



MISERICÓRDIA
PÓVOA DE LANHOSO

Relatório de
Atividades
2015

ÍNDICE

PREÂMBULO	2
RELATÓRIO DE ATIVIDADES	4
1. ATIVIDADES GERAIS DE INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE	4
1.1. ATIVIDADES INSTITUCIONAIS / FESTIVIDADES ANUAIS / CULTO CATÓLICO	4
1.2. MOVIMENTO DE IRMÃOS	5
1.3. ATIVIDADE ASSISTENCIAL/PESSOAS APOIADAS	5
1.4. CORO DA MISERICÓRDIA	5
2. COMUNICAÇÃO COM O EXTERIOR	7
3. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL/PARCEIRIAS	8
4. RESPOSTAS À COMUNIDADE	11
5. GESTÃO FINANCEIRA/PATRIMÓNIO	12
5.1. PROJETOS E CANDIDATURAS	12
5.2. MEDIDAS DE POUPANÇA/CONTENÇÃO.....	14
5.3. PATRIMÓNIO	14
5.3.1. PROPRIEDADES URBANAS.....	14
5.3.2. PROPRIEDADES RÚSTICAS.....	14
5.3.3. PATRIMÓNIO DE CULTO	15
5.3.4. PATRIMÓNIO AUTOMÓVEL	15
5.3.5. ARQUIVO HISTÓRICO.....	15
6. VALÊNCIAS DA SAÚDE	16
6.1. HOSPITAL ANTÓNIO LOPES	16
6.1.1. CONSULTA EXTERNA E ATIVIDADE GERAL DA VALÊNCIA	18
6.1.2. UNIDADE DE CONVALESCENÇA	21
6.1.3. BLOCO OPERATÓRIO.....	24
6.2. UNIDADE DE LONGA DURAÇÃO (ULDM) D. ELVIRA CÂMARA LOPES.....	27
7. FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA	31
8. FORMAÇÃO PROFISSIONAL	32
9. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO	33
9.1. RECURSOS HUMANOS.....	33
9.2. SERVIÇO DE HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (HSST).....	35
9.3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)	40
9.4. LAVANDARIA CENTRAL	42
9.5. COZINHA CENTRAL	42
9.6. DEPARTAMENTO DE INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS / INFORMÁTICA	44
10. VALÊNCIAS SOCIAIS	47
10.1. VALÊNCIAS DE INFÂNCIA.....	47
10.1.1. Creches e jardins de infância	47
10.1.2. CATL S. Nicolau	54
10.2. VALÊNCIAS SÉNIORES	58
10.2.1. Lar / Centro de Dia	58
10.2.2. Serviço de Apoio Domiciliário.....	65
EXPLORAÇÃO FINANCEIRA	68
1. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS	68
2. JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS.....	68
3. OUTROS GASTOS E PERDAS	68
4. GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO.....	68
5. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO	69
6. INVESTIMENTOS EM IMOBILIZADO	69
7. DEMONSTRAÇÃO FINANCEIRA	70
VOTOS DE SAUDAÇÃO E AGRADECIMENTO	72
APROVAÇÃO	73



PREÂMBULO

O presente relatório tem como objetivo fazer o balanço do ano de 2015, a avaliação das atividades realizadas e o impacto que as mesmas tiveram na instituição, tomando como base de análise o Plano de Atividades para o ano de 2015, documento estratégico trabalhado por todas as valências e serviços da instituição. Esta avaliação está focada na nossa área de atuação e na missão da instituição, que transparece, quer nos objetivos individuais de cada valência ou serviço, quer nos objetivos gerais e estratégicos traçados pela Mesa Administrativa.

O ano de 2015 foi um ano de diversas concretizações. Algumas como resultado de trabalhos anteriores, outras fruto de necessidades mais recentes, mas todas assentes no princípio de potenciar a sustentabilidade assente na gestão equilibrada e racional, a atualização, a inovação e a qualidade dos serviços prestados e das infraestruturas.

Aprovamos a atualização do Compromisso da Misericórdia, determinada pela entrada em vigor do Decreto-lei 172-A/2014. Diploma que altera os estatutos das Instituições Particulares de Solidariedade Social determinando que as Santas Casas ficariam obrigadas a alterar os seus estatutos (Compromissos) até ao dia 16 de novembro de 2015, sob pena de perderem a sua qualificação como IPSS's e de verem o seu registo cancelado. Neste sentido, foi constituído um grupo de trabalho que procedeu à elaboração de uma proposta de Compromisso, adequando-o à legislação em vigor, implementando as alterações consideradas adequadas. O Compromisso foi aprovado em Assembleia Geral de Irmãos, tendo posteriormente sido remetido à Cúria Arquiepiscopal de Braga, que o aprovou por Decreto de 6 de outubro de 2015 na competência de Autoridade Eclesiástica diocesana.

Fruto das exigências do Ministério da Saúde, e com objetivo de alargar a intervenção na área da saúde, em 2014 iniciou-se a obra de ampliação e remodelação do Hospital António Lopes que, conforme já tem sido falado, permitirá melhores condições de trabalho, maiores áreas e um consequente aumento da intervenção desta unidade de saúde. Com esta garantia, foi possível rever o Acordo de Cooperação em vigor passando o HAL a hospital do SNS, em plano de igualdade com os hospitais da rede pública. O novo Acordo de Cooperação, não só renova o acesso dos utentes do SNS, por via do respetivo Médico de Família, para consultas e cirurgias das especialidades de: Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia e Urologia, mas também, pela mesma via, o acesso dos mesmos utentes a uma diversidade de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT's) de diversas especialidades destacando-se cardiologia (ECG com provas de esforço, Ecocardiogramas, Holter e MAPA), gastroenterologia (EDA e Colonoscopias) e medicina física e reabilitação (fisioterapia). Para além de todas as melhorias ao nível das infraestruturas, a instituição tem ainda participado no desenvolvimento e adaptação de um novo software informático que permitirá uma melhor gestão do processo clínico, mais adequada e adaptada às necessidades internas.

Na premissa de assegurar a sustentabilidade e a melhoria das infraestruturas e serviços, no ano de 2015 obtivemos a aprovação de alguns projetos, nomeadamente o SIGON2 e o Fundo Rainha D. Leonor. O ON2 - O Novo Norte, que teve como objetivo obter verbas para cofinanciamento da obra ULDM - Unidade de Longa Duração e Manutenção D. Elvira Câmara Lopes. Esta candidatura foi aprovada e o contrato assinado com o financiamento que pode ir até 1,206 milhões de euros. Destaca-se, aqui, a mais-valia que este valor terá no reforço à tesouraria da instituição, pois as respetivas despesas encontram-se totalmente saldadas. Apresentou-se ainda uma candidatura, que foi aprovada em sede de comissão de avaliação, ao Fundo Rainha D. Leonor, criado pela SCM de Lisboa e pela União das Misericórdias Portuguesas, com objetivo de financiamento, a fundo perdido, da obra de remodelação e ampliação do edifício de S. Gonçalo. Ainda não nos foi comunicado o montante do financiamento aprovado.

Outro marco alcançado em 2015 foi a certificação EQUASS (European Quality in Social Services). Este desafio foi lançado em 2013, altura em que se iniciou a implementação deste referencial



normativo. Esta nova norma veio complementar o trabalho já executado e certificado pela norma ISO 9001, reforçando a qualidade dos serviços prestados nestas valências. Após um período de implementação e maturação do Sistema, em novembro do ano passado, a instituição foi auditada ao abrigo desta norma, tendo recentemente recebido o certificado de conformidade com data de validade até 15 de dezembro de 2017. Alcançamos assim mais um selo de qualidade.

Não esquecendo a missão de responder às necessidades da comunidade, em 2015 procurámos, também, alargar a nossa intervenção criando um Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social integrado na RLIS - Rede Local de Intervenção Social. Esta candidatura foi apresentada em julho, no âmbito do Quadro Comunitário Portugal 2020, tendo em novembro sido apresentada pelo CDSS de Braga uma proposta de indeferimento, que contestamos em sede de audiência prévia. Aguardamos ainda a decisão.

Dentro dos instrumentos de que dispomos, continuamos a procurar dar respostas que permitam uma melhor qualidade de vida a todos os que necessitem do nosso apoio. Destaca-se o apoio prestado pelo FEAC - Fundo Europeu de Auxílio às pessoas mais Carenciadas que nos permitiu distribuir alimentos a mais de 700 povoenses e a Cantina Social que distribuiu mais de 33.000 refeições, no ano de 2015, aos nossos concidadãos mais carenciados.

Destaca-se, ainda, a atenção que foi dada às necessidades dos encarregados de educação face às implicações decorrentes da atualização da forma de cálculo das comparticipações familiares. Cientes e sensíveis à voz destes utentes e ao impacto que estas medidas teriam no orçamento familiar, a Mesa Administrativa determinou suspender, transitoriamente, algumas medidas decorrentes da aplicação da legislação, nomeadamente a aplicação do desconto de 20% no segundo filho. Não obstante a este facto, foram ainda aprovados 65% dos pedidos de redução de mensalidade apresentados pelos Encarregados de Educação dos utentes das valências de infância.

Por último, não esquecemos os nossos funcionários e colaboradores a quem, continuamente, temos procurado proporcionar melhores condições de trabalho, benefícios internos com descontos nas diferentes valências, distinções atribuídas pelo processo de Avaliação de Desempenho e pela antiguidade na Instituição. Sem eles não nos seria possível alcançar os objetivos a que nos vamos propondo nem chegar a quem de nós mais necessita.

O Provedor

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

O relatório de atividades 2015 tem como objetivo fazer um balanço relativo ao ano de 2015, avaliando as atividades realizadas e o impacto que as mesmas tiveram na instituição. Isto tomando como base de análise o Plano anual de atividades para o ano de 2015, documento estratégico trabalhado por todas as valências e serviços da instituição.

Para elaboração do relatório foi recolhida informação de cada valência/serviço por forma a perceber o alcance dos objetivos determinados para o ano de 2015. Recolheu-se igualmente outra informação que pudesse complementar e enriquecer este relatório de atividades.

1. ATIVIDADES GERAIS DE INTERAÇÃO COM A COMUNIDADE

1.1. Atividades Institucionais / Festividades anuais / Culto católico

No ano de 2015 a SCMPL dinamizou e participou em atividades e comemorações que permitiram o envolvimento com a comunidade. Como associação de inspiração e prática cristã compromete-nos percorrer com a Igreja os caminhos da solidariedade, nas peregrinações, procissões ou no mistério do ritual religioso.

Mês	Atividade
Janeiro	Cantar os Reis pelos utentes das valências de Infância e sêniore, desta Misericórdia.
Fevereiro	Desfile de Carnaval realizado por todas as valências desta Santa Casa e que integrou cerca de 700 pessoas entre utentes, funcionários e convidados. O desfile realizou-se no dia 17 de fevereiro e, conforme habitual, verificou-se a afluência de centenas de pessoas para assistir ao mesmo.
Março	Comemorações do Dia do Pai e participação na procissão em honra de São José, realizada no dia 19 de março, feriado municipal. Nesta procissão integram diversas instituições do concelho tendo a SCMPL sido representada por elementos da MA.
Abril	Participação na procissão da Semana Santa de Braga, "ECCE HOMO" promovida pela Misericórdia de Braga e que em 2015 se realizou no dia 2 de abril.
Abril	Conforme habitual os funcionários das valências reuniram-se para elaborar os arcos de páscoa e proceder ao seu levantamento. No dia de Páscoa, 5 de abril, realizou-se a visita pascal ao Hospital António Lopes e Lar de São José juntando as cruces das visitas pascais do centro da vila. As cruces foram recebidas com uma atuação do Coro da Misericórdia.
Maio	Participação na peregrinação à Nossa Senhora do Pilar.
Junho	Comemoração do dia Mundial da Criança nas valências de infância.
Julho	Festa dos Finalistas das valências de Infância da Misericórdia.
Setembro	Comemoração do "5 de setembro" - <i>Aniversário da Santa Casa da Misericórdia/Hospital António Lopes</i> , em simultâneo com a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários da Póvoa de Lanhoso com a celebração do 98º e 111º aniversário, respetivamente.
Novembro	Celebração do dia de S. Martinho com festa de "Magusto" nas diversas valências da Santa Casa.
Novembro	Realização das Exéquias Fúnebres por alma dos Irmãos, Beneméritos e Benfeitores falecidos.
Dezembro	Festa de Natal de utentes e funcionários. O jantar de funcionários realizou-se no dia 17 de dezembro e contou com mais de 100 participantes. As festas de Natal das valências realizaram-se em diversas datas sendo sempre um momento de convívio entre utentes, instituição e família. As celebrações do Natal contaram ainda com a atuação do Coro num Concerto de Natal que se realizou a 19 de dezembro.



1.2. Movimento de irmãos

Durante o ano de 2015 houve informação de falecimento de 5 irmãos. Foram admitidos 21 irmãos tendo transitado para o ano de 2016, um total de 643 Irmãos.

1.3. Atividade assistencial/pessoas apoiadas

A atividade assistencial prestada pela Misericórdia abrange utentes da área social, saúde e alimentar. No ano de 2015 a nossa atividade distribuiu-se da seguinte forma:

VALÊNCIAS		UTENTES
Seniores	Lar de São José - Pessoas Idosas	55 utentes/mês
	Centro de Dia	7 utentes/mês
	Apoio Domiciliário	40 utentes/mês
Infância	Creche (São Gonçalo e NSM)	110 utentes/mês
	Jardim de Infância (São Gonçalo e NSM)	133 utentes/mês
	CATL São Nicolau - Atividades de Tempos Livres	110 utentes/mês
Saúde	ULDM - Unidade de Longa Duração e Manutenção	58 utentes/ano
	Unidade de Convalescença	320 utentes/ano
	Bloco Operatório	721 utentes/ano
	Consulta de Especialidade	9819 utentes/ano
	Consulta de Clínica Geral	7516 utentes/ano
Alimentar	Cantina Social	Média de 91 pessoas/dia - 33.298 refeições/ano
	FEAC (Fundo Europeu de Auxílio às pessoas mais Carenciadas)	707 pessoas/ano (279 agregados familiares)
Formação	Formação profissional para público externo	Não foi realizada formação para externos

1.4. Coro da Misericórdia

O Coro da Misericórdia surgiu em junho de 2014 contando já com cerca de 70 elementos entre funcionários e irmãos da Misericórdia. No ano de 2015 o Coro teve 6 apresentações públicas destacando-se a integração num Encontro de Coros realizado no Theatro Circo e o concerto de Natal que se realizou no Salão Paroquial da vila, aberto a toda a comunidade.

