

Santa Casa da Misericórdia de Lagos



**PROGRAMA DE
AÇÃO
E
ORÇAMENTO
PARA
2017**

Handwritten notes in blue ink on the right margin, including a signature and the number '24'.

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	8
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	12
7.2. Recursos Humanos	12
7.2.1. Análise Swot	14
7.2.2. Formação	14
7.2.3. Objetivos, Atividades e Metas	15
7.3. Área da Infância	16
7.3.1. Caracterização do Equipamento Social	16
7.3.2. Análise Swot	17
7.3.3. Objetivos, Atividades e Metas	17
7.4. Área do Idoso	19
7.4.1. Lar José Filipe Fialho	19
7.4.2. Residências Maria Francisca Fialho	23
7.4.3. Lar Rainha D. Leonor	30
7.4.4. Lar de Bensafrim	33
7.4.5. Lar de Espiche	37
7.4.6. Lar Joaquim Eugénio Calado	40
7.4.7. Lar São João Batista	44
7.4.8. Serviço de Apoio Domiciliário	47
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	52
7.7. Parcerias	53
8. ORÇAMENTO	56
9. CONCLUSÃO	60

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, the letters 'GF' in the middle, and 'NA' at the bottom.

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 2017.

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

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 Irmandade da Misericórdia, instituição sem fins lucrativos, com regime legal de instituição particular de solidariedade social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, com estatutos aprovados em 06 de outubro de 2015, pela autoridade eclesial competente e registados na Direção-Geral da Segurança Social pelo averbamento nº 4 à inscrição nº 19/82, 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, apoio domiciliário integrado, 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 2017, 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.

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.

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 participadas 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;
- 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 2017.

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 2017 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 realocação do Centro de Medicina Física e de Reabilitação, criando condições para uma melhor prestação de serviços.
- Promover a reabilitação do património urbano da Misericórdia:
 - desenvolvendo um projeto de recuperação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos;
 - concretizando obras de recuperação e conservação de alguns dos imóveis;
 - realizando os simulacros de situações de emergência nos diversos equipamentos e procedendo à correção de todas as anomalias e constrangimentos entretanto identificados;
 - desenvolvendo projetos que permitam a remodelação de instalações, a climatização dos edifícios, a poupança de energia, 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 **827 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	10
	Apoio Domiciliário Lagos	50	50	49
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	9
Serviço Apoio Domiciliário	Total	80	68	68
Centro Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	15	22
	Centro de Dia de Odiáxere	30	15	17
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	16
	Centro de Dia de Espiche	30	16	15
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	19	30
	Centro de Dia S. João Batista	12	0	6
Centro Dia Total		162	80	106
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	31	39
	Lar de Bensafrim	20	20	20
	Lar de Espiche	28	26	28
	Lar Rainha D. Leonor	60	35	60
ERPI Total		338	293	338
Centro Infantil de Odiáxere	Creche	87	50	78
	Ensino Pré-escolar	75	45	72
Centro Infantil Odiáxere	Total	162	95	150
Programa Emergência Alimentar	Cantinas Sociais	165	165	165
Cantina Total		165	165	165
Total Geral		907	691	827

7.1 Área Administrativa e Financeira

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

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

Neste contexto, os objetivos da área Administrativa e Financeira da Instituição para 2017 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	≤1% 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
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)	Valor / ano dos desperdícios	≤ 4.500€	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 / fornecedor	≥90% satisfeito ou muito satisfeito	DD

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 inconformidades	100%	DD

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

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
Organizar, rentabilizar e operacionalizar os procedimentos administrativos médicos e de enfermagem.	Implementação do sistema de informatização dos processos clínicos e de enfermagem	Semestral	Taxa de execução	100%	DD

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
Garantir a eficácia do processo de recebimentos e pagamentos.	Dar cumprimento aos 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 Gestão da Qualidade

A melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Misericórdia tem sido uma das prioridades assumida pela Mesa Administrativa (MA) e pelas Direções Técnicas dos Equipamentos Sociais da instituição.

Com a dinamização do Sistema de Gestão da Qualidade EQUASS, a organização procura obter ganhos ao nível das dinâmicas organizacionais e da prestação de cuidados aos utentes, implementando, monitorizando e avaliando as boas práticas.

Face às expectativas de todos os intervenientes (utentes, familiares, trabalhadores, fornecedores e parceiros), e como forma de dar cumprimento aos Objetivos Estratégicos da MA, a Gestão da Qualidade define a sua estratégia organizacional para a melhoria de qualidade, definindo os objetivos operacionais, monitorização, indicadores e metas, que passa a descrever:

Objetivo Estratégico:	Continuar a implementação da certificação do sistema de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Cumprir com as recomendações dos auditores para a certificação dos serviços no âmbito do SGQ - EQUASS	Monitorização das não conformidades sinalizadas na auditoria para a certificação	Mensal (Até à data limite indicada pela entidade certificadora)	Taxa de execução	100%	GQ

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Proporcionar informações aos decisores para a melhoria dos cuidados e serviços prestados a todos os intervenientes na relação com a Misericórdia	Monitorização das Não Conformidades e Sugestões de Melhorias sinalizadas nas auditorias (Internas e externas)	Trimestral	Taxa de execução	$\geq 80\%$	GQ
	Planeamento e consecução de auditorias	Trimestral	Taxa de execução	100%	GQ

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 índice de satisfação dos utentes, familiares, colaboradores, fornecedores e parceiros	Aplicação dos questionários de satisfação	Anual	Taxa de satisfação	$\geq 90\%$ Satisfeito ou muito satisfeito	GQ

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
Proporcionar conhecimentos aos colaboradores no âmbito do SGQ por forma a consubstanciar a qualidade dos serviços	Promoção de ações de formação sobre SGQ	Trimestral	Nº de ações de formação	≥ 2 / ano	GQ

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.	Centralização das Lavandarias: Aprovação da AG Projeto de arquitetura Orçamentação e Adjudicação	Anual	Taxa de execução	100%	DD
	Construção de novas instalações para o Centro de Medicina Física e de Reabilitação: Aprovação da AG Projeto de arquitetura Orçamentação e Adjudicação	Anual	Taxa de execução	100%	DD
	Desenvolvimento de um projeto de reabilitação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos: Aprovação da AG Projeto de arquitetura; Orçamentação e Adjudicação	Semestre	Taxa de execução	100%	DD/MA



Promover condições de trabalho por forma a prevenir os acidentes em serviço.	Aquisição de equipamentos para transferência, mobilização e prestação de cuidados a utentes dependentes e formação dos utilizadores	Semestral (comunicação interna)	Nº de acidentes de trabalho	≤25 acidentes de trabalho	DD/MA
Melhorar as condições de conforto no Centro Infantil.	Comunicação para decisão da MA/Dir. Delegada no que respeita à alteração das portas, caixilharias de alumínio, janelas e persianas Requisição para Manutenção	Trimestral	Taxa de execução	50%	Dir. Téc./DD
Melhoria das condições de segurança na circulação no edifício José Filipe Fialho e Maria Francisca Fialho.	Alteração da localização da garagem dos veículos Construção de uma cobertura para as viaturas Melhoria da circulação dos veículos e pessoas	Anual	Taxa de execução	100%	DD/MA
Melhorar as condições de trabalho nos equipamentos sociais José Filipe Fialho e Maria Francisca Fialho.	Substituir a cablagem de rede informática do edifício	Anual	Taxa de execução	100%	DD/MA
	Relocalizar as instalações destinadas aos trabalhadores	Anual	Taxa de execução	100%	DD/MA
Proporcionar condições para a estimulação sensorial e mobilidade dos utentes Lar José Filipe Fialho.	Criar um espaço exterior Realizar o projeto Anda Comigo	Semestral	Taxa de realização	100%	Dir. Téc
Prevenir constrangimentos no processo de eventual evacuação de utentes do interior para o exterior do Lar José Filipe Fialho.	Propor à MA/Dir. Delegada a ampliação do espaço do hall junto à sala de ocupação e lazer Orçamentar e Adjudicação	Semestral	Taxa de execução	100%	Dir. Téc.
Melhorar as condições de trabalho e organização do espaço do Lar de Bensafirim.	Equipar e organizar o gabinete médico e de enfermagem	Semestral	Taxa de execução	100%	Dir. Téc.
	Construir uma cobertura entre a lavandaria e o edifício principal	Semestral	Taxa de execução	100%	Dir. Téc.
Melhorar as condições de segurança dos utentes e dos trabalhadores do Lar de Espiche.	Construir uma arrecadação para materiais diversos; Construir uma cobertura no exterior do edifício;	Semestral	Taxa de execução	100%	Dir. Téc.
Melhorar as condições de trabalho e organização do espaço do Lar Joaquim Eugénio Calado.	Apresentar proposta a Mesa Administrativa para a requalificação do edifício.	Trimestral	Taxa de execução	100%	Dir. Téc.
Promover uma boa gestão dos bens móveis / imóveis da instituição.	Registos nas pastas informáticas/ impressos	Mensal	Nº de inconformidades	0	Diretora Delegada

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the table]

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.

