;

Manter e melhorar os procedimentos e serviços com vista à obtenção da certificação da qualidade.

#### Direção Técnica

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Incentivar a relação organização-utente-família	Reunião de familiares	Semestral (IMP.AI.22)	N.º de reuniões	≥2	DT

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Envolver ativamente os colaboradores na vida instituição	Reuniões de serviço	Semestral (IMP.AI.22)	N.º Reuniões	8	DT
Fomentar o clima organizacional positivo	Sessão de Teambuilding	Anual	N.º atividades	1	DT

#### Serviços de Psicologia

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover o treino de competências pessoais e sociais reforçando os recursos internos do sujeito para novas aprendizagens	Realização de Palestras (vários temas) 3x por ano	Trimestral Registro (MP.RH.12)	Taxa de participação nas sessões	≥50% de utentes com capacidades cognitivas	Psicóloga

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### Serviços de Saúde: Médicos

<b>Objetivo Estratégico:</b>	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Avaliar periodicamente o estado de saúde dos utentes	Consultas médicas de rotina	Trimestral (IMP.AS.02)	N.º de Consultas / utente/Ano	≥2consultas/utente/ano	Médico

### Enfermagem

<b>Objetivo Estratégico:</b>	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Avaliar periodicamente o estado de saúde dos utentes	Implementação de Consultas de Enfermagem	Trimestral (IMP.AS.09)	N.º de Consultas / utente/ano	≥2 consultas/utente/ano	Enfermeira

### Serviço de Recursos Humanos

<b>Objetivo Estratégico:</b>	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Reforçar o nível de competência e qualificação profissional dos trabalhadores	Ações de Formação	Semestral	N.º ações	≥6	DT e RH

## 7.4.8 – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

### 7.4.8.1 – Caracterização do Equipamento Social

O quadro seguinte evidencia a capacidade de resposta do Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Lagos e o número de Acordos de Cooperação com a Segurança Social:

SAD- Serviço de Apoio Domiciliário	Capacidade	Nº de acordos de cooperação	Média de Utentes
Apoio Domiciliário de Lagos	50	50	49
Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	13
ADI- Apoio Domiciliário Integrado Lagos	10	10	10
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>72</b>

No que se refere ao Serviço de Apoio Domiciliário de Lagos a capacidade é de 50 utentes, o que coincide com o nº de acordos de cooperação, logo esta resposta não pode integrar mais utentes. O mesmo sucede com o ADI- Apoio Domiciliário Integrado (utentes que para além dos serviços de apoio domiciliário da SCML, usufruem dos serviços de cuidados continuados do Centro Saúde de Lagos no domicílio), cuja capacidade e acordos é para 10 utentes.

Relativamente ao serviço de apoio domiciliário de Odiáxere, embora a capacidade seja para 20 utentes o número de acordos de cooperação é inferior, abrangendo só 8 utentes, sendo a média de frequência de 13 utentes neste serviço (logo 5 utentes não são comparticipados pela segurança social). Constata-se que nas freguesias da Luz e União de Freguesias de Bensafrim e Barão de S. João não existe Serviço de Apoio Domiciliário por parte da SCML.

Para garantir a qualidade na prestação dos cuidados aos utentes, nomeadamente higiene e conforto (higiene pessoal e higiene à habitação) contamos com uma equipa constituída por 13 colaboradoras (3 colaboradoras em Odiáxere e 10 em Lagos), o serviço de tratamento de roupas é feito na Lavandaria do Lar Rainha D. Leonor para os utentes de Lagos e na Lavandaria do Lar de Odiáxere para os utentes de Odiáxere, as refeições são convencionadas pelas Cozinheiras afetas às Cozinhas dos respetivos Lares e para a distribuição da alimentação contamos com os motoristas da instituição e as funcionárias da copa do Lar Rainha D. Leonor em Lagos e em Odiáxere com a equipa de apoio domiciliário em Odiáxere.