Objetivos da valência/serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Divulgar a SCMPL	Realizar 6 apresentações públicas	Divulgação dos eventos através meios de comunicação para o efeito.	Realizadas 6 apresentações em: Mondim de Basto, Braga e Póvoa de Lanhoso
Promover bom relacionamento entre funcionários das diferentes valências	Realização de pelo menos 1 convívio anual para os elementos do coro com mínimo de 70% de adesão.	Agendamento atempado de um jantar / convívio para todos os envolvidos no coro.	Realizada uma atividade conjunta de preparação de um vídeo para apresentação no jantar de Natal de funcionários/as, com participação superior a 70% dos elementos.





Atividades do Coro

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Jan.	Reis	Cantar os Reis com coro Infantil	Ligação dos funcionários do Coro com as crianças das valências de infância Convívio intergerações	Não se realizou por incompatibilidade de horários entre funcionários e valências de infância.
Abr.	Páscoa	Receção das cruzes no escadório principal do HAL Apresentação de uma peça Coral alusiva à época	Contribuir para o bom acolhimento das cruzes do concelho e para a harmonia dos festejos da Páscoa	Realizado com sucesso. O Coro fez a receção das Cruzes no escadório principal do Hospital.
Mai.	Encontro de Coros	Agilizar e participar em encontro de coros das misericórdias do Norte	Promover o convívio entre instituições Apresentação pública de peças corais	Realizou-se em Maio o Concerto Primavera no Teatro Circo, em conjunto com os Coros das Misericórdias de Braga e Vila Verde.
Ago.	Um dia pela vida	Integração do programa de atividades dinamizado pela Liga Portuguesa Contra o Cancro	Associar à causa da Luta contra o Cancro	O Coro da Misericórdia encerrou as atividades com uma atuação na Praça. Verificou-se falhas ao nível do som o que condicionou a sua prestação.
Set.	Comemorações 5 de setembro	Concerto no dia das comemorações da SCMPL	Integrar as comemorações da instituição com apresentação de peças corais aos convidados e comunidade envolvente	Realizado com sucesso. O Coro fez uma apresentação no escadório principal do Hospital, para todos os convidados das cerimónias. A atuação fez-se acompanhar de orquestra.
Dez.	Concerto de Natal	Concerto para público em geral	Promover a atuação e apresentação pública da atividade do Coro com peças corais alusivas à época	Realizou-se no Salão Paroquial na noite do dia 19 de dezembro. A atuação contou com participação de Orquestra. Verificou-se elevada adesão do público.
Dez.	Missa de Natal	Missa cantada pelo coro para os utentes das valências sénior e de saúde	Promover a apresentação de peças corais Convívio entre utentes e intergerações	Não se realizou. Com o período de festas das valências de infância e uma vez que muitos dos elementos do Coro trabalham nestas valências, não havia possibilidade de conciliar.
---	Pequena apresentação em programa televisivo	Ida a um programa diário e fazer um mini concerto	Divulgar o nome da Instituição Apresentação pública de peças corais	Não se realizou por indisponibilidade do Maestro na data agendada pelo Canal.





2. COMUNICAÇÃO COM O EXTERIOR

A SCMPL é uma instituição de relevo no concelho da Póvoa de Lanhoso. Sendo muitas vezes promotora de novas iniciativas e atendendo que a sua estrutura abarca um grande e variado número de pessoas/utentes, é de interesse que se promova a sua visibilidade na comunidade através de atividades que vão sendo desenvolvidas ou através de serviços que se vão disponibilizando. No ano de 2015 a comunicação foi promovida usando os diversos meios disponíveis.

Objetivos da valência/serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Promover formas de divulgação da atividade da Instituição na Comunidade	Que 80% das respostas indiquem conhecimento da atividade/ serviços prestados pela SCMPL	Divulgação dos eventos Divulgação de novas atividades/ serviços Inquérito à comunidade	Tomando como informação os resultados dos inquéritos efetuados aos funcionários, verifica-se que 88,3% considera que a instituição desempenha um papel importante no concelho. Relativamente ao inquérito à comunidade, ainda se estão a apurar resultados.

Atividades de promoção da imagem institucional

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Ao longo do ano	Remodelação do portal SCMPL	Alteração do portal SCMPL promovendo uma maior interação entre o utente/comunidade e a instituição	Melhorar a informação prestada pela instituição Permitir uma maior interação entre utente/comunidade e instituição	O portal da SCMPL foi alvo de intervenção mas ainda não prevê todas as alterações e melhorias de que era objetivo. Aguarda-se enquadramento financeiro para avançar com este projeto.
Ao longo do ano	Site/Portal	Promover a dinamização de conteúdos no site da instituição	Dar a conhecer as atividades que se desenvolvem na instituição Promover novos serviços Divulgar serviços existentes	Verifica-se que o site é usado para comunicações internas e externas, de eventos ou outras notificações de interesse.
Ao longo do ano	Intranet	Zonas de acesso condicionadas somente a utilizadores registados.	Partilha de documentos e informação entre funcionários	A zona da intranet é usada para ambiente interno como forma de divulgação de informação e acesso a documentos e programas de trabalho.
Ao longo do ano	Redes Sociais	Criação de promoção de atividades e eventos através do FB	Divulgação de atividades e eventos Chegar às camadas mais jovens Promover o contacto entre utentes e familiares (ex: emigrantes)	As redes sociais verificam-se, nos dias de hoje, como o meio mais rápido e eficaz de divulgar informação de interesse. É mais por esta via que são divulgados as atividades e informações de interesse geral.
Ao longo do ano	Mailings	Envio de newsletters de promoção de serviços, campanhas, formação, informações à comunidade	Divulgação de serviços, campanhas, formação e informações de interesse, a decorrer na instituição	Remetidas para a mailing list sempre que se verifique necessário. No ano de 2015 foram remetidas 6 newsletters.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Mai/ Set.	Jornal Santa Causa	Com uma tiragem média de 8.000 exemplares por edição, é distribuído gratuitamente em todas as freguesias do concelho. As receitas de sustentação do mesmo provêm de donativos de empresas às quais fazemos publicidade no jornal.	Dar a conhecer as atividades que se desenvolvem na instituição Promover novos serviços Divulgar serviços existentes	Verifica-se também como um meio eficaz de comunicação da atividade da Misericórdia. O facto de ser distribuído “porta-a-porta” leva a informação a mais gente e aqueles que não têm possibilidade de aceder a outros meios de comunicação.

3. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL/PARCERIAS

A cooperação/parceria entre instituições é fator determinante para a prossecução e sucesso de alguns objetivos institucionais e da comunidade. Não alheia a essa situação, a SCMPL procura sempre manter este tipo de relações com algumas instituições que apoiam e suportam a nossa atividade. No ano de 2015, o balanço das parcerias realizadas foi o seguinte:

INSTITUIÇÃO	PARCERIA
União das Misericórdias Portuguesas - UMP	<p>A nossa Santa Casa, como associada, tem mantido e fomentado as melhores relações de diálogo e cooperação com a UMP e com o GMS (Grupo de Misericórdias de Saúde), atualizando o conhecimento que nos vai sendo debitado pelas mais diversas formas, visando a permanente atualização e aperfeiçoamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação de interesse comum para estas Instituições.</p> <p>A UMP verifica-se sempre como uma fonte de informação e aconselhamento na divulgação e interpretação de legislação ou de outros normativos que regulamentam as Misericórdias. Em 2015 foram solicitados alguns pareceres técnicos aos quais se obteve sempre uma resposta fundamentada.</p>
Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso	<p>A CMPL apresenta-se como um parceiro ativo na colaboração com a Santa Casa, com vista à melhoria das infraestruturas e dos serviços prestados à comunidade. No ano de 2015 verificou-se a colaboração com a Câmara Municipal em algumas ações que vão de encontro aquela que é a Missão desta Santa Casa e das quais se destacam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilização de espaços do município para o desenvolvimento de algumas atividades de caráter lúdico e/ou educativo (ex: Biblioteca Municipal, Centro Interpretativo de Calvos); • Disponibilização das piscinas municipais para frequência das crianças de CATL no período de férias letivas; • Protocolo de fornecimento de refeições e componente de apoio à família; • Integração da rede de IPSS do concelho na promoção e participação de atividades de caráter lúdico e social, promovendo o convívio entre os utentes; • Integração do CLAS (Conselho Local de Ação Social) e do seu Núcleo Executivo; • Integração da Rede Local de Educação e Formação; • Protocolos com alguns serviços/iniciativas do município como SIGO, CPCJ, Famílias numerosas, etc





INSTITUIÇÃO	PARCERIA
Administração Regional de Saúde - ARS	Colaboração mútua no sentido de alargar e fomentar a prestação de serviços das várias especialidades médicas e outros serviços que privilegiam a comunidade. No ano de 2015 verificou-se a aprovação do Protocolo de Cooperação no âmbito da atividade do Hospital, que permitirá o alargamento do número de especialidades, o número de cirurgias, o tipo de MCDT's e a abertura de um serviço consulta aberta em complemento com o Centro de Saúde, que entrou em funcionamento a 1 de janeiro de 2016.
Instituto de Solidariedade e Segurança Social / Centro Distrital de Segurança Social de Braga - CDSSB	Tem-se pautado por uma filosofia de trabalho numa ótica de parceria e de estreita convivência com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga, para responder às numerosas solicitações da comunidade povoense. <ul style="list-style-type: none">• Manutenção de todos os acordos de cooperação nas valências sociais da instituição (93 utentes séniores; 348 utentes de infância);• Mantiveram-se também as parcerias no âmbito do FEAC, no apoio a famílias carenciadas;• Manteve-se o protocolo de Emergência Alimentar no âmbito da Cantina Social para distribuição diária de 100 refeições. No ano de 2015 foi ainda solicitado alargamento dos Acordos de Cooperação das valências de CATL e SAD, mas ainda não se obteve resposta.
Arciprestado da Póvoa de Lanhoso	Manteve-se com todas as paróquias do arceprelado da Póvoa de Lanhoso uma relação de sã convivência como forma do cumprimento das premissas do humanismo cristão que estão subjacentes ao nosso Compromisso. No ano de 2015 todas as Misericórdias viram-se obrigadas a rever os seus Compromissos/Estatutos sendo que a SCMPL obteve por parte do Arciprestado todo o apoio necessário.
Agrupamento de Escolas Prof. Gonçalo Sampaio e Agrup. De Escolas do Ave	Manteve-se a parceria no que se refere ao fornecimento de refeições e apoio na componente de apoio à família.
IPSS's da Póvoa de Lanhoso	Manteve-se com as Instituições Particulares de Solidariedade Social do concelho, uma relação de estreita colaboração, tendo em vista a troca de experiências como fator de valorização humana. Em 2015 verificou-se a interação dos utentes das valências séniores de todo o concelho em atividades comuns e dinamizadas pelo Município.
Centro de Saúde da Póvoa de Lanhoso	Parceria entre o Centro de Saúde da Póvoa de Lanhoso e a nossa Instituição no que respeita ao desenvolvimento de situações de interesse comum. Articulação no desenvolvimento de projetos e campanhas sendo a SCMPL um dos meios de dinamização. Verifica-se uma boa articulação e resposta a solicitações internas. Sempre que a equipa educativa necessita de algum apoio ou esclarecimento, existe sempre reciprocidade da equipa de trabalho do Centro de Saúde. Em 2015 participaram 157 crianças no projeto Passezinhos- <i>Educação Alimentar e Promoção da Saúde</i> onde as crianças trabalharam alguns temas, como: escovagem dos dentes e roda dos alimentos. Neste âmbito foram realizadas algumas atividades como: elaboração de cartazes de sensibilização; visita a supermercados para análise dos alimentos expostos e onde os utentes questionaram alguns consumidores sobre os seus hábitos alimentares.
Escolas e Universidades - Estágios	Mantidas parcerias com Escolas e Universidades no que respeita ao desenvolvimento de estágios curriculares nas diferentes valências desta Santa Casa disponibilizando uma experiência em contexto laboral aos alunos destas instituições. Em 2015 foram realizados na nossa instituição 27 estágios: <ul style="list-style-type: none">• Universidade do Minho: 1 estágio;• EPAVE: 3 estágio;• Escola Manuel Rodrigues Soares: 1 estágio;• Escola Secundária das Caldas das Taipas: 1 estágio;• Agrupamento de Escolas da PVL: 11 estágios;• ISAVE: 7 estágios;• IPVC - Inst. Politécnico de Viana do Castelo: 3 estágios.



INSTITUIÇÃO	PARCERIA
<p>Juntas de Freguesia da Póvoa de Lanhoso</p>	<p>Manteve-se a parceria com a Junta de Freguesia da Póvoa de Lanhoso no desenvolvimento de situações de interesse comum (ex: Centro de convívio em funcionamento nas instalações do Lar de S. José, dinamizado pela Junta de Freguesia da PVL). Com o Centro de Convívio realizaram-se atividades comuns como treino de Boccia comum e participação no magusto. As atividades foram do agrado dos utentes participantes que foram cerca de 70.</p>
<p>Associação Social e Cultural dos funcionários da CMPL</p>	<p>Parceria no que respeita a descontos no âmbito da prestação de cuidados de saúde e serviços de ação social, aos beneficiários desta Associação. No ano de 2015, 6 utentes desta associação beneficiaram deste desconto nas valências de infância.</p>
<p>DSQA / DGERT</p>	<p>A Direção de Serviços de Qualidade e Acreditação (DSQA) constitui uma unidade orgânica nuclear da Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) com competência específica de gestão do Sistema de Certificação de Entidades Formadoras. Em 2015 a SCMPL foi notificada para proceder à renovação da certificação enquanto entidade formadora tendo a certificação sido concedida em dezembro.</p>
<p>GNR da Póvoa de Lanhoso</p>	<p>Desde 2012 que foi criada uma parceria com a Seção de Programas Especiais do Destacamento da GNR da Póvoa de Lanhoso com objetivo de promover campanhas de sensibilização na infância e terceira idade e desenvolver atividades em conjunto com os utentes. No ano de 2015 foram realizadas visitas às nossas instalações pelo chefe da secção de programas especiais do destacamento da GNR da Póvoa de Lanhoso, no âmbito da segurança dos espaços da creche e jardim-de-infância. Em Outubro demonstração dos cães pisteiros e largada de aves selvagens no Parque Pontido.</p>
<p>EAPN - Rede Europeia Anti Pobreza</p>	<p>Instituição com quem se mantém uma parceria na Óptica de desenvolvimento de projetos que visem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover a qualidade de vida dos idosos, ie, os seus níveis de bem-estar físico, mental e social através do incentivo ao envelhecimento ativo; • Dinamizar o trabalho em rede em diversos concelhos do distrito de Braga através da promoção do intercâmbio institucional. <p>Fazem parte do projeto 6 utentes tendo em 2015 sido realizadas 5 atividades com os utentes. Estas atividades foram sendo realizadas ao longo do ano e contaram com a participação de utentes de ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário. Esta parceria verifica-se muito positiva na medida que, além de desenvolver os objetivos a que se destina, proporciona aos utentes o convívio com utentes de outras IPSS's.</p>
<p>EPAVE - Serviço de cabeleireiro</p>	<p>Tendo a EPAVE - Escola Profissional do Alto Ave um salão destinado à aprendizagem de alunos do curso de Cabeleireiro, propôs-se uma parceria no sentido dos utentes de ERPI poderem usufruir deste serviço de forma a aumentar a auto estima e bem-estar. Este serviço foi prestado gratuitamente beneficiando 4 a 5 utentes deste serviço, por semana. A prestação deste serviço é rotativa tendo abrangido cerca de 14 a 16 utentes por mês. Esta parceria manteve-se até junho altura em que a EPAVE deixou de ter o curso em funcionamento.</p>