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

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Cumprir com as normas contabilísticas por forma a evitar incumprimentos.	Analisar e controlar a contabilidade geral e analítica. Conferência de saldos. Emissão de declarações financeiras. Elaboração de declarações fiscais.	Mensal (Pasta Dem. Financ)	Nº de inconformidades	0	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, 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 364 trabalhadores e colaboradores (efetivo e a contrato com termo certo, bem como por estágios profissionais, contratos de prestação de serviços e contratos de emprego e inserção) e distribuídos por diferentes categorias profissionais.



Categoria Profissional	N.º
Assistente Administrativo	9
Ajudante Ação Educativa *	18
Ajudante Cozinheiro	3
Ajudante Lar Centro Dia *	111
Ajudante Ocupação	1
Animador(a) Cultural	7
Animador(a) Sociocultural	1
Auxiliar Fisioterapia	3
Barbeiro	1
Cabeleireiro	1
Chefe de Compras	1
Chefe de Secção	2
Costureira	1
Cozinheira Chefe	1
Cozinheira	16
Dietista	1
Diretor Técnico de Estabelecimento	8
Gestor Qualidade	1
Diretora Delegada	1
Educador Social	1
Educadora Infância	8
Encarregda Geral	1
Encarregada Serviços Gerais	7
Encarregado Geral	1
Enfermeiro	7
Fiel Armazém	1
Fisioterapeuta	6
Jardineiro	1
Manutenção Geral	3
Motorista Ligeiros	3
Operador Lavandaria *	5
Operador Máquinas Auxiliares	1
Pedreiro	1
Psicólogo *	3
Servente *	3
Técnico Superior de Serviço Social	2
Técnico Contabilidade - Património	1
Técnico Superior Administrativo - GRH	1
Técnico Superior Higiene Segurança Trabalho	1
Trabalhador Serviços Gerais	110
Vigilante/Guarda	2
* Estágios Profissionais	Sub Total 356

CATEGORIA PROFISSIONAL	N.º
Contrato emprego inserção - Anima dor	1
Total de CEI'S	1
Enfermeiro - Prestação Serv.	2
Médica Clínica Geral - Carla	1
Médico Clínica Geral - Paulo Morgado	1
Médico de Clínica Geral - Nunes da Silva	1
Médico Fisiatra	2
Total de Prestadores de Serviços	7
Sub Total	8

Total TRABALHADORES + COLABORADORES 364

Resposta Social	N.º Total Trabalhadores	VÍNCULO LABORAL n.º trabalhadores					Habilitações Literárias n.º trabalhadores					Faixa Etária n.º trabalhadores				Remuneração média
		Contrato sem termo	Contrato com termo	Estágio	Cal	Prestação Serviços	1.º Cdo	2.º Cdo	3.º Cdo	Secundário	Superior	15-24 anos	25-44 anos	45-64 anos	+ 65 anos	
Centro M Física Reabilitação	12	12	-	-	-	2	1	-	-	3	6	-	5	7	-	1.052,50 €
Trabalhadores Comuns	36	27	6	3	-	-	5	2	9	9	11	2	14	19	1	897,69 €
Centro Infantil Odiáxere	33	28	4	1	-	-	2	2	12	9	8	2	21	10	-	951,87 €
ERPI Lar José Filipe Fialho	79	56	23	-	1	1	24	18	26	5	6	1	23	52	3	886,02 €
ERPI Residência Maria F. Fialho	24	16	8	-	-	-	10	6	5	2	1	-	8	14	2	640,58 €
ERPI Lar Espiche	20	14	6	-	-	1	4	8	4	3	1	-	8	12	-	621,82 €
ERPI Lar Bensafrim	17	8	9	-	-	-	5	1	6	2	3	1	7	9	-	642,89 €
ERPI Lar Barão S. João Batista	35	17	17	1	-	1	9	2	12	9	3	3	14	18	-	720,45 €
ERPI Lar Joaquim Eugénio Calado	27	21	6	-	-	1	14	6	4	1	2	1	9	17	-	612,58 €
ERPI Lar Rainha D. Leonor	58	46	11	1	-	1	19	14	46	9	4	1	18	35	4	747,93 €
Serviço de Apoio Domiciliário	15	8	7	-	-	-	3	1	3	7	1	1	9	4	1	665,39 €
TOTAL	364	253	97	6	1	7	96	60	127	59	46	12	136	197	11	

Os prestadores de serviços são os mesmos

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 definiu-se as áreas temáticas a desenvolver, face à estratégia e objetivos definidos pela Mesa Administrativa.

Neste sentido, o plano de formação para 2017 tem por base a distinção entre os princípios de “procura”, “expectativas” e “necessidades” dos trabalhadores e das respostas sociais a quem a formação se destina, de modo a responder às reais necessidades da SCML, de forma a aumen-

tar as competências profissionais, que deverá incidir nas seguintes áreas temáticas, de acordo com o plano de formação a ser submetido à aprovação pela Mesa Administrativa:

- Primeiros Socorros;
- Geriátricos (Demências, posicionamentos...);
- Alimentar;
- Relações inter pessoais;
- Informática;
- Higiene e segurança no trabalho;
- Qualidade.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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 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.

Serviço de Recursos Humanos

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
Reforçar o nível de competência e qualificação profissional dos trabalhadores.	Ações de formação	Trimestral	Taxa de execução do plano de formação	100%	GRH
	Ações de formação	Trimestral	Taxa de trabalhadores abrangidos com 35h formação/ano	≥60%	GRH

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

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Objetivo Estratégico:	Continuar com a implementação e certificação do sistema de Gestão da Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Melhorar a organização do SRH.	Elaboração do Manual de SRH	Semestral	Taxa de cumprimento	100%	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 78 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 74 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 estagiário de Motricidade e um Professor estagiário 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.

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 2017 foram estipulados com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços e garantir que o que não foi bem sucedido em 2016 seja concretizado 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 2017 são os seguintes:

Área da Infância

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

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
Melhorar as competências técnicas dos trabalhadores.	Promoção de ações de formação	Semestral	% de horas de formação por trabalhador	80% dos trabalhadores obtenham, ≥ 15h de formação	DT/P

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
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

Serviço de Dietética e Nutrição

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) desenvolve funções de análise, diagnóstico, orientação, intervenção e monitorização da alimentação e nutrição, quanto à sua adequação, qualidade, segurança e sustentabilidade, em indivíduos ou em grupos, em todos os equipamentos sociais da SCML, tendo por objetivo máximo a promoção da saúde e do bem-estar e a prevenção e tratamento da doença. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o SDN intervém nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para

2017 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 2017 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)	Nº sessões realizadas	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 reuniões realizadas	≥6	Resp. SDN
	Registo de Reclamações	Trimestral (IMP.GQ.18)	Número de reclamações	≤ 5/Ano	Resp. SDN
	Gestão e tratamento de reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.18) (IMP.GQ.19)	Taxa 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 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 Utentes				
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)	Nº de atividades realizadas	≥ 2	Resp. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica.	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 13 utentes autónomos, 66 parcialmente dependentes e 11 totalmente dependentes. Os utentes têm uma idade compreendida entre 60 e 101 anos, onde a maior incidência recai na idade com mais de 85 anos.