O SAD tem condições para assegurar aos utentes, em função das necessidades de cada um, os seguintes serviços:

**1. Alimentação:**

- a)** Alimentação é constituída por duas refeições diárias (almoço e jantar).
- b)** As refeições distribuídas nos domicílios são feitas com base em ementas elaboradas pelo dietista da SCML, as quais procuram responder aos hábitos alimentares dos utentes;
- c)** A elaboração das dietas é feita de forma equilibrada, procedendo-se, sempre que necessário, à confeção de dietas especiais, de acordo com a prescrição médica;
- d)** As ementas semanais são afixadas em local visível, de modo a serem consultadas pelos utentes e familiares.
- e)** Se a distribuição das refeições implicar duas deslocações ao domicílio serão contabilizados dois serviços.

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



## 2. Cuidados de higiene e conforto pessoal:

- a) O Serviço de higiene e conforto pessoal proporciona aos utentes os cuidados fundamentais que asseguram uma higiene pessoal adequada, os quais são acompanhados da indispensável promoção da autoestima do utente, através da manutenção da sua boa imagem, estimulando a sua autonomia;
- b) Sempre que se verifiquem problemas no controlo dos esfíncteres e a necessidade de outras ajudas, o utente recebe o apoio de que a sua situação carece, de forma a suprir as necessidades específicas e os cuidados de imagem suplementares que a situação exige;
- c) Em situações em que as condições de vida do utente o justifiquem, a visita domiciliária pode ser feita duas vezes por dia, circunstância em que serão contabilizados dois serviços.

## 3. Tratamento de roupas do uso pessoal:

- a) No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas, neste serviço, as de uso diário, da cama, da casa de banho, exclusivas do utente;
- b) Consiste na recolha de roupa suja, distribuição de roupa lavada e transporte da mesma;
- c) É obrigatória a marcação prévia de todas as peças de roupa.

**4. Higiene habitacional:** consiste na arrumação e pequenas limpezas na área utilizada pelo utente, estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados, uma vez por semana.

### 7.4.8.2 – Análise Swot

#### Pontos Fortes:

- Relação entre colaboradores-direção técnica-encarregadas
- Equipa técnica multidisciplinar

#### Pontos Fracos:

- Relação de proximidade com os utentes
- Resistência a novos projetos/práticas

#### Oportunidades:

- Boa capacidade de resposta a solicitações/pedidos da comunidade
- Boa articulação interinstitucional

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------



**Ameaças:**

- Falta de profissionais qualificados para recrutamento
- Fraca projeção do trabalho desenvolvido para a comunidade

**7.4.8.3 – Objetivos, Atividades e Metas**

Os objetivos deste programa de ação visam melhorar a qualidade de vida dos utentes do serviço de apoio domiciliário, através da integração dos utentes que residem sozinhos ou vivenciam situações de maior solidão em atividades de animação desenvolvidas nos Lares, de modo a lhes proporcionar momentos de socialização e convívio.

Os recursos envolvidos para o cumprimento destes objetivos são as carrinhas, as colaboradoras do serviço de apoio domiciliário, a equipa de animação de cada um dos lares onde se desenvolverem as atividades e as diretoras técnicas dos lares.

Pretende-se também desenvolver e melhorar as competências das colaboradoras do serviço de apoio domiciliário e conseqüentemente a melhoria dos cuidados prestados, proporcionando o acesso das colaboradoras a ações de formação.

Relativamente ao objetivo de dotar as colaboradoras de formação, os recursos envolvidos são o sector de Recursos Humanos da instituição e as colaboradoras do serviço de apoio domiciliário.

A mais-valia deste Programa de Ação é a qualificação dos colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário, a socialização entre os utentes do serviço de apoio domiciliário e os utentes dos lares e a melhoria da imagem da Santa Casa da Misericórdia de Lagos na comunidade.

**Direção Técnica**

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsável</b>
Promover a socialização de utentes que se encontrem em condições de isolamento	Transportar os utentes ao lares, 2 vezes por ano, para participarem em atividades de animação	Semestral	Taxa de participação	50% dos utentes sinalizados	Diretora Técnica

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência</b>				
<b>Objetivo Operacional</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsável</b>
Dotar as trabalhadoras do SAD de competências no âmbito da atividade profissional	Proporcionar condições para a frequência de ações de formação	Trimestral	Taxa de participação	100% das trabalhadoras frequentem ≥20h de formação	Diretora Técnica



## 7.5 Serviços comuns à área Idoso

### 7.5.1 Serviço de Dietética e Nutrição

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) apoia e intervém em todos os equipamentos sociais da SCML, desenvolvendo atividades nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para 2016 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 2016 vão de encontro à Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Sensibilizar, informar, formar, atualizar e implementar serão a base de atuação deste Serviço para garantir o alcance dos objetivos propostos.