4. RESPOSTAS À COMUNIDADE

Uma das bases da missão da SCMPL é a satisfação das carências sociais, tendo por base o Humanismo Cristão. Assim, a Instituição vai procurando, dentro dos serviços que dispõe e dentro das suas possibilidades, dar resposta às solicitações dos povoenses ou da comunidade. Sempre que possível a Instituição procura criar parcerias que ajudem a responder a estas necessidades sem comprometer a sua sustentabilidade. Abaixo enumeram-se algumas medidas que a instituição dinamiza e que ajudaram a colmatar algumas necessidades sentidas pela população mais carenciada:

MEDIDA	DESCRIÇÃO
Cantina Social	Medida que funciona fruto de um protocolo com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, desde junho de 2012, tendo iniciado com 65 refeições diárias que em 2013 foram alargadas para 100 refeições diárias. Em 2015 foram distribuídas 33.298 refeições numa média de 91 refeições/dia.
FEAC	O FEAC – Fundo Europeu de Auxílio às pessoas mais Carenciadas substitui o antigo PCAAC – Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados. Em 2013 a SCMPL passou a ser entidade mediadora, podendo referenciar famílias carenciadas para beneficiarem deste programa. Assim, com o apoio dos Centros Sociais do concelho, conseguiu alargar o número de famílias apoiadas. Em 2015 foram apoiadas 707 pessoas (279 agregados familiares).
Gabinete de Ação Social do Município	Articulação com o Gabinete de Ação Social do Município no sentido de fornecer refeições ou dar outro tipo de resposta a pessoas referenciadas pelo SIGO (Serviço para a Promoção da Igualdade de Género) ou CPCJ (Comissão de Proteção de Jovens e Crianças em Risco).
Pingo Doce	Desde 2012 que a Instituição mantém uma parceria com o Pingo Doce no sentido de ser entidade recetora de bens por si cedidos. Não podendo usar alguns desses bens para benefício dos utentes, a Instituição optou por ceder a algumas famílias carenciadas que nos vão procurando. No ano de 2015 a SCMPL apoiou cerca de 11 famílias neste âmbito.
Cirurgia Social	Este serviço foi a resposta de médicos e dirigentes do HAL ao dilema de “ <i>como continuar a prestar mais e melhores serviços, quando o orçamento das famílias encurta e os contributos do estado são insuficientes para o cumprimento da sua missão</i> ”. Assim se criou uma tabela de preços reduzidos para os diferentes tipos de cirurgias, possibilitando que um número maior de doentes, encontrem uma solução rápida e segura para os seus problemas cirúrgicos.
Utentes carenciados	Atentos e conscientes do nosso papel, a Instituição vai procurando dar resposta a situações pontuais que vão surgindo dentro da nossa população de utentes e que afetam a qualidade de vida dos mesmos. Quer através do fornecimento de refeições ou através de algum outro apoio que o utente necessite como por exemplo uma redução na mensalidade, a Instituição procura dar resposta a todos aqueles que demonstrem necessidade expressa de apoio. Em 2015 acedemos a 65% dos pedidos de redução de mensalidade nas nossas valências de infância; 45% dos utentes de ERPI não pagam “complemento familiar”.
Famílias numerosas	Protocolo com a autarquia que permite descontos nas mensalidades das valências de infância e nas consultas de clínica geral e especialidade do HAL. No ano de 2015, verificaram-se duas situações da aplicação do desconto nas nossas valências de infância.
Trabalho Comunitário	Acolhimento de pessoas referenciadas pela Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais – Delegação Regional de Reinserção do Norte – Equipa do Cávado, para efeitos de cumprimento de penas convertidas em trabalho comunitário. Foi acolhida uma situação que prestou serviço na ERPI S. José.
Acolhimento de estágios	Através de protocolos já existentes ou de outros que se venham a criar, para acolhimento de estágios nas diversas valências da Instituição. Foram acolhidas 27 pessoas para estágio.
Parceiros/ fornecedores locais	A Instituição procura contribuir para a sustentabilidade da economia local dando prioridade a parceiros/ fornecedores do concelho, desde que estes apresentem um preço competitivo e ofereçam um serviço dentro dos padrões de qualidade da Instituição.



MEDIDA	DESCRIÇÃO
Funcionários	<p>Manutenção de algumas medidas de descontos proporcionados aos funcionários da Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconto em consultas de clínica geral e de especialidade no Hospital António Lopes (HAL); • Isenção de pagamento de taxa moderadora no Laboratório de Análises clínicas do HAL, mediante apresentação de cartão de funcionário e credencial clínica; • 10% de desconto na Farmácia da Misericórdia, nos produtos sujeitos a IVA máximo; • Desconto de 15% da totalidade das mensalidades pagas relativas aos filhos que frequentem as valências de infância, bem como, prioridade na admissão dos mesmos; • Benefícios associados ao resultado do Sistema de Avaliação de Desempenho; • Tolerância de ponto de segunda-feira de Páscoa e dois dias no Natal, situação válida mediante deliberação em reunião de Mesa Administrativa; • Distingão a funcionários com 10, 20, 25, 30, 35 e 40 anos de serviço; • Suporte total da despesa correspondente ao jantar de Natal de funcionários e colaboradores, como incentivo à participação no evento.

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

5. GESTÃO FINANCEIRA/PATRIMÓNIO

5.1. Projetos e candidaturas

Por forma a dar equilíbrio à sua estrutura financeira, a instituição vai procurando encontrar soluções através candidaturas a programas ou protocolos que ajudem a sustentar a possibilidade de realização das atividades que nos propomos. É um meio de conseguir a premissa de melhoria contínua a que nos propomos.

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Candidatura ao Programa Portugal 2020	Candidatura a Fundos Europeus Estruturais e de Investimento para realização de obras nas valências sociais	Melhorar a estrutura e equipamentos das valências de infância	As candidaturas não ficaram disponíveis até final de 2015, contudo foram recolhidas informações para que se possam submeter assim que possível.
2015	Programa JESSICA	Candidatura aprovada em 2014 a fundos estruturais comunitários, postos à disposição dos Estados Membros, a favor de projetos inseridos em intervenções integradas de desenvolvimento urbano através de empréstimos, participações de capital ou garantias	Financiamento de 3,5 milhões de euros para apoio no financiamento da obra do Hospital António Lopes, a condições muito vantajosas para a instituição (50% provêm do Banco Europeu de Investimento a uma taxa de juro de 0% a pagar em 17 anos e os restantes 50% provêm do BPI a uma taxa de juro de 3,5% a liquidar em 8,5 anos)	Efetuada candidatura e obtida respetiva aprovação de acordo com os objetivos definidos.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	SIGON 2	Candidatura financeira efetuada a fundos comunitários	Apoio no financiamento da obra da ULDM ECL	Em 2015 recebemos a notificação de aprovação da candidatura para cofinanciamento FEDER num montante que pode ir até 1,2 milhões de euros.
2015	PME Investe V	Candidatura aprovada em 2010 a programas de apoio à tesouraria	Apoio à tesouraria (não utilizado na gestão corrente da Instituição)	O montante remanescente do empréstimo encontra-se totalmente disponível para utilização por parte da SCMPL, de acordo com os objetivos definidos. Todas as prestações foram regularizadas atempadamente.
2015	PME Crescimento	Candidatura aprovada em 2012 a programas de apoio à tesouraria	Apoio à tesouraria (não utilizado na gestão corrente da Instituição)	O montante remanescente do empréstimo encontra-se totalmente disponível para utilização por parte da SCMPL, de acordo com os objetivos definidos. Todas as prestações foram regularizadas atempadamente.
2015	Banco de Medicamento	Inscrição efetuada e provada para sermos entidade beneficiária	Apoio no fornecimento de medicamentos que possam ser usados a nível interno	Obtido o fornecimento a título gratuito de uma quantidade significativa de medicamentos, de acordo com os objetivos definidos.
2015	RLIS - Rede Local de Intervenção Social	Criação de um Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), integrado na RLIS	Obter financiamento para a criação de um SAAS com objetivo de atender e acompanhar a população em situação de vulnerabilidade	Candidatura preparada e submetida em julho. Em novembro recebemos uma notificação de proposta de indeferimento que foi contestada. Aguardamos informação quanto ao resultado desta contestação.
2015	Fundo Rainha D. Leonor	Candidatura para obras em infraestruturas da área social	Obter financiamento para obras de recuperação do edifício de S. Gonçalo.	Efetuada candidatura a este fundo da SCM Lisboa e da UMP onde a N/ Misericórdia obteve financiamento para um projeto de remodelação e ampliação do edifício de S. Gonçalo.



5.2. Medidas de Poupança/Contenção

A cultura de um espírito de poupança já é algo que tem vindo a ser trabalhado há algum tempo. Algumas situações já identificadas em anos anteriores mantiveram-se em 2015, nomeadamente:

- Redução das despesas ao nível da utilização de recursos consumíveis e energéticos, através de ações de sensibilização e de implementação de ações como: substituição das lâmpadas normais por lâmpadas economizadoras, instalação de sensores de luz, reaproveitamento de adereços e materiais na execução de trabalhos lúdicos, informatização de procedimentos que reduzam o consumo de papel, etc;
- Reaproveitamento dos recursos internos, evitando recorrer a serviços externos;
- Utilização de materiais recicláveis para elaboração de ofertas diversas integradas na comemoração de algumas festividades como Dia da Mãe/Pai, Páscoa e preparadas pelos utentes das valências de infância e seniores.

5.3. Património

O Património da nossa Santa Casa é constituído por diversos bens móveis e imóveis:

5.3.1. Propriedades urbanas

	Designação	Utilização
De utilização própria	Palacete das Casas Novas	Lar de S. José e Centro de Dia
	Edifício na Av. dos Bombeiros Voluntários / Rua da Misericórdia	CATL de S. Nicolau, Creche/JI NSM; Apoio Domiciliário; Cozinha Central
	Edifício na Rua Martim Moniz	Creche/JI de São Gonçalo
	Edifício do Hospital António Lopes	SAP; Bloco Operatório; Consulta Externa; Unidade de Convalescença; MADT
	Quatro apartamentos dos dois edifícios na Rua da Misericórdia	Provedoria/Serviços Administrativos Centrais e Assessorias
	Casa do Feitor	ULDM Dona Elvira Câmara Lopes e Lavandaria central
	Edifício na Praça Eng. Armando Rodrigues	Farmácia da Misericórdia e Centro de Formação da Misericórdia
	Lote de terreno na Rua da Misericórdia	Parque de estacionamento

	Localização	Designação
De habitação	Póvoa de Lanhoso	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Edifícios na Rua da Misericórdia com 4 habitações • 1 Apartamento na Av. Bombeiros Voluntários
	Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • Edifício de 4 andares, com 4 habitações (Rua de S. José, 154-158) • 1 Apartamento (Rua Artilharia Um, n.º 100-5º. Dt.º) • 1 Apartamento (Rua do Desterro, n.º 35-4º. Esq.)

	Localização	Designação
Não habitacionais	Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> • 1 loja comercial na Rua Rodrigo da Fonseca • 1 loja comercial na Rua de S. José (R/C)
	Monsul	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Casas, com canastro junto, na <i>Quinta de Reis</i>

5.3.2. Propriedades rústicas

Localização	Designação
Póvoa de Lanhoso	Cercas do Lar de São José e do HAL
	Terreno "Veigas" situado na Rua da Misericórdia
Fontarcada	Sorte de mato da Caixa de Água
Monsul	Quinta de Reis
Sobradelo da Goma	Bouças, leira e olival



5.3.3. Património de culto

Localização	Designação
Póvoa de Lanhoso	Capela de Santo António, no HAL
Póvoa de Lanhoso	Capela de São Gonçalo, no Palacete das Casas Novas
Póvoa de Lanhoso	Jazigo em pedra no Cemitério Municipal da Póvoa de Lanhoso

5.3.4. Património automóvel

A SCMPL possui uma frota automóvel constituída por 8 viaturas devidamente identificadas, das quais:

- 3 viaturas estão definidas para as tarefas diárias na valência do Apoio Domiciliário;
- 1 viatura para as valências seniores;
- 1 viatura para a infância
- 2 viaturas para os serviços gerais da Instituição
- 1 mini-bus de 26 lugares, usado para o transporte de crianças, seniores e para os passeios ao exterior.

5.3.5. Arquivo histórico

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Tratar e salvaguardar o arquivo histórico da SCMPL e divulgar a história da instituição	Tratamento, inventariação e digitalização do fundo que constitui o Arquivo Histórico da Instituição. Produção de textos de divulgação histórica.	Organizar devidamente todo o fundo e proceder à sua interpretação, com vista à divulgação da história da SCMPL e das suas valências históricas ao exterior.	Encontram-se digitalizados 17% do universo de livros da SCMPL (29 dos 170 livros pertencentes ao arquivo).

Atividades de promoção da imagem institucional

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Organização e tratamento do arquivo	Em 2015, prosseguiu-se com a abertura de caixas arquivo, sua limpeza e inventariação. Foram avaliados quase duas dezenas de arquivadores	Conhecer e tratar, paulatinamente, o conteúdo das centenas de caixas arquivadores acondicionadas no arquivo	Foram abertas, reorganizadas e avaliadas 16 pastas arquivadores das décadas de 1940-1950.
2015	Digitalização de livros	Estão integralmente digitalizados 29 livros, nomeadamente todos os livros de atas das mesas administrativas até 2009 e da assembleia geral de irmãos até 1997, alguns com duzentos fólios manuscritos	Permitir a consulta de toda a informação histórica da SCMPL através de suporte informático, tendo em vista a salvaguarda, por deterioração, dos suportes originais em papel	- Encontram-se digitalizados 29 livros do arquivo mais antigo. - Para além destes, estão também digitalizados cerca de duas dezenas de documentos avulsos.
2015	Apoio provedoria à	Produção de parte do programa histórico do Centenário do Hospital António Lopes a decorrer em 2017	Elaborar, em conjunto com o Sr. Provedor, a primeira versão do programa do Centenário do Hospital António Lopes, que decorrerá entre 05/09/2017 e 05/09/2017.	Encontra-se elaborada uma primeira versão do programa do Centenário, que vai ser avaliada e discutida no âmbito da comissão das comemorações.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Interpretação	Deu-se início à produção de um texto histórico destinada a livro. Feitura de textos para divulgação da história da Instituição no Jornal Santa Causa	O objetivo do texto é a edição de um livro, destinado aos mais jovens, com a história do Hospital António Lopes e da SCMPL.	Estão redigidas 23 páginas de uma Breve História do HAL e da SCMPL contados às crianças, que deve ser editada durante o programa do Centenário. Foram produzidos textos para os 2 números do jornal Santa Causa publicados em 2015.