Em termos de instalações, temos 48 quartos, dos quais 25 são individuais, 4 duplos e 19 triplos. A grande problemática vivenciada ao nível dos cuidados saúde, incide sobre quadros demenciais, em que a demência senil é a mais predominante. Existem também patologias típicas e inerentes ao processo de envelhecimento tais como diabetes, hipertensão, problemas oculares e doenças osteo articulares.

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

Presta cuidados de Higiene e conforto ao utente, serviços de lavandaria limpeza e cuidados de imagem através dos serviços de estética. Conta assim com o apoio de uma vastíssima equipa multidisciplinar com serviços também de animação, cozinha, copa, vigilância, transportes, administrativos, técnicos, de enfermagem e médicos, temos um total de 60 colaboradores afetos a este equipamento.

7.4.1.2 – Análise Swot

Pontos Fortes:

- Afetividade com utentes;
- Comunicação entre técnicos das várias áreas;
- Empenho e humanidade da Direção Técnica e Serviço Social;
- Dedicção de colaboradores à sua causa;
- Convívio com utentes e colaboradores;
- Liberdade de expressão entre colaboradores e utentes;
- Boa relação encarregadas/ colaboradores e direção técnica.

Pontos Fracos:

- Infra-estruturas pouco adequadas às necessidades dos utentes, instalações antigas e a necessitar de remodelações;
- Poucas condições físicas para as colaboradoras;
- Elevado grau de dependência de utentes o que agrava os seus cuidados;
- Baixa remuneração mensal;
- Existência de alguns conflitos entre colaboradores;
- Falta de cumprimento na pontualidade no início de reuniões e formações.

Oportunidades:

- Aumento do número de acompanhamentos no âmbito da cantina social;
- Redução da lista de espera de candidatos às vagas para ERPI;
- Inexistência de lista de espera em centro de dia;
- Existência de um bom espaço exterior;
- Existência de mais ações de formação para melhor desenvolvimento profissional.

Ameaças:

- Dificuldades de contratação de trabalhadores com formação;
- Uteses com graves problemas de demência no momento da admissão;
- Atendendo à flutuação de utentes verifica-se um aumento de pedidos de transferências de inscrições de outras ERPI dentro do concelho.

7.4.1.3 Objetivos, Atividades e Metas

Os objetivos para o ano 2017 coadunam-se com os já realizados em 2016, apostando na qualidade dos serviços.

Consideramos assim importante apostar na motivação dos colaboradores, para conseguirmos um trabalho mais frutífero que ponha sempre o utente num primeiro plano de atendimento. O grande desafio recairá na melhoria das condições físicas do equipamento, que por sua vez trará uma melhoria significativa das condições do utente respeitando a sua dignidade e integridade.

A equipa disciplinar continuará com a premissa assente nos quatro H- Honestidade, Humildade, Humor e Humanidade, cuja preparação de bons profissionais será uma prioridade. Tudo isto só será possível mediante a aposta de premissas assentes num contexto - família / utente / colaboradores – instituição/ e meio envolvente.

Área do idoso

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
Promover a motivação dos colaboradores.	Desenvolver atividades de bem estar psicológico	Semestral	Nº de sessões	2	Psicóloga e Diretora Técnica
Proporcionar um melhor desempenho de colaboradores .	Realização de sessões de esclarecimento sobre dinâmicas institucionais – projeto “A Par e Passo”.	Semestral	Nº de sessões	4	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 reforçando os recursos internos para novas aprendizagens dos utentes.	Desenvolvimento de Palestras no ano (temas a definir)	Semestral Registos de Palestras	Nº de palestras	≥3	Psicóloga
			Nº de participantes	(10;15)	Psicóloga
Promover o bem-estar psicológico e a valorização pessoal.	Realização do programa de competências pessoais e sociais “Aprender a ser Feliz”	Semestral Registo de presenças	Número de Sessões	≥ 20 por semestre	Psicóloga
			Nº de participantes	≥10	Psicóloga
Dinamizar o Projecto Lembra-te de Mim.	Realização de formação dirigido aos colaboradores	Semestral Registo de presenças	Número de Formação	2	Psicóloga
			Nº de participantes	≥ 20	Psicóloga

Parcerias

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
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	Semestral 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)
Criar um Programa de parceria com a Associação Orelhas Sem Fronteiras que permita a alguns idosos promover o resgate de memórias, bem como, ajudá-los a desenvolver mecanismos de autocontrolo, orientação, equilíbrio, comunicação e socialização através do contacto com o burro e o meio rural.	Projeto "Alforge de Memórias" - Asinoterapia	Trimestral IMP.ANI.10.02	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)

Voluntariado

Objetivo Estratégico:	Implementação e certificação dos sistemas de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Dinamizar o voluntariado na instituição	Criar o manual do voluntário	Semestral	Taxa de realização	100%	Diretora Técnica

Serviços de Saúde:

Médicos

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir a doença e reduzir estados de agravamento da mesma.	Consultas Médicas	Semestral	Nº de consultas/ utentes	Que todos os utentes tenham 1≥ consulta ano	Médico e diretora técnica

Enfermagem

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir 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	Nº de incidência	≤ 10 dos utentes acamados ou em CR/Cadeirão não tenham úlceras de pressão	Enfermagem

7.4.2 – RESIDÊNCIA MARIA FRANCISCA FIALHO

7.4.2.1 – Caracterização do Equipamento Social

As Residências Maria Francisca Fialho integram o conjunto dos equipamentos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, cujas respostas sociais são reservadas à população sénior.

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^ª 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 53 e os 101 anos. No universo de 70 utentes, 28 apresenta um quadro de autonomia, 32 de dependência moderada, 9 de dependência acentuada e 1 apresenta uma situação de total dependência.

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, 13 trabalhadoras de ser-

viços 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. A análise dos fatores apresentados sustentará os objetivos definidos, de modo a potencializar as suas forças e a minimizar as suas fraquezas.

Pontos Fortes:

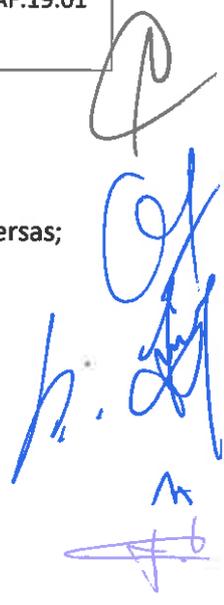
- Grau de autonomia dos utentes;
- “Ambiente familiar”;
- Estrutura do equipamento – residências;
- Espaço exterior amplo;
- Bons cuidados prestados aos utentes;
- Preocupação com as necessidades e expectativas dos utentes;
- Relacionamento de proximidade entre colaboradores e utentes;
- Organização do serviço;
- Disponibilidade da Diretora Técnica e Encarregada;
- Dedicção, colaboração e flexibilidade dos elementos da equipa;
- Equipa multidisciplinar;
- Investimento contínuo na qualidade dos serviços prestados;
- Elevado n.º de atividades de animação, ocupação e lazer;
- Atividades inter-geracionais;
- Esforço da equipa em operacionalizar o sistema de gestão de qualidade.

Pontos Fracos:

- Quartos com reduzidas dimensões, excesso de mobiliário e pouco acolhedores (mobiliário antigo), desadequados para utentes dependentes;

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

- Inexistência de aquecimento central nos quartos;
- Inexistência de um quarto de recurso para situações internas de emergência (SOS);
- Inexistência de uma sala de estar para os utentes com grau de dependência;
- Inexistência de coberturas no exterior para proteção das condições climatéricas adversas;
- Fardamento inadequado às estações do ano (verão/inverno);
- Salários baixos;
- Ementas pouco diversificadas;
- Recursos humanos insuficientes;
- Ausência de ações preventivas ao desgaste físico e emocional;
- Pouca valorização do espaço exterior envolvente;
- Circulação rodoviária frequente;
- Atividades lúdicas pouco diversificadas;
- Serviço de enfermagem insuficiente;
- Ausência de um gabinete de enfermagem adequado.