Objetivo Estratégico:	Implementar e Certificar o Sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Resp.
Promover a Melhoria Contínua dos Serviços Prestados	Realização de uma sessão de esclarecimento com os funcionários da área alimentar sobre a nova organização e procedimentos afetos ao SDN	Semestral (IMP.RH.12)	Sessão realizada	1 (Janeiro)	Resp. SDN
	Realização de seis reuniões com os funcionários da área alimentar para envolvimento dos mesmos no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Bimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Nº de Reuniões realizadas	6	Resp. SDN
	Registo de Reclamações	Trimestral (IMP.GQ.18)	Número de reclamações	≤ 30/Ano	Resp. SDN
	Gestão e tratamento de reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.18) (IMP.GQ.19)	Número de não conformidades e reclamações tratadas	100%	Resp. SDN
Vigiar e controlar a qualidade e segurança alimentar	Realização de quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Trimestral (IMP.SDN.01)	% de cumprimento procedimentos higiossanitários	≥ 75%	Resp. SDN
Avaliar a satisfação dos utentes em relação às refeições servidas na SCML	Análise dos resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes	Anual (IMP.AI.18) (IMP.AI.19)	Grau de Satisfação	≥ 65% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Resp. SDN

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### 7.5.2 Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a Melhoria dos Serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Monitorização</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Proporcionar atividades de animação gratificantes aos idosos que, devido à sua condição de saúde, se encontrem em situação de maior dependência, as quais reforcem positivamente os seus laços relacionais e proporcionem o contacto com a comunidade.	Realização de passeios e saídas ao exterior	<p style="text-align: center;"><b>Semestral</b></p> Registo de Deslocação-IMP.ANI.05.01	Nº de participantes abrangidos	≥1 passeio/ano/utente dependente com condições de saída	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)
Promover atividades de animação diversificadas, de carácter ocupacional, lúdico e terapêutico as quais possam ir ao encontro das suas necessidades, interesses e expectativas de forma a promover o seu Bem-Estar e Qualidade de Vida.	Implementação dos Planos de Atividades Semanais (PAS) e Mensais (PAM) – Questionário e tratamento dos dados	<p style="text-align: center;"><b>Anual</b></p> Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes-IMP.AI.19.01	Grau de Satisfação com uma amostra mínima de 50% dos participantes nas atividades	≥80% de satisfeitos ou muito Satisfeitos	Técnica Responsável do Serviço de Animação e Diretora Técnica

### 7.6 Centro de Medicina Física e de Reabilitação

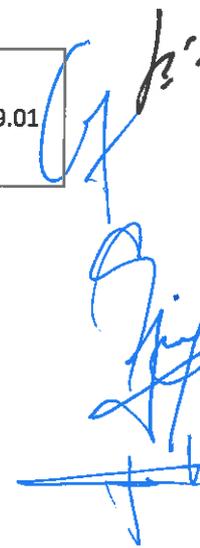
#### 7.6.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR) está localizado no edifício do Lar José Filipe Fialho, sito na Rua Gago Coutinho, em Lagos.

Tem capacidade diária para realizar 700 tratamentos/dia, o que equivale a uma média de 140 utentes e 13 consultas médicas/dia.

É composto por um gabinete de consulta médica, 30 divisões para tratamentos individuais e um gínásio.

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<h2>PROGRAMA DE AÇÃO</h2>	<p>IMP.AAF.19.01</p>
--	---------------------------	----------------------



O mapa de pessoal é composto por:

- 1 Médico fisiatra (Diretor Clínico);
- 7 Fisioterapeutas;
- 3 Auxiliares Fisioterapia
- 1 Administrativa;
- 2 Trabalhadoras de serviços gerais.