6. VALÊNCIAS DA SAÚDE

6.1. Hospital António Lopes

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

Apresenta-se como uma das jóias da coroa da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, não só por ter dado origem à sua fundação, mas também por ter sabido defender, pelos elevados níveis de qualidade na prestação de cuidados de saúde e pela preservação do seu belo edifício, o espírito altruísta do seu fundador.

O Hospital António Lopes disponibiliza os serviços de:

- Unidade de Convalescença integrada na RNCCI, com capacidade para 28 utentes;
- Bloco Operatório e Internamento Cirúrgico;
- Consulta de Especialidades e Serviço de Atendimento Permanente;
- Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, incluindo Medicina Física e Reabilitação, Imagiologia e Posto de colheitas de análises.

Está praticamente pronta a primeira fase da ampliação e remodelação do Hospital, proporcionando instalações modernas, pensadas de raiz com vista a cumprir todos os requisitos legais e todo o conforto e eficácia necessários a uma clínica de qualidade.

Trata-se de uma obra absolutamente vital para manter vivos os desígnios do Hospital mas, também, da própria Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso.

Os objetivos desta obra são claros - Disponibilizar cuidados de saúde de qualidade, em condições de instalação ótimas do ponto de vista técnico e hoteleiro, designadamente:

- Dar resposta adequadas à procura existente;
- Aumentar a área de influência do hospital;
- Aumentar o número de especialidades médico-cirúrgicas;
- Contratualizar com novos subsistemas (ex: ADSE) e seguradoras;
- Alargar os acordos de cooperação e convenções;
- Criar novos postos de trabalho.

Com esta remodelação e ampliação do HAL, acrescentaremos serviços de saúde mais alargados, que nos permitirão ter um papel determinante no apoio à saúde das populações da Póvoa de Lanhoso mas também dos concelhos adjacentes, encontrando no HAL a solução para a maioria dos seus problemas de saúde, que se consubstancia no novo Acordo de Cooperação celebrado entre esta Santa Casa e a ARS Norte no dia 31 de Julho de 2015.





Este Acordo que constitui um marco histórico para esta Santa Casa, só foi possível graças ao trabalho intenso e persistente do nosso Provedor, junto da União das Misericórdias Portuguesas e do Ministério da Saúde, passando a partir de agora o HAL a integrar a rede hospitalar do SNS, potenciando a parceria entre esta Instituição e o Setor Público.

O novo Acordo de Cooperação, não só renova o acesso dos utentes do SNS, por via do respetivo Médico de Família, para consultas e cirurgias das especialidades de: Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculuar, Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia e Urologia, mas também, pela mesma via, o acesso dos mesmos utentes a uma diversidade de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT's) das especialidades de:

Especialidade	Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
IMAGIOLOGIA	<ul style="list-style-type: none">- RX Convencional com Ortopantomografia- Ecografia- Mamografia- Exames com contraste- Radiologia de intervenção (biopsias)
CARDIOLOGIA	<ul style="list-style-type: none">- ECG- ECG com prova de esforço- Ecocardiograma- Holter e MAPA
CIRURGIA VASCULAR	<ul style="list-style-type: none">- EcoDoppler
NEUROLOGIA	<ul style="list-style-type: none">- EEG- Eletromiografia
PNEUMOLOGIA	<ul style="list-style-type: none">- Provas funcionais respiratórias- Polisonografia
ORL	<ul style="list-style-type: none">- Audiometria- Timpanografia
GASTROENTEROLOGIA	<ul style="list-style-type: none">- EDA- Colonoscopia- Anuscopia- Polipectomia- Biópsias transendoscópicas- Retoscopia rígida- Retossigmoidoscopia flexível- Sedar/analgesiar
MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">- Medicina física e reabilitação (fisioterapia)





6.1.1. Consulta externa e atividade geral da valência

No ano de 2015 realizaram-se 9819 consultas distribuídas por 21 especialidades. Face a 2014 verificou-se um aumento no número de consultas em 1522, mais 18% que no ano anterior.

ESPECIALIDADE	TOTAL			
	2014	%	2015	%
CARDIOLOGIA	204	2,5%	195	2,0%
CIR. GERAL	593	7,1%	660	6,7%
CIR. GERAL - TIROIDE	224	2,7%	224	2,3%
CIR. VASCULAR	336	4,0%	435	4,4%
CIRURGIA PLÁSTICA	0	00,0%	4	0,1%
DERMATOLOGIA	104	1,3%	91	0,9%
FISIATRIA	58	0,7%	116	1,2%
GINECOLOGIA	96	1,2%	168	1,7%
MEDICINA DENTARIA	1216	14,7%	1454	14,8%
MEDICINA INTERNA	9	0,1%	10	0,1%
NUTRICIONISTA	94	1,1%	89	0,9%
OFTALMOLOGIA	2493	30,0%	2913	29,7%
ORTOPEDIA	1277	15,4%	1383	14,1%
OTORRINOLARINGOLOGIA	886	10,7%	1253	12,8%
NEUROLOGIA	20	0,2%	30	0,3%
PNEUMOLOGIA	12	0,1%	22	0,2%
PODOLOGIA	28	0,3%	18	0,2%
PSICOLOGIA	34	0,4%	70	0,7%
PSIQUIATRIA	88	1,1%	169	1,7%
TERAPIA DA FALA	234	2,8%	178	1,8%
UROLOGIA	291	3,5%	337	3,4%
TOTAL	8297	100%	9819	100%

Verifica-se também que a maior procura recai sobre as especialidades de Oftalmologia, Medicina Dentária, Ortopedia e Otorrinolaringologia, representando mais de 70% do volume total.

Em clínica geral realizaram-se 7516 consultas, mais 66% que no ano anterior. O maior aumento desta procura apresenta-se no horário diurno das 08h - 20h, representando 82% do total. Verifica-se ainda um maior volume de consultas nos meses de Janeiro e Fevereiro, período em que o HAL conseguiu um protocolo para funcionamento de um Serviço de Urgência Básica (SUB) em complemento ao serviço prestado pelo Centro de Saúde.

Objetivos da valência/serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Potenciar a atividade do hospital para angariar novos utentes	Cumprir em 70% as atividades previstas que potenciem a atividade hospitalar	- Campanhas publicitárias por email - Divulgação através das redes sociais, site - Criação de outdoors e outro tipo de suportes	Parcialmente atingido. Divulgação feita dentro do HAL e nas Valências da Santa Casa de novas especialidades e novos colaboradores, através de cartazes informativos. Essencial criar um Departamento de Marketing
Melhorar as condições de trabalho e de prestação de cuidados	Cumprir em 80% as ações de melhoria dos serviços e das instalações	- Obras no hospital - Redefinir dinâmicas e métodos de trabalho	Em curso. Objetivo transferido para 2016





Atividades que potenciem a atividade hospitalar

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Alargar as especialidades médicas das consultas externas	Aumentar o n.º de especialidades médicas no HAL	- Potenciar as consultas externas com oferta de novas especialidades. - Maior referência para o BO e MCDT's - Alargamento da área de atuação	No ano de 2015 alargaram-se as especialidades a pediatria e Cirurgia geral - Coloproctologia. Conseguiu-se também um aumento do número de colaboradores para 2 em cada especialidade garantindo assim uma resposta mais abrangente.
2015	Adesão a Subsistemas de saúde	Insistir junta companhias de seguros e Subsistemas de saúde na celebração de protocolos de colaboração	Alargar a atividade hospitalar	Em curso. Feita a candidatura à ADSE para protocolos na área da Medicina do Trabalho e da Medicina Desportiva com a Trueclinic.
2015	Medidas promocionais	Proceder à elaboração de <i>outdoors</i> , cartazes, trípticos e publicações em jornais Reestruturação do Portal da Área de Saúde da Santa Casa	Proceder à divulgação da atividade hospitalar pela comunidade, Irmãos e Colaboradores da Santa Casa Facilitar a interação entre a população e os Serviços disponibilizados na área da saúde	Não atingido, devido ao atraso nas obras de remodelação e ampliação do HAL. Necessidade de criar um Departamento de Marketing para atingir este objetivo.
2015	Reorganização de alguma oferta hospitalar em áreas funcionais de grande visibilidade na comunidade	Criação da clínica da perna, da clínica do coração, da clínica da coluna e da clínica do aparelho digestivo	Resposta mais integrada possibilitando melhor acessibilidade a serviços de ponta pela população	Em curso. Parcialmente atingido, dependendo das novas instalações e de equipamentos (especialistas já contactados em várias áreas).
2015	Alargar a Cooperação com Parceiros Sociais e Privados	Promover parcerias com as IPSS e outras Entidades/Empresas concelhias	Potenciar a capacidade instalada no HAL, nas diferentes áreas de saúde	Não atingido devido ao atraso na conclusão das obras de remodelação e ampliação do HAL.
2015	Alargar o âmbito do Protocolo com a ARS Norte para o CTH e correspondente financiamento	Insistir junto da ARS Norte para reforço financeiro do Protocolo CTH, de forma a dar resposta aos utentes do ACES do Alto Tâmega e Barroso e referência para os diferentes MCDT's	Resposta mais alargada nas diferentes áreas de saúde, possibilitando melhor acessibilidade a serviços de ponta pela população. Alargar a atividade cirúrgica, das consultas externas e dos MCDT's	Atingido com a assinatura do novo Protocolo de Cooperação com a ARS Norte, em 31/07/2015 e homologado em 12/11/2015 pelo Sr. Secretário de Estado da Saúde.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Melhoria e ampliação das instalações do HAL	Conclusão da remodelação e ampliação do HAL de acordo com o projeto aprovado pelas Entidades Oficiais	<ul style="list-style-type: none"> - Cumprir as exigências dos Protocolos e da legislação em vigor - Alargar a atividade cirúrgica e das consultas externas - Melhorar as condições de internamento e dos MCD e Terapêutica (MFR) - Licenciar o edifício do HAL em termos de segurança e planos de emergência - Expandir os protocolos para Seguradoras e outros Subsistemas de Saúde 	Parcialmente atingido, aguardando a conclusão da Empreitada. Melhorado e ampliado o serviço da consulta aberta, com a sua instalação em contentor devidamente equipado.
Dez.	Divulgação do novo Protocolo de Cooperação com a ARS Norte	Promover reuniões com o ACES do Alto Tâmega e Barroso para articulação da referência dos utentes daquela região	Divulgar junto dos responsáveis do ACES do Alto Tâmega e Barroso e respetivos Centros de Saúde as várias Valências de Saúde do novo Protocolo de Cooperação celebrado com a ARS Norte e articular com as Câmaras Municipais o transporte dos utentes daquela região ao HAL	Atingido parcialmente na reunião realizada com a Diretora do ACES em Chaves participando o Provedor, Administrador e Provedor da Misericórdia de Boticas.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
1.º Trim.	Aperfeiçoar o sistema de agendamento e atendimento de consultas entretanto já reestruturado	Maior disponibilidade de tempos e/ou aumentar o n.º de especialistas.	<ul style="list-style-type: none"> -Reduzir os tempos de espera. -Melhorar o acolhimento e atendimento dos utentes -Cumprimento dos horários estabelecidos -Acesso a cuidados de saúde com qualidade 	Atingido parcialmente. Criação de novos espaços. Esforço de reestruturação do sistema de atendimento e consultas a concluir após a conclusão da empreitada e instalação de novos recursos informáticos.
1.º Trim.	Substituição do sistema Informático	Criar condições para utilização eficaz dos programas informáticos nas diferentes áreas de saúde	<ul style="list-style-type: none"> -Otimizar a recolha de informação proporcionando a consulta imediata -Melhorar a comunicação interna e externa através das novas tecnologias de informação 	Em curso. Parcialmente atingido
1.º Trim.	Arquivo	Melhorar as condições do arquivo clínico e administrativo	<ul style="list-style-type: none"> -Acesso rápido à informação -Redução de custos -Maior segurança e confidencialidade 	Parcialmente atingido com a digitalização de aproximadamente 50% dos processos, informatizando os novos processos.
1.º Sem.	Formação na área administrativa	Ministrar formação nas áreas do atendimento e informática	Melhorar o relacionamento com os utentes e rentabilizar a utilização do sistema informático	Em curso com a implementação de novo software e respetiva formação.



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
1º Sem.	Concluir a informatização global do processo clínico cirúrgico e de medicina	Informatização do Processo Clínico Cirúrgico e de Medicina	<p>Maior eficiência nos registos</p> <p>Maior confidencialidade</p> <p>Mais rapidez na obtenção da informação</p> <p>Redução de custos</p>	Parcialmente atingido (em curso)

6.1.2. Unidade de Convalescença

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

No ano de 2015 passaram por esta unidade 320 utentes dos quais 98 homens e 222 mulheres. Estes utentes caracterizam-se por ter uma idade média entre os 75 e os 84 anos sendo que 80% enquadram-se em patologias osteoarticulares.

Em termos de ocupação verifica-se que manteve uma ocupação acima dos 80% tendo os meses de maio e julho sido os que apresentaram uma maior ocupação.

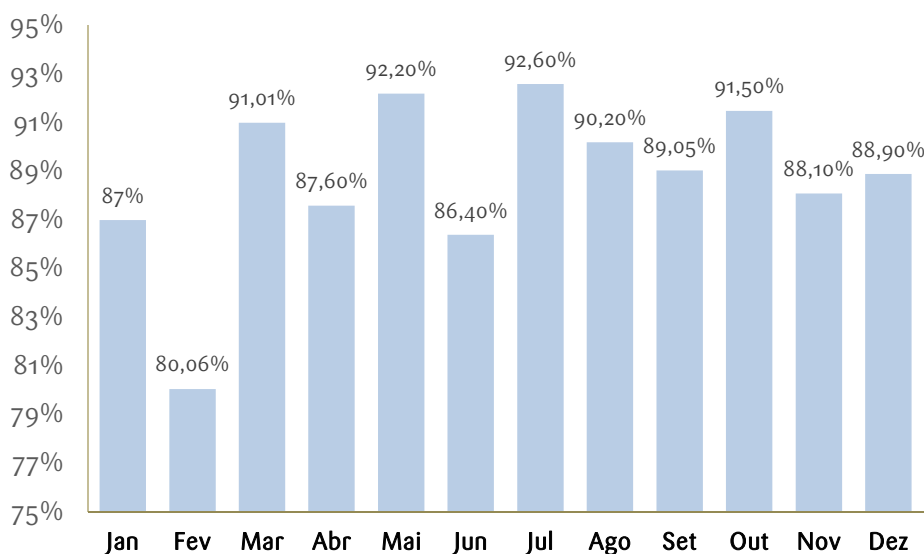


Gráfico 1: Taxa de ocupação mensal na Unidade de Convalescença no ano de 2015

Em termos de proveniência verifica-se que o maior referenciador foi o Hospital de Braga (40%) seguido do ACES Gerês Cabreira (22%), sendo responsáveis por 62% das entradas.