Oportunidades:

- Localização geográfica do equipamento;
- Capacidade de resposta às solicitações/necessidades da comunidade;
- Parcerias (com o Município de Lagos e as Escolas);
- Escassa concorrência;
- Recetividade da comunidade aos projetos desenvolvidos pelos utentes do equipamento.

Ameaças:

- Orçamento limitado;
- Conjetura socioeconómica desfavorável (parcos recursos económicos dos utentes e familiares);
- Dificuldade de recrutar e selecionar capital humano;
- Escassa divulgação externa do equipamento;
- Imagem negativa da instituição junto da comunidade;
- Pouco envolvimento dos familiares na vida do utente e 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.

7.4.2.3 Objetivos, Atividades e Metas

No cumprimento do processo de planeamento e gestão, dá-se consistência aos objetivos estratégicos definidos para a Instituição, cujo equipamento Residências Maria Francisca Fialho Ihes dará uma projeção nas atividades a desenvolver.

Dar-se-á destaque a uma intervenção qualificada assente num serviço humanizado e personalizado, que potencie e otimize as capacidades de cada idoso, numa dimensão biológica, intelectual e emocional, no qual não se desconsidera o papel da família e da comunidade.

O programa evidencia, também, a implementação e certificação da qualidade pelo modelo Equass Assurance, o qual representa o compromisso com a melhoria contínua e com um maior rigor na gestão, focando-se ainda na convergência de ações concertadas com as necessidades e expectativas dos utentes e seus representantes.

Pretende-se apostar num quadro de pessoal qualificado e especializado determinado a assegurar níveis de desempenho de excelência e de qualidade de serviço, que permitam melhores índices de satisfação interna e externa e uma maior notoriedade do equipamento.

O programa de ação apresenta-se sob a forma de seções temáticas, em que as atividades estão vinculadas a metas e objetivos. Salienta-se que uma parte substancial do que nele está exposto fundamentou-se numa consulta aos colaboradores e utentes.

Área do idoso

Objetivo Estratégico:	Implementar e certificar o Sistema de Gestão de Qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Certificar os serviços prestados no Equipamento Social, Resposta Social ERPI, de acordo com o referencial EQUASS.	Implementar/executar os requisitos e critérios de certificação do referencial EQUASS	Trimestral (Relatório de auditoria)	Taxa de cumprimento das NC sinalizadas pela auditoria para a certificação EQUASS Assurance	100%	Diretora Técnica
Promover um ambiente favorável à operacionalização do sistema de gestão de qualidade.	Implementar os procedimentos de gestão e as instruções de trabalho	Semestral (Relatórios das auditorias - IMP.GQ.15.02)	N.º de inconformidades	≤10	Diretora Técnica
	Gerir e tratar as reclamações, não conformidades e sugestões de melhoria	Trimestral (Mapas de controlos - IMP.GQ.22.02/IMP.GQ.23.02)	Taxa de cumprimento das NC e SM	100%	Diretora Técnica
	Organizar reunião de reflexão coletiva dirigida a todos os colaboradores	Anual (Ata da reunião de serviço - IMP.GQ.16.01)	N.º sessões realizadas	1 Reunião anual	Diretora Técnica
	Realizar uma Sessão Formativa – SGQ	Anual	N.º sessões realizadas	1	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
Reforçar o empowerment dos utentes do Equipamento Social	Realizar Ciclo de Debates –“Há conversa...”	Trimestral Registo de atividades -	N.º de debates realizados	3/ano	Diretora Técnica

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

envolvendo-os nas dinâmicas a promover.	Realizar ações de formação/sensibilização	IMP.AI.MFF.05.01 Semestral Registo de atividades - IMP.AI.MFF.05.01	Taxa de frequência (utentes com indicação)	≥50%	Diretora Técnica
	Envolver os utentes na elaboração de uma Newsletter (ou similar)	Semestral	Tx de execução	100%	Diretora Técnica
	Realizar reuniões de utentes	Semestral Registo de atividades - IMP.AI.MFF.05.01	N.º de reuniões realizadas	2/ ano	Diretora Técnica
	Constituir uma Comissão de Residentes	Trimestral	Tx de execução	100%	Diretora Técnica
Manter atualizados os Planos Individuais de todos os utentes.	Definir e avaliar os Planos Individuais (PI's)	Mensal	% PI's atualizados	100%	Diretora Técnica
	Reuniões de avaliação com os respetivos intervenientes				
Obter um grau de eficácia global na avaliação dos Planos Individuais.	Monitorizar os Planos Individuais (PI's)	Mensal	80% dos PI's alcançam 75% dos resultados previstos	% de PI's que alcançam 75% dos resultados previstos	Diretora Técnica

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista à prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Proporcionar condições para dotar os trabalhadores do Equipamento Social com qualificações para o seu desempenho profissional.	Executar Plano de Formação 2017 do equipamento	Semestral (Plano Anual de Formação - IMP.RH.19.03)	% de colaboradores que frequentam as ações de formação	80%	Diretora Técnica
Melhorar o desempenho dos recursos humanos.	Executar o processo de avaliação de desempenho (reuniões de definição de objetivos, monitorização e avaliação)	Anual	Taxa média da avaliação de desempenho com a classificação: desempenho adequado e desempenho relevante	80%	Diretora Técnica
	Realizar reuniões de sector: Higiene e Conforto (HG) Serviços Gerais (SS)	Semestral (Ata da reunião de serviço - IMP.GQ.16.01)	n.º de reuniões realizadas	10 (HC) 6 (SG)	Diretora Técnica
Reconhecer o papel do cuidador com o foco na sua motivação e no fortalecimento das relações interpessoais.	Celebrar o Dia do Colaborador ("Brindar o colaborador")	Anual Registo de atividades - IMP.AI.MFF.05.01	Tx de satisfação	70%	Diretora Técnica
	Aplicar os questionários de avaliação do grau de satisfação dos colaboradores	Anual (Relatório Grau de satisfação dos colaboradores)	Tx de satisfação global relativa ao equipamento de Satisfeito ou Muito Satisfeito	≥80	Diretora Técnica

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/ requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Melhorar as condições de conforto dos quartos.	Aquisição de 70 colchas para camas	Semestral	Tx de cumprimento	100%	Diretora Técnica
Valorizar/rentabilizar o espaço exterior.	Aquisição de mesas e cadeiras e toldo/rede sombra	Semestral	Tx de cumprimento	100%	Diretora Técnica
	Aquisição de um forno	Semestral	Tx de cumprimento	100%	Diretora Técnica

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover o cumprimento dos requisitos legais obrigatórios.	Aplicar e divulgar os requisitos e normativos legais inerentes à resposta social -ERPI	Anual	N.º de coimas	0	Diretora Técnica
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	Diretora Técnica Encarregada Colaboradores

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
Prevenir o surgimento ou reduzir os estados ansiogénicos dos utentes.	Dinamizar o programa "Magla no silêncio" e aplicação de técnicas de relaxamento muscular e respiratórias	Semestral Registo de presenças	Nº de vezes Nº de participantes	≥6/ Ano [10;15]	Psicóloga
Promover o treino de competências pessoais reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens.	Desenvolvimento de palestras no ano (temas a definir)	Semestral Registo de presenças	Nº de palestras Nº de participantes	≥3 [15;20]	Psicóloga
Promover o Bem-estar Psicológico e a valorização pessoal.	Realização do Programa de competências pessoais e sociais "Aprender a ser Feliz"	Semestral Registo de presenças	Número de sessões Nº de participantes	≥20 por semestre ≥ 15	Psicóloga

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Parcerias

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 a relação dos utentes com a comunidade por forma a estimular a partilha de vivências, saberes e afetos entre idosos e crianças.	Dinamizar o projeto "Avós e Netos" - através de atividades externas	Semestral 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)
Promover o resgate de memórias de alguns idosos, bem como ajudá-los a desenvolver mecanismos de autocontrolo, orientação, equilíbrio, comunicação e socialização através do contacto com o burro e o meio rural.	Criar um programa de parcerias com a Associação Orelhas Sem Fronteiras no âmbito do projeto "Alforge de Memórias" - Asinoterapia	Trimestral IMP.ANI.10.02	Taxa de frequência dos utentes inscritos na atividade	≥ 2 ou mais vezes/mês/utente	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

Serviços de Saúde:

Médicos

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
Controlo das condições de saúde e bem-estar dos utentes.	Consultas médicas	Semestral	n.º de consultas/utente	≥ 1 consulta/ano aos utentes acompanhados pelo médico da instituição	Médico

Enfermagem

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 atividades de sensibilização para a promoção da saúde e bem-estar dos utentes.	Realização de sessão de sensibilização/informativa	Anual	n.º de sessões previstas	≥1/ano	Equipa de enfermagem



7.4.3 – LAR RAINHA D. LEONOR

7.4.3.1 – Caracterização do Equipamento Social

O LAR Rainha Dona Leonor, como todos os outros equipamentos da SCML, tem por base os princípios do Compromisso da Misericórdia, os normativos aplicáveis, os acordos de cooperação celebrados com o Instituto da Segurança Social e os regulamentos internos das respetivas respostas sociais.