O CMFR tem vindo a restabelecer a sua atividade, aumentando o número de consultas e tratamentos prestados. Até setembro de 2015 foram realizadas 2 122 consultas e foram dadas 1 651 altas a doentes tratados.

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

- Restabelecido e equilíbrio financeiro da clínica, iremos prosseguir o esforço para reforçar a sua sustentabilidade e rendibilidade.
- Celebração de acordos/protocolos com subsistemas de saúde e seguradoras
- Atribuição de descontos de 10% a todos os Irmãos da Misericórdia
- Relocalização das instalações da clínica.

### 7.6.2 – Análise Swot

#### Pontos Fortes:

- Qualificação do pessoal
- Capacidade de resposta

#### Pontos Fracos:

- Acessibilidade
- Circuitos
- Estrutura

#### Oportunidades:

- Criação de melhores condições estruturais do edifício
- Celebração de novas convenções com subsistemas de saúde e seguradoras

#### Ameaças:

- Diminuição da fluência de utentes
- Aumento de serviços concorrenciais

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

### 7.6.3 – Objetivos, Atividades e Metas

#### 7.6.3.1 Centro de Medicina Física e de Reabilitação

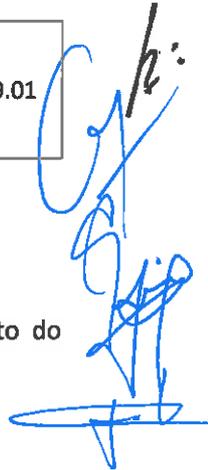
<b>Objetivo Estratégico:</b> Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos					
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Garantir o nível de produção	Consultas médicas	Trimestral	Nº de consultas	≥2200 consultas até 3º trimestre	DD/MA
	Tratamentos	Trimestral	Nº de utentes tratados	≥1650 até 3º trimestre	DD/MA

### 7.7 Parcerias

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos continua a privilegiar as relações com os outros parceiros sociais, públicos ou privados, que atuam na área social, tal como:

- **Instituto da Solidariedade e Segurança Social de Faro:**
  - Manutenção e celebração de novos acordos de cooperação com vista ao financiamento das diversas respostas sociais da instituição;
  - Colaboração nas medidas tendentes a combater os problemas sociais existentes nas áreas de influência da instituição, nomeadamente nas cantinas sociais.
- **Rede Social Local:**
  - Em colaboração com a autarquia local, reforçar a participação da Misericórdia nesta estrutura com o fim de responder aos casos sociais mais problemáticos, face à crise económica que o país atravessa;
  - Rendibilização e otimização dos recursos.
- **Rede Escolar:**
  - Celebração de protocolos/parcerias para estágios profissionais;
  - Intergeracionalidade no âmbito do projeto “avós e netos” com o ensino pré-escolar e 1º ciclo do ensino básico.

 <p>Santa Casa da Misericórdia de Lagos</p>	<h2>PROGRAMA DE AÇÃO</h2>	<p>IMP.AAF.19.01</p>
--	---------------------------	----------------------



➤ **Instituto de Emprego e Formação Profissional:**

- Acordos para formação/colocação de desempregados e outras medidas no âmbito do mercado social de emprego;
- Ações de formação para ativos ou mesmo outras que venham a estar disponíveis.

➤ **Câmara Municipal de Lagos:**

- Protocolos de colaboração na ajuda alimentar às famílias mais carenciadas e no transporte de crianças com limitações físicas, para os estabelecimentos de ensino;
- Acordos pontuais no âmbito da ocupação das atividades de vida diária.

➤ **Juntas de Freguesias:**

- Contactos e acordos com vista à maximização dos serviços a prestar às respetivas populações;
- Entrejuda na busca de interesses comuns à comunidade e à instituição.

➤ **Administração Regional de Saúde do Algarve/Centro de Saúde de Lagos:**

- Continuidade da cooperação no âmbito das valências de Apoio Domiciliário Integrado.