As referenciações de utentes residentes em concelhos mais afastados resultam muitas vezes em pedidos de mobilidade por motivo de proximidade da área de residência. Em 2015 foram apresentados 10 pedidos enquadrados nesta situação sendo que 4 acabaram por desistir e completar o internamento na nossa Unidade. Verifica-se que após admissão e acolhimento na Unidade, utentes e famílias mostram grande satisfação com o serviço prestado e desistem dos pedidos de mobilidade, sujeitando-se muitas vezes a grandes deslocações para visitar os seus familiares.

Após completar os 30 dias de internamento característicos desta tipologia, verificou-se necessário referenciar 16 utentes para Unidades de Média Duração e 1 utente para uma Unidade de Longa Duração e Manutenção. Em contrapartida foram dadas 35 altas antecipadas por se considerarem que os objetivos estavam atingidos e sem necessidade de prolongar o internamento para os 30 dias indicados para esta tipologia.





A Unidade de Convalescença é uma unidade de referência que se caracteriza pela qualidade do serviço que presta, reflexo que se obtém através da avaliação da satisfação do utente que em 2015 foi de 98,46% para uma amostra de 143 inquiridos.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Receber utentes de diversas unidades referenciadoras	Que 70% das Equipas Referenciadoras dos diferentes ACES da região norte estejam identificadas e em articulação com a Unidade	- Estabelecer contactos e parcerias - Prestar um serviço de qualidade mantendo uma imagem de unidade de referência	Atingido. 70% das equipas referenciadoras dos ACES da Região Norte foram identificadas e estabelecido o interlocutor privilegiado desta UC
Promoção do relacionamento interpessoal e relação profissional de saúde/ utente	Que 100% dos profissionais afetos à UC obtenham formação nesta área de conhecimento com adoção de atitudes e comportamentos assertivos.	- Implementação de metodologias adequadas para esse fim - Melhoria do espírito de equipa interdisciplinar e de estratégias de comunicação. - Elaboração de documentação nesta área de intervenção.	Atingido. Proporcionado o espírito de equipa, adoção de atitudes e comportamentos com vista à promoção da relação profissional utente, no desenvolvimento das várias atividades, designadamente durante a visita I.D.-Equipa Interdisciplinar, reuniões de PII's e atividades lúdico recreativas.
Criar uma CCI	Que 70% dos Colaboradores obtenham formação da CCI e do PII	- Criar uma equipa de trabalho - Criar os instrumentos/documentos de trabalho da CCI - Implementar as metodologias criadas	Atingido parcialmente com a criação da equipa e elaboração de documentação respeitante às normas de boas práticas.
Prevenção de Quedas na UC	Que 100% dos profissionais afetos à UC obtenham formação nesta área de conhecimento com adoção de atitudes e procedimentos assertivos	-Implementação de metodologias adequadas para esse fim - Melhoria do espírito de equipa interdisciplinar e de estratégias de comunicação - Elaboração de documentação nesta área de intervenção.	Parcialmente atingido: Formação a 22 profissionais desta UC

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2º Sem.	Colaborar com a ARS Norte e ACES em projetos; Apresentar disponibilidade para reuniões de articulação.	Articulação com de Centros Saúde/USF	Manter a Articulação e Sinergias de Colaboração enriquecendo as Redes de Saúde	Atingido: Colaboração nas auditorias realizadas pela ERS/ARS com esclarecimento das normas do funcionamento e evidência do seu cumprimento





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Reunião para Criação de Comissão de Controlo de Infeção	Controlo de Infeção	Dar Conformidade a Não Conformidade em Auditoria - Ausência de Comissão de Controlo de Infeção	Atingido parcialmente com a criação da equipa e elaboração de documentação respeitante às normas de boas práticas para o desenvolvimento do programa da CCI.
2015	Monitorização e melhoria contínua de Modelo de Acompanhamento Clínico à UC	Acompanhamento Clínico à UC	Normalização dos Procedimentos Clínicos de Acompanhamento aos Doentes da Unidade de Convalescença	Atingido. Melhoria contínua do modelo de acompanhamento clínico com evidência perante as auditorias externas e internas.
2015	Monitorização e melhoria contínua de Modelo do PII	Acompanhamento pela equipa interdisciplinar e possíveis necessidades de intervenção/melhoria no modelo já implementado	Normalização do Modelo de trabalho interdisciplinar junto das valências de saúde	Atingido. Melhoria contínua do modelo PII com evidência perante as auditorias externas e internas.
2015	Plano de Formação no âmbito de prevenção de quedas e relacionamento interpessoal	Continuidade do Plano de Formação da Equipa Interdisciplinar	Otimização de competências e boas práticas	Parcialmente atingido. Formação contínua com realização de uma sessão a 22 profissionais da Equipa ID, tendo em vista a adoção de boas práticas para mitigação do risco de queda.
2015	Acolhimento do utente	Prestação de informações sobre o funcionamento da Unidade; Entrega e explicação do Guia de Acolhimento.	Identificar cuidador principal; - Validar diagnóstico de entrada. - Implementar propostas de intervenção para reabilitação, indo de encontro às necessidades expressas, sentidas e técnicas.	Atingido. 100% dos utentes internados foram alvo de intervenção tendo em vista o cumprimento dos objetivos operacionais.
2015	Visitas Interdisciplinares	Participação da EMD na visita aos utentes uma vez por semana (quartas-feiras)	- Partilhar informação pela equipa sobre a evolução da situação clínica e de dependência do Utente. - Monitorizar as necessidades de intervenção a cada momento; - Identificação das necessidades a colmatar no pós alta.	Atingido. 100% dos utentes internados foram alvo de intervenção tendo em vista o cumprimento dos objetivos operacionais.
2015	Marcação de conferência familiar/utente	Marcação da data com a família para efeito de recolha de informação e perspetivar a situação pós alta	- Encaminhar para prestações sociais e aquisição do material técnico necessário às necessidades do utente; - Informar sobre direitos e deveres do utente. - Identificar necessidades a colmatar após alta - Articular com a família a continuidade de cuidados de saúde primários e ou diferenciados após a alta.	Atingido. 100% dos utentes internados foram alvo de intervenção tendo em vista o cumprimento dos objetivos operacionais.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Reuniões Quinzenais	Reuniões multidisciplinares com a Equipa Coordenadora Local (ECL), onde são analisados os utentes que entraram nessa quinzena e os que terão alta neste período de tempo;	Planificar, registar e partilhar em equipa com utente ou familiar informação pertinente para o regresso seguro do utente ao seu domicílio.	Atingido. 100% dos utentes internados foram alvo de intervenção tendo em vista o cumprimento dos objetivos operacionais.
2015	Definição de PII's	Participação de todos os Colaboradores no PII informatizado	Uniformização do preenchimento do PII caso sejam implementadas melhorias	Atingido. 100% dos utentes internados foram alvo desta intervenção.
2015	Contribuir para a criação de um portal da UC na página/site da SCMPL	Trabalho interdisciplinar da EMD da UC em articulação com o pessoal informático da empresa adjudicada para esse fim	Enunciar a caracterização e funcionalidade bem como as metodologias adotadas pela EMD, direitos e deveres dos utentes	Parcialmente atingido.

6.1.3. Bloco Operatório

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

ESPECIALIDADE	2014		2015	
	Nº.	%	Nº.	%
Cirurgia Geral	144	20,9%	145	20,1%
Oftalmologia	195	28,3%	207	28,7%
Otorrinolaringologia	75	10,9%	105	14,6%
Ortopedia	187	27,2%	178	24,7%
Urologia	16	2,3%	16	2,2%
Obst./Ginecologia	9	1,3%	10	1,4%
Cirurgia Vasculuar	63	9,1%	60	8,3%
Total	689	100%	721	100%

No ano de 2015 foram realizadas 721 cirurgias verificando-se um pequeno aumento face ao ano anterior com mais 32 cirurgias realizadas. O maior volume de cirurgias recai sobre as especialidades de Oftalmologia, Ortopedia e Cirurgia Geral, representado 73,5% do volume total de cirurgias.

Como resultado da avaliação da satisfação do utente face à intervenção a que foi sujeito, em 2015 verificou-se um grau de satisfação de 95,61% para uma amostra de 85 questionários analisados.





Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Aumentar a resposta do Bloco Operatório	Que 80% das instalações estejam concluídas	Seguir o plano de obra por forma a cumprir as exigências dos Protocolos e da legislação em vigor	Em curso, ainda não atingido
Melhor o ranking entre os Hospitais com SIGIC	SIGIC - atingir o ranking até ao 3.º classificado	Cumprir os indicadores previstos nos Protocolos	Atingido nalgumas especialidades
Diminuição dos riscos de infeção e dos custos de esterilização	Que 80% das cirurgias sejam feitas com material descartável	Utilização de <i>kits</i> cirúrgicos descartáveis e outro material cirúrgico descartável	Atingido

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
1.º Trim.	Utilização de consumíveis cirúrgicos	Utilização de <i>kits</i> cirúrgicos descartáveis e outro material cirúrgico descartável	Cuidados de excelência Diminuição dos riscos de infeção e dos custos de esterilização	Atingido
1.º Trim.	Material cirúrgico	Aquisição de material cirúrgico (ferros)	Substituição do material gasto pela sua utilização	Não atingido, aguarda-se concurso para a sua aquisição.
1.º Trim.	Medicação do Bloco	Utilização de medicamentos genéricos	Diminuição de custos, obtendo a mesma eficácia	Atingido. Cerca 75% dos medicamentos utilizados são genéricos.
1.º Trim.	Secretariado clínico	Afetar um funcionário específico para apoio de toda a área administrativa do Bloco	Melhorar a resposta administrativa ao bloco e ao processo clínico cirúrgico	Atingido parcialmente aguardando a mudança para as novas instalações.
1.º Trim.	Processo Clínico Cirúrgico	Melhorar o processo clínico-cirúrgico na área da cirurgia de ambulatório	Estar em conformidade com as diretrizes da ERS/SINAS	Atingido parcialmente com a codificação dos diagnósticos associados e secundários no sentido de melhorar o ICM e o grau de severidade, cumprindo as orientações da ERS.
1.º Trim.	Formação	Formação contínua em esterilização e higienização de áreas do bloco	Melhorar a qualidade dos serviços Diminuir os riscos de infeção	Atingida. Realizada formação a 3 auxiliares durante uma semana no Hospital de Braga.
2015	Planeamento cirúrgico	Programar a atividade cirúrgica de acordo com o tempo cirúrgico/rentabilidade	Otimizar os tempos operatórios	Atingido parcialmente. Programação com maior tempo de antecedência dos tempos cirúrgicos e dos doentes a intervencionar.
2015	Cirurgia e ambulatória	Planear mais cirurgias de ambulatório	Cumprir com os rácios dos protocolos	Atingido. Cumprido integralmente o Protocolo CTH.
2015	Exames endoscópicos	Apoio do serviço de enfermagem e anesthesiologia	Iniciar uma nova valência de diagnóstico	Não atingido, devido à não conclusão das instalações para esta especialidade.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Construção de novas instalações	Bloco Operatório com duas salas cirúrgicas e respetivos gabinetes de apoio	-Cumprir as exigências dos Protocolos e da legislação em vigor -Aumentar o n.º de cirurgias com cuidados de excelência	Em curso.
2015	Cirurgia da coluna/plástica	Alargar a atividade cirúrgica à neurocirurgia e à cirurgia plástica	Dar resposta a esta patologia e potenciar o bloco operatório	Atingido parcialmente com a reativação da consulta e cirurgia da especialidade de cirurgia plástica.
2015	Construção da central de esterilização integrada na área do bloco operatório	Esterilização conforme as normas das ERS	Serviço de esterilização de excelência. Diminuição do risco de infeção Aumentar a capacidade de esterilização Maior capacidade de resposta	Em curso
2015	SIGIC/CTH	Diminuir quanto possível o tempo de espera	Melhorar o ranking entre os Hospitais com SIGIC e aumentar o n.º de cirurgias Cumprir os indicadores previstos nos Protocolos	Atingido parcialmente em função da referenciação conseguida.

6.1.4. Farmácia Hospitalar

Desde 2013 que a Farmácia Hospitalar assumiu uma farmacêutica a tempo integral garantindo assim uma gestão mais eficaz de toda a medicação em uso na instituição. O objetivo deste serviço é o de assegurar a terapêutica medicamentosa aos doentes, a qualidade, a eficácia e segurança dos medicamentos.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Reduzir os custos da Farmácia Hospitalar	Redução em 5% do custo da aquisição de medicamentos	- Estudar preços e novos fornecedores - Adquirir genéricos quando disponíveis no mercado	Concretizada. Ao longo do ano foram pedidos várias cotações de modo a obtermos sempre o melhor preço para os medicamentos
Diminuir o desperdício de medicamentos	Reduzir em 5% os medicamentos fora de prazo de validade, face ao ano anterior	Controlar as validades da medicação	Não Concretizada. Foram identificados 15 medicamentos que não tiveram devolução. Ainda não foi concretizado o objetivo visto que muitos medicamentos estavam em stock já há alguns anos sem rotação.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Stocks	Reorganização de stocks. Definir stock mínimo e máximo.	Proporcionar um maior controlo dos stocks de medicação existentes na SCMLP	Ainda está em aquisição o programa de gestão para a farmácia hospitalar



DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Compras	Selecionar fornecedores que ofereçam melhor preço vs qualidade Adquirir genéricos quando possível	Redução de custos de aquisição dos medicamentos	Concretizada. Ao longo do ano foram solicitadas várias cotações, sempre com o objetivo de obter o melhor preço dos medicamentos.
2015	Gestão da farmácia	Controlar e gerir toda a atividade da farmácia hospitalar e de consumo de medicação ao nível da SCMPL	Manter a atividade de gestão e consumo de medicação, em conformidade com os requisitos legais	Ainda está em aquisição o programa de gestão para a farmácia hospitalar
2015	Banco de medicamento	Maior utilização dos medicamentos do banco do medicamento	Reduzir custos na aquisição de medicação que pode ser requerida através do Banco de Medicamento	Concretizada- O Banco do Medicamento no ano de 2015 reduziu significativamente o número de ofertas. No entanto sempre que disponibilizou ofertas foram adquiridas.