Este equipamento está a funcionar há 13 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	10	50	86	59
C. DIA	30	19	6	24	81	15

QUADRO DE PESSOAL

Técnicas e Encarregada	Higiene e Conforto	Enfermagem	Limpezas
2,5	24	1,5	7

Lavandaria*	Cozinha*	Copa	Vigilantes
4	10	4	2

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.

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;
- Recursos humanos deficitários nas áreas de Higiene e Conforto, Lavandaria e Enfermagem.

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

Os objetivos e atividades propostas neste Programa de Ação, são o resultado da análise e reflexão feita nas diversas reuniões de setor, acerca dos objetivos do Programa anterior, sendo consensual a importância da manutenção dos mesmos, dando-lhes novas dinâmicas.

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 de formação junto dos colaboradores, dando-lhes competências técnicas e humanas no sentido de melhorar sempre os cuidados prestados aos utentes.
- 3 – Envolvam os colaboradores nas nossas atividades e dinâmicas, otimizando os recursos humanos e materiais existentes.

Definimos metas que, atendendo às características dos nossos utentes e recursos disponíveis, possam ser atingidas, procurando sempre a melhoria contínua.

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.

Área do idoso

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
Encontrar e valorizar competências do utente com demência, quebrando a	Sessões individuais com o intuito de descobrir e realizar atividades que	Semestral (Registo no IMP.AI.RDL.01.01)	Número de participações	≥2 x mês por	Diretora técnica/Encarregada /Colaboradora

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

rotina e proporcionando momentos de regresso a memórias perdidas.	o utente ainda é capaz de fazer			utente	responsável do projeto
Proporcionar momentos de bem estar emocional aos utentes.	Atividades individuais com os utentes, proporcionando-lhes a concretização de um desejo ou algo de diferente e especial.	Anual (Registo no IMP.AI.06.01)	% de utentes abrangidos	≥50% dos utentes da ERPI	Diretora técnica/Encarregada /Colaboradora referência

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 vida da Instituição e manter a motivação e o espírito de equipa.	Reuniões setoriais	Semestral (IMP.AI.22. 01)	Número de reuniões por setor	≥6/ano	Diretora técnica/Encarregada
			Taxa de Participação	≥ 60% presenças	
Melhorar as competências e relações interpessoais dos colaboradores.	Sessões de formação	Anual	% de colaboradores face ao nº de horas de formação (IMP.AI.33.01)	≥60% dos colaboradores obtenham 15 horas de formação	Diretora técnica/Encarregada

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 reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens.	Desenvolvimento de palestras no ano (temas a definir)	Semestral Registo das palestras	Nº de palestras	≥3	Psicólogo
			Nº de participantes	[15;20]	Psicólogo
Prevenir o surgimento ou reduzir os estados ansio génicos dos utentes.	Dinamizar o programa "Magia no silêncio" e aplicação de técnicas de relaxamento muscular e respiratórias	Semestral Registo de presenças	Nº de vezes	≥6	Psicóloga
			Nº de participação dos utentes	[10;15]	Psicóloga
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres em instituição.	Dinamização do programa de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos em instituição	Semestral Registo de presenças	Nº de sessões	≥2	Psicóloga

Serviços de Saúde: Médicos

Objetivo Estratégico:					
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir, tratar e manter o estado de saúde dos utentes.	Realização de consultas anuais a todos os utentes	Semestral (IMP.AS.02. 01)	Número de consultas por utente	≥80% dos utentes tenham pelo menos	Médica

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
		2 consultas

Enfermagem

Objetivo Estratégico:					
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir, tratar e manter o estado de saúde dos utentes.	Prevenção/tratamento das úlceras de pressão	Trimestral	Taxa de úlceras de pressão	≤10% de utentes acamados com úlceras de pressão	Enfermeiros

7.4.4 – LAR DE BENSFRIM

7.4.4.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Lar de Bensafirim é um dos equipamentos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos localizado na Vila de Bensafirim bastante próximo de bens e serviços nomeadamente extensão de saúde e Farmácia. Este Equipamento é composto pela resposta social de ERPI - Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia.

Este equipamento localiza-se na Vila que lhe dá o nome e foi inaugurado a 4 de julho de 1992.

O equipamento tem uma capacidade de 20 utentes (distribuídos por 7 quartos duplos e 2 triplos) em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, sendo 18 vagas com acordo de cooperação da segurança social, e duas vagas ao abrigo das vagas reservadas ao Centro Distrital de Faro.

O Lar de Bensafirim possui ainda a resposta social de centro de dia, tendo capacidade para trinta utentes: 15 acordo com acordo da Segurança Social e 15 sem acordo.

Tanto os utentes integrados em ERPI como em CD têm idades compreendidas entre 60 e os 94 anos de idade.

Lar Bensafirim						
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	83.4	18
Centro Dia	30	15	9	7	82	10

Os serviços que a ERPI presta têm principal incidência na área da higiene e conforto aos idosos, alimentação e tratamento da roupa, assistência médica e medicamentosa, cuidados de enfermagem, apoio psicológico, assistência religiosa ou espiritual e atividades de animação sociocultural.

Num total o equipamento dispõe de 19 funcionários que intervêm nas duas respostas do lar, existindo ainda outros funcionários que estão afetos parcialmente, como é o caso dos serviços de secretaria, contabilidade, economato, manutenção, entre outros.

- Higiene e Conforto: 8 colaboradores (5 ALCD + 3 TSG)
- Serviços Gerais (Limpeza e Lavandaria/Copa): 4 colaboradores (TSG)
- Copa: 2 colaboradores (2 TSG/ Copa)
- Saúde: 2 Colaboradores (1 Enfermeiro + 1 Médico)
- Animação: 1 colaboradora (1 Técnica Superior)
- Direção: 2 Colaboradores (1 DT + 1 Encarregada)

Durante o ano de 2016 foram implementadas novas metodologias de trabalho, no âmbito da implementação do sistema de gestão da qualidade, que diariamente permitem uma melhoria continua na prestação de cuidados a todos os utentes. É de referir que esta implementação de novas metodologias só foi possível devido ao empenho e dedicação de toda a equipa.

7.4.4.2 – Análise Swot

Pontos Fortes:

- Relação de proximidade com os utentes e familiares;
- Envolvência dos familiares;
- Lar de estrutura “familiar” e bastante acolhedor.

Pontos fracos:

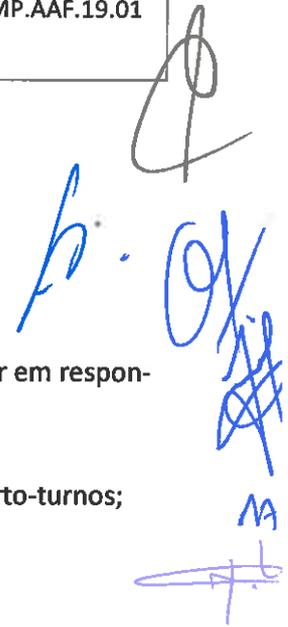
- Grau de dependência dos utentes (elevada incidência de Demências);
- Instalações antigas e desadequadas (sanitários, quartos, isolamento térmico, inexistência de sala de pensos/tratamentos);
- Inexistência de transporte para utentes de centro de dia;
- Fraca projeção do trabalho desenvolvido para a comunidade;
- Zona para pessoal insuficiente e inadequada (sobretudo para colaboradores do género masculino);
- Falta de espaço para as atividades promovidas pela animação;
- Inexistência de atividades ao fim-de semana.