➤ **União das Misericórdias Portuguesas:**

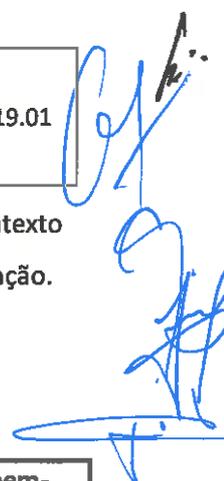
- Cooperação com as estruturas nacionais e regionais com vista ao aproveitamento das potencialidades da atuação conjunta no âmbito das relações com fornecedores de bens e serviços bem como nas relações com o Estado.
- Acompanhamento e possível participação nas relações da UMP com os sindicatos do setor
- e aplicação dos acordos que vierem a ser celebrados, tendo em vista a melhoria das condições laborais e salariais dos trabalhadores da instituição.
- Acordos para a promoção de formação profissional no âmbito das misericórdias e assistência à terceira idade.

➤ **Voluntariado:**

- Dinamizar e colaborar nas ações propostas pelo grupo para que as atividades a desenvolver visem o bem-estar dos idosos.

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	<b>PROGRAMA DE AÇÃO</b>	IMP.AAF.19.01
--	-------------------------	---------------

- Todos os outros parceiros que contribuem para a abertura das instituições, num contexto social, bem como o reconhecimento recíproco das respetivas áreas e formas de atuação.
- **Rede Europeia Antipobreza Nacional (REAPN):** Parcerias ao nível da formação.



<b>Objetivo Estratégico:</b>	<b>Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes</b>				
<b>Objetivos Operacionais</b>	<b>Atividades a desenvolver</b>	<b>Moni- toriza- ção</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsável</b>
Promover uma boa relação com os parceiros para daí advenham mais-valias para a instituição	Aplicação de questionário	Anual	Taxa de satisfa- ção	≥80% Satisfeitos ou muito satisfeitos	DD/Qualidade



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## PROGRAMA DE AÇÃO

IMP.AAF.19.01

### 8. ORÇAMENTO

#### 8.1. MAPA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - 2015

SNC	GASTOS	Orçamento 2015	ALT. Orç 2015	Orç. 2015 V.F	Prev. Fec. 2015	Orç2015 Prev 2015	
						Var. €	Var. %
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	963.988,55		963.988,55	1.003.137,00	39.148,45	4,06%
62	Fornecimentos e serviços externos	757.248,28		757.248,28	706.584,59	- 50.663,69	-6,69%
63	Gastos com o Pessoal	3.401.950,79	93.814,49	3.495.765,28	3.797.686,50	301.921,22	8,87%
65	Imparidade de dívidas a receber	20.000,00		20.000,00	10.000,00	- 10.000,00	-50,00%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	201.833,52		201.833,52	180.000,00	- 21.833,52	-10,82%
68	Outros gastos e perdas	150.036,40	- 93.814,49	56.221,91	56.221,91	-	0,00%
69	Gastos e perdas de financiamento	2.477,58	- 0,00	2.477,58	2.965,11	487,53	19,68%
		5.497.535,12		5.497.535,12	5.756.595,10		

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2015	ALT. Orç 2015	Orç. 2015 V.F	Prev. Fec. 2015	Orç2015 Prev 2015	
						Var. €	Var. %
72	Prestações de serviços	2.958.690,22		2.958.690,22	3.068.193,96	109.503,74	3,70%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.184.924,01		2.184.924,01	2.282.648,40	97.724,39	4,47%
78	Outros rendimentos e ganhos	360.017,16		360.017,16	378.823,33	18.806,17	5,22%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	21.000,00	-	21.000,00	28.000,00	7.000,00	33,33%
		5.524.631,39		5.524.631,39	5.757.665,69		

Resul antes de deprec, gastos de financ e impostos	210.407,37	0,00	210.407,37	156.035,70
Resul Operac (antes de gastos de financ e impostos)	8.573,85	0,00	8.573,85	- 23.964,30
Resultado antes de impostos	27.096,27	0,00	27.096,27	1.070,59
Resultado liquido do periodo	27.096,27	0,00	27.096,27	1.070,59