6.2. Unidade de Longa Duração (ULDM) D. Elvira Câmara Lopes

A ULDM Dona Elvira da Câmara Lopes - Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso, é um estabelecimento do setor social integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados de Saúde - RNCCI, que presta cuidados continuados de saúde a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência temporária ou permanente. Teve como objetivo fundamental no ano de 2015 contribuir, numa perspetiva integrada, para o processo ativo e contínuo de recuperação e manutenção global dos seus utentes, prestando mais e melhores cuidados de saúde, em tempo útil, com humanismo e numa perspetiva de solidariedade social, de harmonia com o espírito tradicional constante do Compromisso da Misericórdia.

No ano de 2015 estiveram nesta unidade 58 utentes dos quais 33 homens e 25 mulheres. Estes utentes caracterizam-se por ter uma idade média de 79 anos. Em termos de ocupação verifica-se que manteve uma ocupação acima dos 97% tendo o mês mais alto sido em junho.

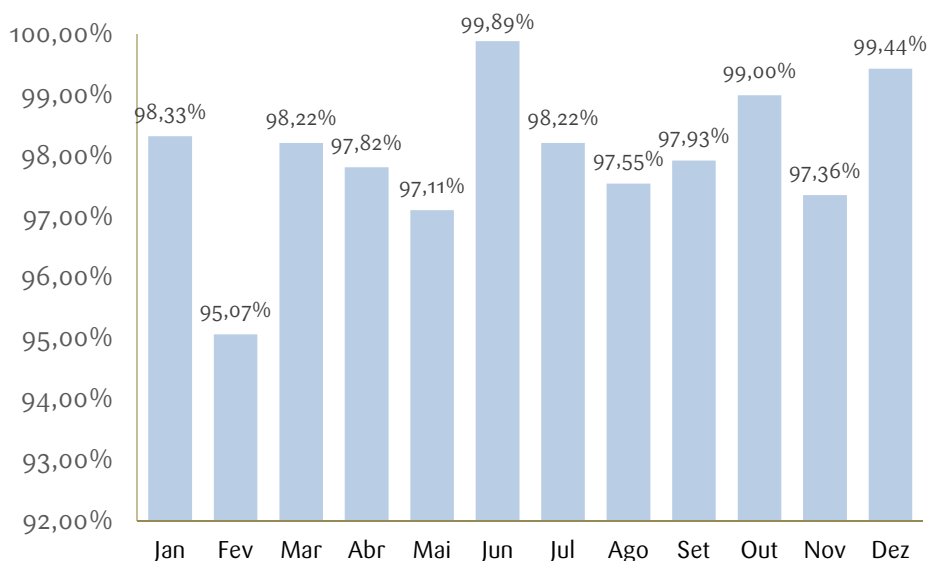


Gráfico 2: Taxa de ocupação mensal na ULDM no ano de 2015





No ano de 2015 verificou-se que 57 utentes deram saída desta unidade por motivos de: agudizações, altas para domicílio, hospital ou outras unidades, ou óbito.

Devido ao tipo de utentes que esta tipologia acolhe, alguns destes utentes já transitaram do ano anterior permanecendo na nossa unidade.

A Unidade de Longa Duração e Manutenção verifica-se uma unidade de referência que tem sido procurada como polo de observação para outras unidades da mesma tipologia.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Reduzir os custos associados à valência	Redução de Custos em 10%;	Sensibilizar para os gastos correntes da valência no sentido de otimizar recursos	Atingido Parcialmente - impacto do peso dos RH nas contas da ULDM
Reduzir as despesas correntes da valência	Redução de 10% de custos com Consumíveis e Terapêutica;	Procurar novos fornecedores e optar por soluções mais económicas mas que permitam a prestação de um serviço de qualidade	Atingido Parcialmente - verificou-se agravamento na Terapêutica e Medicamentos
Garantir a prestação de um serviço de qualidade	Grau de Satisfação dos Clientes superior a 90%;	Distribuir os questionários ao longo do ano Garantir que o serviço é prestado com qualidade	Foi recolhida uma amostra de 17 questionários preenchidos por utentes ou seus familiares/representantes. Para esta amostra foi obtido um resultado de 96,21% de satisfação (consideradas as respostas com classificação de "bom" e "muito bom")

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jan.	Criar plano anual de formação com mínimo de 8 formações anuais	Plano de Formação	Formação continua. Criar plano com mínimo de 8 formações internas anuais.	Atingido: Equipa Multidisciplinar - 4 MFR - 1 Enfermagem - 2 Direção Técnica - 3
Mar.	Realização de Reunião Anual de equipa para balanço	Avaliação do Modelo de Trabalho em vigor	Reajustar metodologias, atualizar procedimentos.	Foram efetuadas reuniões sectoriais que permitiram o reajuste de algumas metodologias
1º Sem.	Participar na implementação de comissão de feridas em toda a Instituição	Comissão de Feridas	Uniformizar na instituição forma de atuação para tratamento de feridas, bem como criação de conjunto de materiais comuns a todas as valências.	A Comissão de Feridas foi alargada a mais Valências - Uniformização de Procedimentos em curso





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2º Sem.	Manter a Sensibilização a todos os colaboradores para a importância da Avaliação de Desempenho	Avaliação de Desempenho	Proceder em conformidade com o preconizado pelo Departamento de Recursos Humanos	Efetuada Avaliação de Desempenho de acordo com o preconizado pela Instituição
2º Sem.	Participar na implementação da comissão de CI em toda a Instituição	Comissão de Controlo de Infecção	Uniformizar procedimentos na instituição para reduzir infeções cruzadas.	A CCI foi criada e a sua implementação está pronta a ser efetivada
Semanal	Reuniões de PII's	Reuniões Interdisciplinares com a presença de toda a EMD	Avaliação e Discussão da Condição de Saúde dos Utentes da ULDM	Atingido - Atividade Realizada Semanalmente e que integra as obrigações da EMD
Semanal	Visitas multidisciplinares aos utentes	Visitas Interdisciplinares com a presença de toda a EMD	Acompanhamento da Condição de Saúde dos Utentes da ULDM	Atingido - Atividade Realizada Semanalmente e que integra as obrigações da EMD
Semanal	Reuniões de Medicina Física e Reabilitação com o Fisiatra	Reuniões da Área de Reabilitação	Avaliação e Discussão do Plano de Reabilitação dos Utentes da ULDM	Atingido - Atividade Realizada Semanalmente e que integra as obrigações da Área de Reabilitação
Trimestral	Auditoria Trimestral com a ECL	Auditoria de Acompanhamento com a ECL	Avaliação e Discussão do Contrato entre a ARS Norte e a ULDM	Atingido - Atividade Realizada Trimestralmente e que integra as obrigações da EMD e da ECL
Trimestral	Articular com a Farmácia e Departamento Financeiro	Stock Terapêutico Controlado Permanentemente	Desenvolvimento de Modelos de Eficiência; Prosseguir na Informatização do Setor; Controlar Stock Mínimo	Stock Terapêutico Controlado Permanentemente
Trimestral	Articular com Setor de Compras e Departamento Financeiro; Prospecção de Produtos	Stock de Aprovisionamento Controlado Permanentemente	Desenvolvimento de Modelos de Eficiência; Prosseguir Informatização do Setor; Controlar Testes a novos produtos	Stock de Aprovisionamento Controlado Trimestralmente
Semestral	Conferências e Ensinos Familiares/Cuidadores	Realização de conferências mensais para familiares e/ou cuidadores dos residentes; Formações aos cuidadores/familiares sobre cuidados gerais ao utente, assim como ensino de técnicas/estratégias de intervenção	Envolver e responsabilizar os familiares/cuidadores no processo de tratamento Avaliar e monitorizar expectativas Promover adaptação familiar ao processo de doença Planear atempadamente a alta Dinamizar e mobilizar recursos familiares e de apoio necessários para a preparação da alta Administrar inquérito de satisfação dos familiares/cuidadores	Não se realizaram conferências mensais para familiares e/ou cuidadores dos residentes de forma permanente ou formal, mas efetuaram-se sessões de informação e esclarecimento/ensino de técnicas/estratégias de intervenção de forma esporádica de acordo com as necessidades identificadas interdisciplinarmente.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Realizar Inquérito Semestral	Avaliação ao Grau de Satisfação dos Residentes, Familiares, Cuidadores e Colaboradores	Manter Níveis de Qualidade de Excelência; Proceder em conformidade com o preconizado pelo Departamento da Qualidade	Os questionários foram distribuídos e entregues ao departamento de qualidade para tratamento.
2015	Realizar atividades temáticas com os utentes da ULDM	Atividades Lúdico Recreativas	Promover a melhoria da motivação dos residentes	Efetuada várias atividades Lúdico-Recreativas de acordo com o Plano Anual e também da celebração das Festividades habituais.
2015	Monitorizar o número de infeções nosocomiais	Quantificar o número de infeções cruzadas adquiridas na unidade semestralmente.	Reajustar procedimentos CI com vista à redução de custos e agudizações associadas. Semestralmente Registos	Criado grupo do PPCIRA e iniciada a implementação da CCI Interna
2015	Participar em Eventos Científicos; Colaborar quer com a ARS Norte quer com a ACSS em projetos; Apresentar disponibilidade para servir de Pólo de formação especializada em Cuidados Continuados	Promoção e o Intercâmbio de Boas Práticas (Coaching e Benchmarking) entre a ULDM e Terceiros - Referência na Prestação de Serviços de Saúde	Utilização de Modelos de Boas Práticas e Desenvolvimento Técnico e Científico de vanguarda de modo a manter Estatuto de Referência	Atingido Parcialmente - Dado que a UMCCI foi extinta e a ARS Norte não ter apresentado programas de colaboração efetiva. Participação em eventos científicos; Participação em grupos de trabalho de cariz nacional; Pólo de formação e idealização de novos produtos em colaboração com Universidades; Centro de análise de novos produtos.
2015	Resultado Líquido Negativo	Implementação de Modelos de Eficiência e Sustentabilidade; Reunião Mensal com área da Gestão (análise económico / financeira como suporte); Maior proximidade com os prescritores e consumidores (Terapêutica e consumíveis)	Melhoria dos Resultados Líquidos; Implementação de Modelos de Eficiência para Sustentabilidade da Unidade	Atingido Parcialmente - Houve melhoria dos resultados líquidos a nível de fornecimento de serviços externos, mas que foi penalizada pelo "peso" dos custos dos RH, do aumento na rubrica quer dos consumíveis, quer dos medicamentos e terapêutica.





7. FARMÁCIA DA MISERICÓRDIA

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

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Proceder à dispensa de medicamentos, produtos e serviços de saúde	Mais de 96% dos utentes/clientes se encontrarem satisfeitos com a qualidade do serviço prestado	Atender o cliente de forma rápida, eficaz e simpática	Foi recolhida uma amostra de 97 questionários dos 100 distribuídos. Para esta amostra verificou-se um grau de satisfação de 74,6% que fica aquém do objetivo definido. Foram implementadas algumas mudanças nos procedimentos e nomeadamente a receita eletrónica o que levou a que o tempo de atendimento ao cliente fosse maior. Este pode ser um dos motivos que justifique esta diminuição. Espera-se que seja uma situação transitória de adaptação à nova forma de trabalhar.
Reduzir a devolução de receituário	Diminuir o número de erros que levam à devolução do receituário em 15%	Analisar atentamente o receituário de forma a evitar o aviamento do mesmo caso este tenha irregularidades	No ano de 2015 foram devolvidas 93 receitas, menos 169 que no ano anterior. Implementou-se a utilização da receita eletrónica que veio diminuir consideravelmente o número de erros no aviamento.
Diminuir as devoluções por prazos de validade a expirar	Diminuir a quantidade de produtos devolvidos por prazo de validade em 15%	Controlar as validades dos produtos	Conseguimos diminuir a quantidade de produtos devolvidos mensalmente.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Jan.	Promoção 20% Avéne	Fazer uma campanha promocional da Avéne em que a marca suporta os 20%	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos	Foi feita a atividade e foram incrementadas as vendas da Avéne nesse mês em 10%
Abr.	Efetuar oferta de sabonetes na páscoa	No dia de Páscoa oferecer sabonetes	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos	Foram dados cerca de 400 sabonetes, verificando-se que os utentes ficaram contentes com a iniciativa
Abr.	Efetuar um rastreio auditivo	Efetuar um rastreio auditivo com a ajuda da acústica médica	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos	Foram feitos cerca de 20 rastreios auditivos





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Mai.	Efetuar um rastreio osteoarticular patrocinado pela Novartis	Efetuar um rastreio osteoarticular com a ajuda da Novartis que contrata um fisioterapeuta	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos	Foram feitos cerca de 30 rastreios.
2015	Oferta de sabonetes, oferta de caixas de doseamento diário de medicamentos, trabalhar cartões de fidelidade das marcas, leites, papas.	Trabalhar cartões de fidelidade com as marcas de forma a otimizar as vendas e melhorar a satisfação do cliente.	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos	Trabalham-se cartões de fidelidade de leites, de papas, de cosmética e de dermocosmética e tem-se conseguido cativar novos clientes.
2015	Realização de algumas alterações na logística da farmácia, nomeadamente: exposição de produtos, criação de um gabinete de atendimento privado. Colocação de uma TV em que se faça promoção aos serviços de toda a Santa Casa	Realização de obras	Cativar novos clientes e fidelizar clientes antigos	Relativamente às alterações de logística ainda não se conseguiram efetuar, estando previstas para 2016

8. FORMAÇÃO PROFISSIONAL

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

Tem vindo a desenvolver formação financiada e não financiada, sendo que a formação financiada é a que tem maior procura. Neste momento aguardam-se a abertura de candidaturas a programas de financiamento para formação.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Proporcionar formação de qualidade que vá de encontro às necessidades e expectativas do formando	Que 85% dos formandos (internos e externos) se encontrem satisfeitos com a formação ministrada	<ul style="list-style-type: none"> - Selecionar formadores com competências adequadas à formação - Ministrando a formação com qualidade e retidão - Aplicar técnicas pedagógicas que motivem o formando para a formação 	No ano de 2015 foram realizadas através do CFM apenas 2 ações de formação com duração de 2h pelo que não foi avaliada a formação.
	Realizar pelo menos 10 ações de formação	<ul style="list-style-type: none"> - Procurar respostas internas de formação que respondam às necessidades dos funcionários - Campanhas promocionais de formação 	Objetivo não atingido. Foram realizadas 2 ações.





Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Ao longo do ano	Formação não financiada externa	Desenvolver ações de formação não financiada, para público externo	- Proporcionar formação contínua e aquisição de novas competências que permitam a facilitação no mercado de trabalho - Potenciar o rendimento financeiro do CFM	Não se realizou formação para externos. Verifica-se que a procura por parte de público externo cinge-se à formação financiada.
Ao longo do ano	Formação não financiada interna	Desenvolver ações de formação interna que vão de encontro às necessidades dos funcionários	- Proporcionar formação contínua aos funcionários - Validar/revalidar competências	Através do CFM foram realizadas 2 ações de formação para funcionários do HAL, em Suporte Básico de Vida, tendo abrangido 21 pessoas.
Ao longo do ano	Acompanhamento do processo formativo	Acompanhar o desenvolvimento de ações de formação no que concerne à atividade afeta à formação (recrutamento de formandos e formadores; controlo de execução física dos projetos; divulgação de ações de formação, etc)	Manter os PTP's e toda a atividade do CFM atualizados e conformes	Para as formações realizadas foram constituídos os PTP's com toda a informação necessária para a certificação da ação.
---	Candidaturas	Efetuar candidaturas a novos projetos formativos	Angariar verbas para o desenvolvimento de ações de formação, quer para público interno, quer para público externo	Não abriram candidaturas para formação.
---	Parceiras	Procurar rentabilizar os espaços afetos à formação através da criação de parcerias	Rentabilização dos espaços Aumento da oferta formativa disponível	Verificou-se a possibilidade de aluguer de salas mas não se verificava rentável face às despesas fixas necessárias para assegurar o correto funcionamento.
Dez.	Renovação da certificação pela DGERT	Preparar o processo de renovação de certificação como entidade formadora, quando notificados pela DGERT	Manter a competência e certificação para ministrar formação	Candidatura submetida em Maio e aprovada em dezembro. O CFM está certificado em 7 áreas de formação tendo acrescido a certificação em 862 - Higiene e segurança no trabalho, à sua atividade.

9. VALÊNCIAS/SERVIÇOS DE APOIO

9.1. Recursos Humanos

A Santa Casa da Misericórdia assume como primordial importância para o sucesso da Instituição, a gestão dos seus recursos humanos. Neste seguimento, acredita que a motivação continua a ser a condição fundamental para um bom desempenho. Através da análise dos inquéritos de satisfação, nomeadamente às questões de motivação para trabalhar na Instituição e ao grau de motivação e realização pessoal para a tarefa que desempenha na Misericórdia, apurou-se que o índice motivacional dos funcionários e colaboradores desta Instituição é de 78,4%. Continuar a motivar os funcionários e colaboradores para alcançar um maior índice motivacional, de desempenho e de





produtividade constitui um ponto fulcral na gestão dos recursos humanos da Santa Casa da Misericórdia.

A SCmpl concluiu o ano de 2015 com 226 funcionários em que 87% estão efetivos. No que se refere a estágios, no ano de 2015 a instituição acolheu 27 situações decorrentes de parcerias estabelecidas com algumas escolas e universidades.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Garantir a satisfação do funcionário face às suas condições de trabalho	Que 70% dos funcionários/colaboradores se encontre satisfeito com as condições gerais de funcionamento da Instituição.	- Distribuir os questionários anualmente - Avaliação de desempenho do funcionário	Verifica-se que o grau de satisfação do funcionário/colaborador foi de 70% tendo-se alcançado o objetivo. Foram recolhidos 116 inquéritos considerando-se como "satisfeito" as respostas com classificação de "bom" e "muito bom").
Garantir que o processo de AD é fechado no tempo devido	Que o processo de avaliação de desempenho de 2014 esteja concluído até março de 2015.	- Definir regras de pontuação para as situações de não entrega do processo de AD - Definir consequências para a não entrega do Processo de AD	Processo de avaliação de desempenho de 2014 concluído e aprovado em reunião de Mesa Administrativa de 29/10/2015, cerca de 7 meses depois do definido.
Garantir formação contínua aos funcionários	Proporcionar formação contínua aos funcionários	- Proporcionar formação interna quando possível - Potenciar a frequência de formação externa, sempre que possível	Em 2015 foram proporcionadas 35 ações de formação/informação/sensibilização internas que abrangeram um total 506 funcionários/colaboradores.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Fev.	Avaliação de desempenho relativo ao ano de 2014	Recolha, tratamento de dados, análise e conclusão do processo de avaliação de desempenho	Apreciação das competências e das capacidades do funcionário/colaborador no exercício da sua atividade profissional, bem como, dos resultados e progressos por eles obtidos num determinado período.	Atividade concretizada. Dos 222 funcionários/colaboradores avaliados, 15 obtiveram uma classificação de <i>Suficiente</i> , 158, <i>Bom</i> , 49 <i>Muito Bom</i> . Não se verificaram classificações de <i>Insuficiente</i> e de <i>Excelente</i> .
Out.	Atualização do Manual de Comunicação de Funções	Atualizar as fichas de funções das diversas categorias profissionais e em alguns casos, construir novas fichas de funções	Adequar o Manual de Comunicação de Funções às diversas categorias profissionais existentes na Misericórdia	Atividade concretizada. Na reunião de Mesa Administrativa do dia 29 de Outubro foi analisado e aprovado o Manual de Comunicação de Funções, tendo sido distribuído, para tomada de conhecimento, uma ficha de função a todos os funcionários/colaboradores.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Nov.	Avaliação da satisfação	Aplicação de questionários de satisfação aos funcionários/colaboradores	A avaliação da satisfação dos funcionários permite analisar a perceção dos funcionários relativamente a diferentes aspetos, de forma a alinhar as estratégias para que todos se sintam parte integrante e que contribuam para o sucesso da Instituição.	No ano de 2015 foram aplicados questionários de satisfação aos funcionários de todas as valências. No geral os funcionários encontram-se satisfeitos e sentem-se parte integrante da Instituição.
2015	Reestruturação do processo de avaliação de desempenho	Ajustar as competências e os indicadores comportamentais transversais, às áreas da saúde e sociais.	Adequar o processo de avaliação de desempenho às diversas áreas de trabalho	Atividade ainda em curso.
2015	Formação contínua aos funcionários	Proporcionar formação contínua aos funcionários	Qualificação dos recursos humanos, com particular relevância para a elevação das qualificações dos ativos constitui uma das prioridades da Santa Casa, por se considerar que a melhoria dos níveis de qualificação se revela de importância estratégica para aumentar a qualidade dos serviços prestados.	No ano de 2015 foi proporcionada formação aos RH da instituição. Esta formação contou com ações de formação/informação interna e formação externa promovida por outras instituições.

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

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

O serviço de Higiene e Segurança no Trabalho é transversal e presta serviços em todas as valências.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Diminuir os acidentes de trabalho	Diminuir os Acidentes de Trabalho (AT) por valência em 50%	Desenvolver propostas de medidas de prevenção; Dar formação; Incentivar ao uso de Equipamentos auxiliares mecânicos;	<ul style="list-style-type: none"> - Foi possível diminuir em 57% os AT na ERPI S. José e 100% no CFM, CATL e Farmácia; - No HAL, C/JI NSM, DIE e Cozinha Central verificaram-se AT mas no ano anterior não tinha ocorrido nenhum; - Em termos globais, verificou-se uma diminuição de 27,3% dos AT face ao ano anterior.





OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Proporcionar formação contínua aos funcionários	Proporcionar formação em HSST a 70% dos funcionários por valência	Elaborar Plano de Formação adequado à valência/ serviço	<ul style="list-style-type: none"> - Foi ministrada formação a 70% dos funcionários do HAL e da Cozinha Central; - E ministrada formação a todos os funcionários da ERPI S. José, Edifício S. Gonçalo e CATL; - Nas restantes valências não foi ministrada formação pelo facto de não terem as MAP prontas estando prevista para 2016.
Diminuir o nº de Não Conformidades	Fechar 70% das Não Conformidades (NC) identificadas por valência	Dar conhecimento aos responsáveis das Não Conformidades; Realizar auditorias regularmente;	<ul style="list-style-type: none"> - Na ULDM foi possível diminuir o nº de NC em 81% e no SAC 75%; - Na Farmácia 60% das NC foram corrigidas; - No HAL, ERPI S. José, SAD, Cozinha Central e CFM foi possível diminuir 50% das NC; - Nas restantes o nº de NC corrigidas foi inferior a 50%.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Abr.	Relatório único	Preenchimento do Anexo D: - Cálculo de número de horas trabalhadas por trabalhador e por valência - Descrição de Acidentes de trabalho	Descrição anual das atividades de Higiene, Segurança e Saúde no Sistema de Gestão de Unidades Locais	Foi preenchido o anexo D - Higiene e Segurança no Trabalho, do relatório único referente ao ano 2014. Os dados remetidos neste anexo dizem respeito ao número de funcionários, nº horas trabalhadas, nº de acidentes de trabalho, nº de dias perdidos por acidentes de trabalho e consultas/exames realizados no âmbito da medicina no trabalho.
Nov.	Consulta a trabalhadores	Distribuir questionários para a consulta aos trabalhadores e fazer o tratamento dos mesmos	Obter informação sobre Higiene e Segurança face a determinados itens	Foram distribuídos 230 questionários, dos quais foram recolhidos e tratados 110 inquéritos. Houve um aumento de 9% da taxa de resposta de 2014 para 2015. É possível constatar um aumento de satisfação na conceção do seu posto de trabalho, assim como considera que dispõe de equipamentos de proteção individual adequados a realizar as suas tarefas.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Medicina no Trabalho	Realização de exames (ECG, Espirometria e análises ao sangue) e consulta médica	Avaliar a capacidade do funcionário a determinada tarefa Realizar reavaliações periódicas da saúde dos funcionários dando ênfase aos riscos ocupacionais aos quais este trabalhador fica exposto	Foram realizados exames complementares e consultas médicas de Medicina no Trabalho a 78 funcionários. Em que: - 15 Foram exames de admissão; - 63 foram exames com funcionários com mais de 50 anos (é anual para funcionários com mais de 50 anos);
2015	Avaliações de Risco	Identificar, estimar e valorar os perigos associados às atividades desenvolvidas por valência	Diminuir a exposição dos funcionários aos perigos existentes nos locais de trabalho e dar conhecimento das medidas de prevenção associadas	Foram desenvolvidas avaliações de risco a todas as valências e identificados riscos em todas as categorias profissionais. De forma a minimizar ou a eliminar os riscos, foram propostas e executadas várias medidas de prevenção. Temos como por exemplo, a aquisição de calçado mais apropriado e com mais proteção para as funcionárias da ERPI S. José e do SAD, em que são antiderrapantes, impermeáveis e possíveis de serem esterilizadas para manter as questões de higienização, e ministrada formação sobre movimentação manual de cargas/utentes por forma a diminuir os riscos mecânicos e acidentes de trabalho.
2015	Auditorias Internas de SHST	Verificar todas as condições de Segurança e Higiene existentes em cada valência	Proporcionar melhores condições de Higiene e Segurança Reduzir os riscos de acidentes e doenças profissionais	Foram realizadas auditorias internas a todas as valências e registadas as não - conformidades, assim como a correção das mesmas. É possível constatar que em todas as valências as não - conformidades estão a ser corrigidas em função da gravidade da mesma.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Coordenador de Segurança em Obra	Analisar o desenvolvimento e especificações do Plano de Segurança e Saúde; Prever, antes do início dos trabalhos, as situações geradoras de riscos; Apresentar propostas de alteração ao PSS quando se verifica que este se encontra desadequado; Registrar as atividades de coordenação, em matéria de segurança e saúde; Estabelecer os princípios de gestão dos planos de emergência; Rever toda a documentação das empresas para que possam dar entrada em obra;	Apoiar o dono da obra na elaboração e atualização da comunicação prévia Apreciar o desenvolvimento e as alterações do plano de segurança e saúde para a execução da obra Analisar a adequabilidade das fichas de procedimentos de segurança Verificar a coordenação das atividades das empresas que intervêm no estaleiro, tendo em vista a prevenção dos riscos profissionais Assegurar que a entidade executante tome as medidas necessárias para que o acesso ao estaleiro seja reservado a pessoas autorizadas	Foram realizadas 3 visitas mensais à obra, para auditar a documentação e verificar as condições de segurança na obra. Foi verificada toda a documentação das empresas antes destas darem entrada em obra (alvará, seguros, declarações de não-dividas às finanças e seg. social, remunerações seg. social, trabalhadores (cartão cidadão, ficha aptidão e distribuição de EPI's)). Semanalmente é enviado pela Entidade Executante o plano de trabalhos, em que este é analisado, e verificadas as normas de segurança definidas.
Ao longo do ano	Manutenção das Medidas de Autoproteção (MAP)	Assegurar o cumprimento dos procedimentos específicos de combate a incêndio, de evacuação e de primeiros socorros; Realizar simulacros e assegurar o seu bom desenvolvimento e boas práticas;	Prevenir e saber como atuar em situações de Emergência	De forma a realizar a manutenção das MAP's foram realizados 2 exercícios de evacuação, com a participação de 12 funcionárias, 2 visitas e 42 utentes. O tempo de evacuação das vítimas, utentes e visitas foi de 8min. Posteriormente foi realizado o simulacro com a presença da Eng. Manuela Freitas, representante da Proteção Civil camarária e do 2ºcomandante dos BVPL, António Veloso. Neste simulacro participaram 10 funcionárias, 2 visitas e 44 utentes, e o tempo de evacuação foi de 6min. É possível constatar que houve uma maior eficácia na evacuação dos utentes e que as funcionárias estão preparadas para lidar com uma situação de emergência.
Ao longo do ano	Formação contínua	Proporcionar formação contínua aos funcionários na área da Higiene e Segurança no Trabalho	Proporcionar formação contínua aos funcionários Validar/revalidar competências	Foi ministrada formação em diversas valências a 131 funcionários na área de Segurança Contra Incêndios em Edifícios e na área de Higiene e Segurança Alimentar, num total de 20h.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Ao longo do ano	Acidentes de trabalho	Analisar as causas e propor medidas; Elaborar relatório anual com as estatísticas dos acidentes;	Diminuir os acidentes de trabalho Dar conhecimento aos responsáveis das valências os acidentes ocorridos	No ano de 2015, 7 edifícios registaram acidentes de trabalho num total de 16 ocorrências. Destas, 12 ocorreram com mulheres representando uma incidência de 9% e 4 ocorreram com homens, representando uma incidência de 13%. Pode constatar-se que houve uma diminuição de 36% de dias de trabalho perdidos.
Ao longo do ano	Acompanhamento	Coordenar e acompanhar inspeções obrigatórias aos edifícios (ANPC, Desifil, Gestfire)	Assegurar o funcionamento e as boas condições de Higiene e Segurança nas diferentes valências	Foram coordenadas as visitas mensais da desinfestação e desratização, assim como a manutenção anual dos equipamentos de segurança contra incêndios; Acompanhamento da ação inspetiva da entidade ASAE às instalações da Cozinha Central e Hospital, no âmbito de inspeções a Cozinhas Hospitalares, em que não foi registada nenhuma não - conformidade. Acompanhamento da inspeção pelas Delegadas de Saúde do ACES - Cávado II ao Jardim-de-infância N. S. Misericórdia e S. Gonçalo com o objetivo de avaliar os riscos relacionados com as instalações, equipamentos e meio ambiente, do qual resultaram não - conformidades, sendo que as mesmas estão a ser corrigidas.
Ao longo do ano	Manutenção	Atualizar e Integrar as medidas de prevenção e de proteção na conceção de processo de trabalho e na organização dos postos de trabalho; Gerir a conservação dos equipamentos de proteção coletiva e individual, bem como a instalação e manutenção da sinalização de segurança;	Proporcionar melhores condições de Higiene e Segurança Reduzir os riscos de acidentes e doenças profissionais	Foi realizada a calibração dos equipamentos de glicémia e os termómetros dos frigoríficos. Foi instalada nova sinalética de segurança e realizada a manutenção à existente em todas as valências. Foram desenvolvidas vários Procedimentos de Segurança a serem aplicados nas diversas valências. Desenvolvimento do Manual de Resíduos Hospitalares para o Hospital António Lopes, incluindo todo o circuito dos resíduos Hospitalares.