Oportunidades :

- Relação de proximidade com a comunidade envolvente;
- Rápida resposta a solicitações para centro de dia.

Ameaças:

- Aumento da listas de espera de ERPI com a consequente incapacidade do lar em responder atempadamente à comunidade;
- Acessos difíceis e/ou distância à zona urbana;
- Falta de profissionais para recrutamento principalmente de higiene e conforto-turnos;
- Lista de espera de centro de dia reduzida;
- Incapacidade financeira das famílias para suportar custo do utente.



7.4.4.3 – Objetivos, Atividades e Metas

A ação para 2017, definida pelo Lar Bensafrim visa consolidar as estratégias definidas pela MA, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente, o equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

Para o Plano de Atividades de 2017, o Lar Bensafrim traçou como prioritários os seguintes objetivos:

- 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 a uma melhor prestação de cuidados

Descrição sucinta da razão da definição dos objetivos:

Área do idoso

Objetivo Estratégico:	Continuar com a implementação e certificação dos sistemas de gestão da qualidade				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Envolver as colaboradoras no processo de implementação de gestão da qualidade.	Sessões de esclarecimento e formativas	Anual Registo de ata reunião	Nº reuniões	≥2	DT

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Incentivar a relação organização-utente-família.	Reunião de familiares	Semestral (IMP.AI.22)	Nº reuniões	≥2	DT

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Criar um programa para aumentar a auto-estima dos idosos, promover o relacionamento interpessoal e, estimular o desenvolvimento cognitivo.	Projeto "Os Jogos do avô Matias";	Semestral	Nº de Jogos	≥ 10	DT/ Animadora
Criar um programa para aumentar a auto-estima dos idosos, promover o relacionamento interpessoal e, estimular o desenvolvimento cognitivo.	Projeto "Desenhando sonhos";	Semestral	Registo de presenças	Presença de 80 % de utentes sinalizados	DT/ Psicóloga

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
Dotar as colaboradoras de conhecimentos de trabalho direto com os utentes.	Formações internas	Semestral (Registo de presenças)	Taxa de participação	$\geq 80\%$ dos colaboradores obtem ≥ 15 horas formação	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover a angariação de fundos para aquisição de materiais utentes/valência.	Venda de Rifas ou outras ações de angariação de fundos	Anual (conta corrente do Lar)	Valor Angariado	200€ /Ano	DT/ Encarregada

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 reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens.	Desenvolvimento de palestras no ano (temas a definir)	Semestral Registo das palestras	Nº de palestras Nº de participantes	≥ 3 [10;15]	Psicóloga
Promover o Bem-estar Psicológico e a valorização pessoal.	Dinamização do Programa de competências Sócio emocionais nos idosos "Pintando Memórias; Re-construindo Sonhos"	Semestral Registo das sessões	Nº de sessões	≥ 25 /ano	Psicóloga

Voluntariado

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 aumento de voluntários.	Criação de folhetos a divulgar necessidade de voluntariado na Instituição	Anual	N.º de voluntário	≥2	DT

Serviços de Saúde:

Médicos

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
Avaliar periodicamente o bem-estar utente.	Consultas médicas de Rotina	Trimestral (IMP.AS.02)	N.º de Consultas / utente/Ano	≥2consultas/utente	Médica

Enfermagem

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
Avaliar periodicamente o estado de saúde dos utentes.	Implementação de Consultas de enfermagem	Trimestral (IMP.AS.09)	N.º de Consultas / utente/Ano	≥2consultas/utente/ano	Enfermeira
Prevenir o aparecimento de úlceras de pressão.	Avaliar o risco de aparecimento e implementar medidas preventivas no caso de risco elevado	Trimestral Registo na escala de Braden (IMP.AS.09)	Taxa de sinalização	≤30% dos utentes acamados	Enfermeira

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	11	17	83	23
<i>Centro Dia</i>	30	16	7	8	80	10

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;
- Falta de preparação/formação nos cuidados de pessoas com *demência*;
- Inexistência de voluntariado.

Oportunidades:

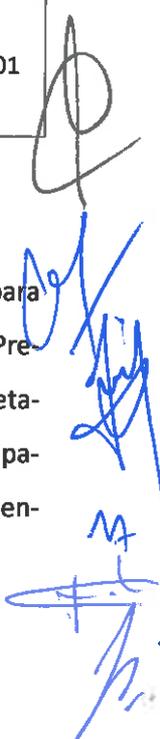
- Rápida resposta a solicitações para Centro de Dia;
- Parcerias com entidades do concelho.

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.

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.



Área do idoso

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 2017	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:					
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Promover o treno de competências pessoais e sociais reforçando os recursos internos do sujeito para novas aprendizagens.	Desenvolvimento de palestras no ano (temas a definir)	Semestral	Nº de palestras	≥3	Psicóloga
		Registo de palestras	Nº de participantes	[10;15]	Psicóloga
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres em instituição.	Dinamização do programa de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos em instituição “projeto jogando e aprendendo”	Semestral	Nº de sessões	≥2/Ano	Psicóloga
			Registo de presenças	Taxa de frequência	≥ 80 dos utentes com capacidades cognitivas frequentem pelo menos uma sessão

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Parcerias

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
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	Semestral (Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes)	Grau de Satisfação	≥ 80% Uten-tes satisfeitos ou muito satisfeitos	A Técnica Responsável do Serviço de Animação /Animador (a)

Serviços de Saúde: Médicos

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
Prevenção, tratamento, manutenção do estado Saúde dos utentes .	Realização de duas consultas anuais a todos os utentes	Folha de planeamento de consultas (imp.AS.02.01)	% de consultas por utente	80% dos utentes	Médica

Enfermagem

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 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

7.4.6 – LAR JOAQUIM EUGÉNIO CALADO

7.4.6.1 – Caracterização do Equipamento Social

O Lar Joaquim Eugénio Calado presta serviço à comunidade há 24 anos. Tentando responder em primeiro lugar aos problemas da freguesia, mas sempre que possível também fora desta. A lista de espera é bastante extensa e apesar dos esforços feitos diariamente não é possível responder a todas as solicitações. Cada vez mais os utentes encontram-se com grandes dependências o que dificulta a resposta por parte do equipamento, porque a estrutura física também não o permite.

O Lar Joaquim Eugénio Calado, localizado no Rossio dos Malhadais em Odiáxere, foi inaugurado a 4 Julho de 1992 e ampliado em 1999. Tem capacidade para 31 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia. Os utentes de ERPI são todos abrangidos pelo acordo de cooperação com a Segurança Social,

no Centro de Dia só 15 são abrangidos. Os utentes têm uma idade compreendida entre 55anos e os 95 anos.

O quadro pessoal do Lar JEC é constituído pelos seguintes colaboradores: 1 diretora técnica, 1 encarregada, 2 cozinheiras, 12 trabalhadoras de serviços gerais e 10 ajudantes de lar.

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

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;
- Tratamentos e cuidados prestados aos utentes.

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 espaço próprio para desenvolver as atividades de animação;
- Espaços/salas de convívio insuficientes.

Oportunidades:

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

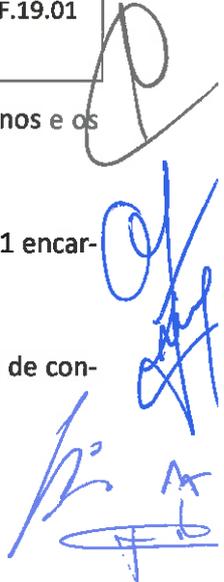
Ameaças:

- 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);
- Parcos recursos económicos dos utentes e famílias.

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.



 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

Estes objetivos pretendem melhorar as condições dos utentes e colaboradores. Permitindo aos utentes terem melhores condições físicas (espaços de lazer), e aos colaboradores melhores condições para responder às necessidades de cada utente.