## PROGRAMA DE AÇÃO

IMP.AAF.19.01

### 8.2 . MAPA COMPARATIVO 2014\_2015

SNC	GASTOS	2014		2014 Prev_2015	
		Fecho 2014	Previsão 2014	Var. €	Var. %
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	973.304,62	1.003.137,00	29.832,38	3,07%
62	Fornecimentos e serviços externos	726.709,99	706.584,59	- 20.125,40	-2,77%
63	Gastos com o Pessoal	3.569.158,41	3.797.686,50	228.528,09	6,40%
65	Imparidade de dívidas a receber	14.184,11	10.000,00	- 4.184,11	-29,50%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	181.698,25	180.000,00	- 1.698,25	-0,93%
68	Outros gastos e perdas	156.208,81	56.221,91	- 99.986,90	-64,01%
69	Gastos e perdas de financiamento	2.223,83	2.965,11	741,28	33,33%
		5.623.488,02	5.756.595,10		

SNC	RENDIMENTOS	2014		2014 Prev_2015	
		Fecho 2014	Previsão 2014	Var. €	Var. %
72	Prestações de serviços	2.966.470,97	3.068.193,96	101.722,99	3,43%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.280.330,47	2.282.648,40	2.317,93	0,10%
78	Outros rendimentos e ganhos	386.122,76	378.823,33	- 7.299,43	-1,89%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	20.225,51	28.000,00	7.774,49	38,44%
		5.653.149,71	5.757.665,69		

<b>Resul antes de deprec, gastos de financ e impostos</b>	<b>193.358,26</b>	<b>156.035,69</b>
<b>Resul Operac (antes de gastos de financ e impostos)</b>	<b>11.660,01</b>	<b>- 23.964,31</b>
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>29.661,69</b>	<b>1.070,59</b>
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>29.661,69</b>	<b>1.070,59</b>



8.3 ORÇAMENTO DE GASTOS E RENDIMENTOS PARA O ANO DE 2016

SNC	GASTOS	Orçamento 2016
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.075.021,02
62	Fornecimentos e serviços externos	777.243,05
63	Gastos com o Pessoal	4.177.455,15
65	Imparidade de dívidas a receber	11.000,00
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	198.000,00
68	Outros gastos e perdas	61.844,10
69	Gastos e perdas de financiamento	3.261,62
		<b>6.303.824,93</b>

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2016
72	Prestações de serviços	3.375.013,36
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.492.706,24
78	Outros rendimentos e ganhos	405.705,66
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	30.800,00
		<b>6.304.227,26</b>

<b>Resul antes de deprec, gastos de financ e impostos</b>	<b>170.863,95</b>
<b>Resul Operac (antes de gastos de financ e impostos)</b>	<b>-</b>
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>402,33</b>
<b>Resultado liquido do período</b>	<b>402,33</b>



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

**8.4 ORÇAMENTO DE INVESTIMENTOS**

RUBRICAS	Orçamento 2016
<b>Propriedades de Investimento</b>	
Terrenos e recursos naturais	0,00
Edifícios e outras construções	150.000,00
	<b>150.000,00</b>
<b>Ativos fixos tangíveis</b>	
Edifícios e outras construções	150.000,00
Equipamento básico	150.000,00
Equipamento de transporte	40.000,00
Equipamento administrativo	20.000,00
Outros ativos fixos tangíveis	0,00
	<b>360.000,00</b>
<b>Ativos Intangíveis</b>	
Outros ativos intangíveis	0,00
	<b>0,00</b>
<b>Investimentos em curso</b>	
Ativos fixos tangíveis em curso	0,00
	<b>0,00</b>
<b>TOTAL INVESTIMENTOS</b>	<b>510.000,00</b>



## 9. CONCLUSÃO

O Programa de Ação que se apresenta para 2016 tem como ambição garantir o normal funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos e promover a sua sustentabilidade face à conjuntura e às solicitações da comunidade.

É um Programa que privilegia uma organização cuidada, não descurando o investimento nos seus recursos, nomeadamente, a rendibilidade 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 para o ano de 2015. No entanto, será um propósito da Mesa Administrativa continuar a responder às solicitações dos utentes e famílias, a manter a qualidade dos seus serviços, a garantir as melhores condições de trabalho aos seus colaboradores e a continuar a manter uma relação de excelência com todas as entidades externas.

Aprovado pela Mesa Administrativa em 28 de novembro de 2015

A Mesa Administrativa