A requalificação dos espaços permitirá integrar mais utentes de Centro de Dia.

Área do idoso

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 envolvimento dos utentes no equipamento social.	Reuniões com os utentes com capacidades cognitivas	Trimestral Registo da ata da reunião	Nº de reuniões	≥4 / Ano	Diretora Técnica
		Trimestral Registo da ata da reunião	Nº de utentes	≥15 / Reunião	Diretora Técnica
Promover o envolvimento dos familiares em ERPI e Centro de Dia.	Reuniões com os familiares de ERPI e Centro de Dia	Semestral Registo da ata da reunião	Nº de reuniões	≥1 / Reunião	Diretora Técnica
		Semestral Registo da ata da reunião	Nº de familiares	≥10 / Reunião	Diretora Técnica
Potenciar e promover os laços sociais e familiares através da continuidade do intercâmbio dos Idosos.	Visitas programadas às diferentes valências com os utentes que apresentem condições físicas e cognitivas	Trimestral Registo no livro de ocorrências	Nº de visitas promovidas	≥4 / Ano	Diretora Técnica
			% de utentes que teve pelo menos uma saída	100%	Diretora 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
Promover ações de formação /sensibilização com as colaboradoras.	Realizar momentos de reflexão sobre temas relacionados com o desempenho das funções de cada grupo de trabalho	Trimestral Registo no IMP.RH.12.0 1	% de trabalhadores	≥80% dos trabalhadores obtenham ≥10h de formação	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	Desenvolvimento de palestras no ano (temas a definir)	Semestral Registo das	Nº de palestras/ Ano	≥3	Psicóloga

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens.		palestras	Nº de participantes/ sessão	≥10	Psicóloga
---	--	-----------	-----------------------------	-----	-----------

Parcerias

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 as parcerias 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	Semestral 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 mação/Animador(a)

Serviços de Saúde: Médicos

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 a saúde dos utentes	Consultas aos utentes sem problemas diagnosticados	Semestral Registo da consulta	Nº de consultas/utente	≥2 vezes por ano	DR. Paulo Morgado
Evitar as idas às urgências	Seguir atentamente os utentes com problemas diagnosticados	Trimestral Consultas periódicas	Resultado das consultas	≤5 idas à urgência por utente	Dr. Paulo Morgado

Enfermagem

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Prevenir o aparecimento de úlceras de pressão	Avaliar o risco e aparecimento e implementar medidas preventivas em caso de risco elevado	Trimestral Registo de enfermagem/escala de Braden	Taxa de utentes sinalizados	≤20%	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) e 12 em Centro de Dia (CD).

Da capacidade total do lar, 31 idosos estão abrangidos pelos acordos de cooperação com o Instituto da Segurança Social, dos quais 6 em vagas reservadas (gestão direta) da Segurança Social e os restantes 8 idosos em vagas não comparticipadas. Relativamente ao Centro de Dia, da capacidade total, estão ocupadas 6 vagas, não havendo acordos de cooperação nesta resposta.

Atualmente, os utentes integrados em ERPI apresentam uma idade média que ronda os 81 anos, sendo 10 do sexo masculino e 29 do sexo feminino. No que diz respeito aos utentes em Centro de Dia, apresentam uma média de 81 anos, sendo 3 do sexo masculino e 3 do sexo feminino.

Em termos de autonomia funcional, em ERPI, 7 utentes são autónomos, 20 parcialmente dependentes e 11 totalmente dependentes. Em Centro de Dia, 3 utentes são autónomos e 3 são parcialmente dependentes.

Relativamente às 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 31 colaboradores ao serviço e está organizado da seguinte forma:

- Higiene e Conforto: 14 colaboradores (12 ALCD + 2 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)

7.4.7.2 – Análise Swot

Pontos fortes:

- Qualidade dos serviços prestados;
- Infraestruturas e equipamento de qualidade;
- Motivação e experiência dos colaboradores;
- Espaço limpo e higienizado;
- Atividades semanais com os utentes;
- Espaço exterior dentro do Lar;

- Relação próxima com os utentes e familiares.

Pontos fracos:

- Faltas e baixas dos colaboradores;
- Inexistência de sistema de abertura da porta principal com impressão digital;
- Salários baixos;
- Pouca comunicação entre sectores;
- Incapacidade de trabalho em equipa;
- Necessidade de colaboradores;
- Pouco aproveitamento do espaço envolvente do Lar (jardim);
- Falta de transporte para o Centro de Dia.

Oportunidades:

- Aproveitar o espaço exterior verde do Lar;
- Redes parceiras;
- Imagem positiva;
- Situados no meio rural.

Ameaças:

- Falta de segurança no período noturno (geograficamente isolado);
- Orçamento limitado;
- Localizado na periferia;
- Dificuldade em recrutar colaboradores;
- Pouca envolvência dos familiares nas atividades dos utentes.

7.4.7.3 – Objetivos, Atividades e Metas

Para o Plano de Atividades de 2017, o Lar S. João Batista traçou como prioritários os seguintes objetivos:

- Reforçar a intervenção individualizada com cada utente;
- Reforçar estratégias promotoras de *empowerment* junto dos utentes;
- Investir em equipamentos que visem melhorar o trabalho;

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

Área do idoso

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 envolvimento dos utentes na vida do equipamento.	Reuniões semestrais com os utentes com capacidades cognitivas	Semestral (IMP.AI.22.01)	Taxa de participação dos utentes	≥50% de participação nas	DT

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

			nas reuniões	reuniões	
Incentivar a relação organização-utente-família.	Reunião de familiares	IMP.AI.22 (Anual)	N.º de reuniões	≥1	DT

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 sectoriais	Trimestral IMP.AI.22	N.º Reuniões por setor	≥9	DT
Fomentar um ambiente organizacional positivo.	Sessão de Teambuilding	Anual	N.º atividades	≥1	DT

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 reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens.	Desenvolvimento de palestras no ano (temas a definir)	Semestral Registo das palestras	Nº de palestras/ Ano	≥3	Psicóloga

Serviços de Saúde:
Médicos

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 a saúde dos utentes	Consultas aos utentes sem problemas diagnosticados	Semestral Registo da consulta	Nº de consultas/utente	≥2 vezes por ano	DR. Paulo Morgado
Evitar as idas às urgências	Seguir atentamente os utentes com problemas diagnosticados	Trimestral Consultas periódicas	Resultado das consultas	≤5 idas à urgência por utente	Dr. Paulo Morgado

Enfermagem

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
Avaliar periodicamente estado de saúde dos utentes	Implementação de consulta de enfermagem	Trimestral (IMP.AS.09)	Número de consultas/utentes/ano	≥2 Consultas/utentes/ano	Enfermeira

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	9
ADI- Apoio Domiciliário Integrado Lagos	10	10	10
Total	80	68	68

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 9 utentes neste serviço (logo 1 utente não é comparticipados pela segurança social). Constatase 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, 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;

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

- 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.

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 verificarem 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.

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 consequentemente 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.

Área do idoso (SAD)

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivo Operacional	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicador	Meta	Responsável
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	20% dos utentes sinalizados	Diretora Técnica

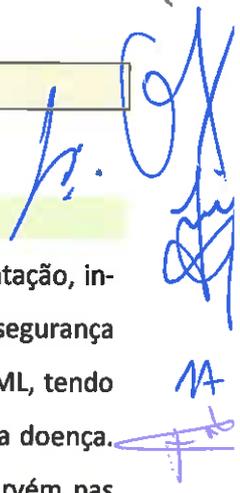
Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os colaboradores com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivo Operacional	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicador	Meta	Responsável
Dotar as trabalhadoras do SAD de competências no âmbito da atividade profissional	Proporcionar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



7.5 Serviços comuns à área dos Idoso

7.5.1 Serviço de Dietética e Nutrição

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) desenvolve funções de análise, diagnóstico, orientação, intervenção e monitorização da alimentação e nutrição, quanto à sua adequação, qualidade, segurança e sustentabilidade, em indivíduos ou em grupos, em todos os equipamentos sociais da SCML, tendo por objetivo máximo a promoção da saúde e do bem-estar e a prevenção e tratamento da doença. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o SDN intervém nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para 2017 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 2017 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 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 Reuniões realizadas	≥ 6	Resp. SDN
	Registo de Reclamações	Trimestral (IMP.GQ.18)	Número de reclamações	≤ 5/Ano	Resp. SDN
	Gestão e tratamento de reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Trimestral (IMP.GQ.18) (IMP.GQ.19)	Taxa 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% Muito Satisfeitos	Resp. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a Melhoria dos Serviços em prol da Qualidade de Vida e Bem-Estar dos Utentes
-----------------------	---

 Santa Casa da Misericórdia de Lagos	PROGRAMA DE AÇÃO	IMP.AAF.19.01
---	-------------------------	---------------

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)	Nº de atividades realizadas	≥ 2	Resp. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica.	Articular com médicos, enfermeiros e diretores técnicos da SCML, de modo a criar e implementar um plano de monitorização do estado nutricional dos utentes	Trimestral	Plano criado e implementado	Junho	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

7.5.2 Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Atividades a desenvolver	Monitorização	Indicadores	Metas	Responsável
Proporcionar atividades de animação gratificantes aos 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 contato com a comunidade.	Realização de passeios e saídas ao exterior	Semestral 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 caráter 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 Semestrais (PAS) e Mensais (PAM) – Questionário e tratamento dos dados	Anual 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 ginásio.

O mapa de pessoal é composto por:

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

O CMFR tem vindo a restabelecer a sua atividade, mantendo a média de consultas e tratamentos prestados. Até setembro de 2016 foram realizadas 1 851 consultas e foram dadas 1 586 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.



7.6.3 – Objetivos, Atividades e Metas

7.6.3.1 Centro de Medicina Física e de Reabilitação

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



ver visem o bem-estar dos idosos.

- Todos os outros parceiros que contribuam 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.

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 uma boa relação com os parceiros para daí advenham mais-valias para a instituição .	Aplicação de questionário	Anual	Taxa de satisfação	≥80% Satisfeitos ou muito satisfeitos	DD/Qualidade

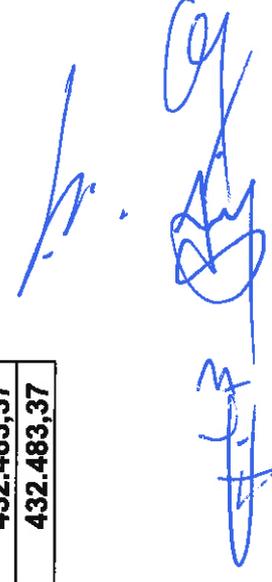
8. ORÇAMENTO

8.1 MAPA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL - 2016

SNC	GASTOS	Orçamento 2016	Orç2016_Prev_Fec_2016	
			Prev_Fec_2016	Var. %
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.075.021,02	1.089.897,29	1,38%
62	Fornecimentos e serviços externos	777.243,05	707.627,49	-8,96%
63	Gastos com o Pessoal	4.177.455,15	4.001.388,12	-4,21%
65	Imparidade de dívidas a receber	11.000,00	5.000,00	-54,55%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	198.000,00	249.517,38	26,02%
68	Outros gastos e perdas	61.844,10	61.195,83	-1,05%
69	Gastos e perdas de financiamento	3.261,62	2.536,43	-22,23%
		6.303.824,93	6.117.162,54	

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2016	orç_jun_2016	
			Prev_Fec_2016	Var. %
72	Prestações de serviços	3.375.013,36	3.198.832,00	-5,22%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.492.708,24	2.414.367,99	-3,14%
78	Outros rendimentos e ganhos	405.705,66	922.955,92	127,49%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	30.800,00	13.500,00	-56,17%
		6.304.227,26	6.549.645,91	

Resul antes de deprec, gastos de financ e impostos	170.863,95	671.037,18
Resul Operac (antes de gastos de financ e impostos)	27.136,05	421.519,80
Resultado antes de impostos	402,33	432.483,37
Resultado líquido do período	402,33	432.483,37



PROGRAMA DE AÇÃO

IMP.AAF.19.01

8.2 . MAPA COMPARATIVO 2015_2016

SNC	GASTOS	2015		2015_Prev_2016	
		Preçq 2015	Preçq 2016	Var. €	Var. %
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.093.938,22	1.089.897,29	- 4.040,93	-0,37%
62	Fornecimentos e serviços externos	707.293,03	707.627,49	334,46	0,05%
63	Gastos com o Pessoal	3.852.197,73	4.001.388,12	149.190,39	3,87%
65	Imparidade de dívidas a receber	9.125,19	5.000,00	- 4.125,19	-45,21%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	206.875,37	249.517,38	42.642,01	20,61%
68	Outros gastos e perdas	63.068,99	61.195,83	- 1.873,16	-2,97%
69	Gastos e perdas de financiamento	2.421,72	2.536,43	114,71	4,74%
		5.934.920,25	6.117.162,54		

SNC	RENDIMENTOS	2015		2015_Prev_2016	
		Preçq 2015	Preçq 2016	Var. €	Var. %
72	Prestações de serviços	3.091.578,97	3.198.832,00	107.253,03	3,47%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.347.455,99	2.414.357,99	66.902,00	2,85%
78	Outros rendimentos e ganhos	478.311,80	922.955,92	444.644,12	92,96%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	26.970,34	13.500,00	- 13.470,34	-49,95%
		5.944.317,10	6.549.645,91		

Resul antes de deprec, gastos de financ e impostos	191.723,60	671.037,18
Resul Operac (antes de gastos de financ e impostos)	- 15.151,77	421.519,80
Resultado antes de impostos	9.396,85	432.483,37
Resultado líquido do período	9.396,85	432.483,37

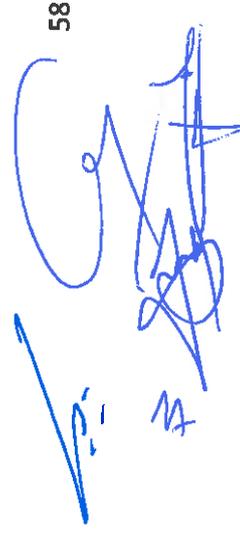


8.3 ORÇAMENTO DE GASTOS E RENDIMENTOS PARA O ANO DE 2017

SNC	GASTOS	Orçamento 2017
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1.090.000,00
62	Fornecimentos e serviços externos	709.000,00
63	Gastos com o Pessoal	4.177.455,15
65	Imparidade de dívidas a receber	5.000,00
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	250.000,00
68	Outros gastos e perdas	61.844,10
69	Gastos e perdas de financiamento	3.261,62
		6.296.560,86

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2017
72	Prestações de serviços	3.375.013,36
75	Subsídios, doações e legados à exploração	2.492.708,24
78	Outros rendimentos e ganhos	416.705,66
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	12.500,00
		6.296.927,26

Resul antes de deprec, gastos de financ e impostos	241.128,01
Resul Operac (antes de gastos de financ e impostos)	8.871,99
Resultado antes de impostos	366,39
Resultado líquido do período	366,39





8.4 ORÇAMENTO DE INVESTIMENTOS PARA O ANO 2017

RUBRICAS	Orçamento 2017
Propriedades de Investimento	
Terrenos e recursos naturais	0,00
Edifícios e outras construções	150.000,00
	150.000,00
Activos fixos tangíveis	
Edifícios e outras construções	200.000,00
Equipamento básico	40.000,00
Equipamento de transporte	0,00
Equipamento administrativo	20.000,00
Outros activos fixos tangíveis	0,00
	260.000,00
Activos Intangíveis	
Outros activos intangíveis	0,00
	0,00
Investimentos em curso	
Activos fixos tangíveis em curso	0,00
	0,00
TOTAL INVESTIMENTOS	410.000,00



CONCLUSÃO

O Programa de Ação que se apresenta para 2017 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 2016. 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.

Lagos, 10 de novembro de 2016

A Mesa Administrativa

O Provedor

O Vice-Provedor

O Tesoureiro

O Vogal – Secretário ad hoc

O Vogal

O Vogal