9.3. Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Assente numa preocupação constante de garantia de qualidade, desde 2005 que a instituição mantém um sistema de gestão de qualidade implementado. A instituição está certificada em todas as suas valências, pela Norma ISO 9001:2008 tendo em 2015 sido alvo auditoria de 2º acompanhamento.

Fruto de um projeto e desafio lançado pela União das Misericórdias Portuguesas, a instituição alargou o seu Sistema de Gestão de Qualidade a uma nova norma, o EQUASS (European Quality in Social Services). O desafio de obter a certificação de qualidade por este novo referencial foi atingido. Em novembro a instituição foi auditada e posteriormente veio o relatório final dando conta da aprovação da certificação, com validade até dezembro de 2017.

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Acompanhar o SGQ implementado	Realizar pelo menos uma auditoria/ano ao SGQ	Definir um Plano Anual de Auditorias Internas	Realizada uma auditoria interna no âmbito da implementação da norma EQUASS; Realizadas auditorias externas à instituição pela APQ (âmbito EQUASS), eIC (âmbito ISO 9001), ISS (âmbito dos protocolos de cooperação), HAL (âmbito do SINAS).
Alargar o SGQ implementado nas valências sociais, à norma EQUASS	Certificar as valências sociais pela norma EQUASS	Implementar o SGQ EQUASS com apoio da equipa consultora	Atingido. Realizada uma auditoria interna em Maio tendo sido implementadas as ações corretivas resultantes das melhorias e NC, detetadas. Em novembro foi realizada a auditoria externa estando agora a instituição certificada.
Acompanhar a implementação de ações corretivas	Fechar pelo menos 90% das ações corretivas definidas para o ano 2015	Registrar todas as situações numa base de dados Efetuar acompanhamento	No ano de 2015 foram registadas 28 ocorrências decorrentes de reclamações em livro, reclamações internas, sugestões deixadas nos inquéritos de satisfação ou outras. Destas apenas 4 estão em aberto sendo que 3 correspondem a reclamações via livro às quais ainda aguardamos resposta das entidades responsáveis. Das ações decorrentes de auditorias, visitas de acompanhamento, para todas as não conformidades aceites foram definidas e implementadas ações corretivas.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Fev.	Revisão pela gestão	Compilar diversa informação relativa ao SGQ prevista em ambos os referenciais normativos (ISO 9001 e EQUASS)	Reportar à gestão de topo informação sobre o desempenho do SGQ e dos diferentes processos	Preparado o relatório no início do ano tendo sofrido melhorias detetadas em auditoria interna.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Mar.	Relatório de Atividades	Agrupar os diferentes relatórios de atividades das valências da SCMPL, num único documento	Avaliar a execução das atividades e objetivos previstos para o ano anterior Reportar à Assembleia Geral	Preparado RA de 2014 com base na informação recolhida nas diferentes valências; Melhorado o seu conteúdo incrementando informação de interesse à comunidade.
Abr.	Regulamentos internos resposta sociais	Atualizar os RI face às alterações definidas pela Circular nº4/2014	Manter a informação atualizada de forma atempada para o ano letivo 2015/2016	Os RI foram revistos prevendo as atualizações definidas na Circular nº 4/2014 que atualiza o sistema de participações. Os RI's foram atualizados e remetidos ao ISS conforme previsto.
Nov.	Plano de atividades	Agrupar os diferentes planos de atividades das valências da SCMPL, num único documento	Definir o plano estratégico e de atividades da instituição para o ano seguinte Definir objetivos e indicadores de qualidade para o ano seguinte Reportar à Assembleia Geral	Recolhida informação junto de todas as valências e preparado o PA para 2016 que foi apresentado e aprovado em AG de Irmãos.
Nov.	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação de funcionários/colaboradores	Obter informação sobre a satisfação de funcionários/colaboradores face a determinados itens	Avaliação da satisfação através de inquérito por questionário. Obteve-se uma amostra de 116 questionários com uma taxa de resposta de 50%.
Nov.	Inquérito à comunidade	Avaliação da imagem da instituição na comunidade	Obter informação sobre o conhecimento que a comunidade tem sobre a instituição e sobre os serviços que presta	Esta atividade passou para o início do ano de 2016.
Dez.	Certificação pela Norma EQUASS nas valências sociais	Implementar a norma EQUASS nas valências sociais	Certificar as valências pela norma EQUASS Manter a SCMPL como uma instituição preocupada com a garantia de qualidade	Atingido. O sistema foi implementado e a certificação foi conseguida com data de 15/12/2015, após auditoria da APQ./
2015	Auditoria interna	Realização de auditorias internas ao SGQ implementado nas diversas valências	Controlar o fecho de NC Avaliar a implementação e eficácia do SGQ	Realização de uma auditoria interna por um auditor externo ao SGQ no âmbito na norma EQUASS.
2015	Avaliação da Satisfação	Avaliação da satisfação de utentes	Obter informação sobre a satisfação de utentes das diversas valências face a determinados itens	Distribuídos inquéritos por todas as valências com objetivo de avaliar a satisfação. Objetivo atingido.



9.4. Lavandaria Central

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

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

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

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas de roupa lavada	Atingir nível de atividade de laboração de 100.000 kg de roupa lavada	Responder aos pedidos das valências	Foram lavados 119.818 Kg de roupa pelo que o objetivo foi atingido e superado.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Tratamento de roupa	Bloco Operatório	3.600 kg/ano	1.774 kg
2015	Tratamento de roupa	Internamento	26.000 kg/ano	27.359 kg
2015	Tratamento de roupa	ULDM	29.000 kg/ano	30.873 kg
2015	Tratamento de roupa	Apoio Domicilio	4.500 kg/ano	5.778 kg
2015	Tratamento de roupa	Lar de S. José	28.000 kg/ano	39.180 kg
2015	Tratamento de roupa	Creche /Jardim S. Gonçalo	4.500 kg/ano	4.977kg
2015	Tratamento de roupa	Creche /Jardim Sr ^a Misericórdia	4.500 kg/ano	6.249 kg
2015	Tratamento de roupa	CATL	50 kg/ano	183 kg
2015	Tratamento de roupa	Cozinha	2.400 kg/ano	2.995 kg
2015	Tratamento de roupa	Farmácia	450 kg/ano	424 kg

9.5. Cozinha Central

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

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

A nível externo, a cozinha central fornece ainda refeições para alguns jardins de infância do concelho.

As ementas são elaboradas por uma nutricionista atenta às necessidades dos diferentes grupos de pessoas, bem como às necessidades individuais sempre que algum utente necessite de um plano alimentar especial. As ementas gerais são elaboradas para ciclos de 6 semanas com a aprovação do





Mesário do pelouro e da empresa fornecedora dos géneros alimentares (Gertal), podendo, no entanto, sofrer alterações de acordo com a época e os utentes.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Confeccionar o número de refeições necessárias para dar resposta às solicitações	Atingir as 295.000 refeições confeccionadas	- Efetuar um planeamento diário adequado - Preparar as ementas com a antecedência necessária	Confeccionadas 285.781 refeições, menos 9219 refeições que o pretendido. Esta situação deve-se ao facto de ter havido uma redução no protocolo de fornecimento de refeições às escolas.
Que a refeição chegue ao utente em marmita individual, na quantidade e temperatura adequada (valências saúde e Lar)	Que até final do ano, 40.000 refeições tenham empratamento individual	- Adquirir marmitas individuais - Empratar individualmente para as valências de Lar e saúde	Não executado
Proporcionar um serviço de qualidade garantido a satisfação do utente e funcionário	Que 70% do grau de satisfação se encontre entre o Bom e o Muito Bom	- Cumprir com a ementa semanal - Confeccionar os alimentos de acordo com a receita e com normas/regras de qualidade	Objetivo atingido. Verifica-se que todas as valências têm um grau de satisfação superior a 70% à exceção da ERPI/CD. Ao nível global de todas as valências, o objetivo foi atingido.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Confeção de refeições	Hospital António Lopes	25.000	22.020 (88,08%)
2015	Confeção de refeições	ULDM	20.300	21.724 (107,01%)
2015	Confeção de refeições	Lar de S. José	27.000	35.851 (132,78%)
2015	Confeção de refeições	Apoio Domicilio	9.500	7.039 (74,09%)
2015	Confeção de refeições	Centro de dia	1.700	1.785 (105,00%)
2015	Confeção de refeições	Creche e Jardim Misericórdia	30.000	29.165 (97,22%)
2015	Confeção de refeições	Creche e Jardim S. Gonçalo	30.000	29.128 (97,09%)
2015	Confeção de refeições	C.A.T.L.	6.500	1.111 (17,09%)
2015	Confeção de refeições	Escolas do Município	32.000	11.278 (35,24%)
2015	Confeção de refeições	C.E.A.L e EB1	80.000	93.318 (116,66%)
2015	Confeção de refeições	Cantina Social	33.000	33.298 (100,09%)





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	Empratamento	Empratamento individual das refeições	<ul style="list-style-type: none"> - Que a refeição chegue ao utente na sua marmita individual - Proporcionar um maior rigor no empratamento - Diminuir as perdas de temperatura no empratamento 	Não implementado
2015	Comemorações e eventos	Confeção de refeições especiais para datas comemorativas	Serão confeccionadas as refeições conforme plano de atividades das respetivas valências e datas comemorativas da Instituição	Confeccionadas as refeições em acordo com solicitações, para as datas comemorativas da instituição, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> - Reunião do Secretariado Nacional - Visita do Arcebispo de Braga - Comissão Política Eleições Europeias - Comemorações do 5 Setembro - Festa da Família, Natal, Páscoa - Bodas de prata do Arcipreste da Póvoa de Lanhoso
2015	Requisições online	Proporcionar possibilidade de que as requisições de refeições sejam feitas via informática	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar o processo de requisição de refeições - Reduzir gastos em livros de requisições 	Este processo está parado pelo motivo de não existirem recursos técnicos disponíveis para o seu desenvolvimento.

9.6. Departamento de Instalações e Equipamentos / Informática

9.6.1. Departamento de instalações e equipamentos (DIE)

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

Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Que 100% dos pedidos de intervenção via plataforma de manutenção são atendidos	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência - Quando possível realizá-los com a maior brevidade possível 	Garantida uma resposta eficaz às solicitações internas

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	OBRAS E PROJETOS	Obra de remodelação e ampliação do Lar de S. José com a instalação de um monta-camas.	Melhorar o funcionamento da valência e dar maior conforto na sua utilização	O projeto ficou pendente por decisão superior





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
2015	OBRAS E PROJETOS	Obra de remodelação e ampliação do Hospital António Lopes	Dar cumprimento à Legislação em vigor e criar condições de resposta às necessidades atuais da valência	Em execução
2015	OBRAS E PROJETOS	Remodelação e alteração do espaço de atendimento ao público na Farmácia da Misericórdia	Melhoria do espaço	Transitou para 2016 por decisão superior
2015	OBRAS E PROJETOS	Substituição parcial da cobertura do edifício São Gonçalo	Resolver o problema de infiltrações existente em vários pontos da valência, devido ao estado da cobertura	Transita para 2016, devido a execução de remodelação total do edifício. Projeto em execução de especialidades
2015	OBRAS E PROJETOS	Manutenção periódica em todos as vertentes conforme as necessidades de cada valência	Manter as instalações e equipamentos da Santa Casa nas devidas e perfeitas condições de funcionamento	Executado a 100%
2015	OBRAS E PROJETOS	Dar continuidade à conservação, reparação e manutenção de todas as instalações e equipamentos da Instituição, conforme as necessidades que se vão verificando e de acordo com o plano de manutenção	Garantir o bom funcionamento dos equipamentos e o estado de conservação das instalações	Executado a 100%
2015	OBRAS E PROJETOS	Requalificação dos edifícios	Melhorar a aparência do espaço de utilização.	Requalificação dos muros entre o CATL, LAR e ULDM; Requalificação da fachada do CATL; Requalificação interior dos muros do LAR.
2015	OBRAS E PROJETOS	Terminou-se o restauro do gradeamento do HAL	Garantir a durabilidade e aparência do equipamento	Terminou-se o restauro do gradeamento do HAL

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

O Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicações é um departamento transversal, presta serviços a todas as valências da SCmpl. O apoio vai do software ao hardware, da multimédia (áudio e vídeo), às comunicações e telecomunicações às plataformas internas e externas (intranet, site facebook, email, webmail, RNCCI, etc.). Além deste apoio que é diário o DTIC colabora na implementação de ferramentas e processos, como por exemplo a ferramenta de cálculo de capitações, desenvolve e implementa outros projetos, como por exemplo a plataforma de registo de P1's.





Objetivos do serviço

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Garantir uma resposta eficaz às solicitações internas	Realizar 90% das solicitações efetuadas via plataforma de manutenção.	- Analisar os pedidos efetuados para avaliar a pertinência - Quando possível realizá-los com a maior brevidade possível	Plano previsto executado a 100%
Manter as TIC da SCMPL com funcionamento regular e eficiente	Realizar 90% das propostas do plano de atividades para 2015.	- Realizar as ações planeadas para o ano seguinte	Plano previsto executado a 100%

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jan.	Serviço de Urgência no HAL	Parametrizar o MedicineOne para responder ao SUB, criar tabelas de análise ao serviço. Instalar de novos equipamentos na nova área de consulta.	Dotar os sistemas informáticos de capacidade de resposta ao SUB.	Consulta, aquisição e instalação de hardware num curto espaço temporal, sem qualquer tipo de atraso ou constrangimento.
Jan.	Revisão de PC's da Sala TIC do São Gonçalo	Aproveitar a mudança da sala TIC para proceder à atualização e reparação de alguns dos PC's	Manter o bom funcionamento dos mesmos.	Alguns dos PC's foram recolhidos às oficinas para reparação. Transitou para 2016 a substituição de alguns postos.
Fev.	Reconstrução da rede na zona da fisioterapia do HAL	Devido a pico de corrente tivemos avarias em equipamento de rede. Aproveitou-se para reconstruir a rede nesta zona do HAL que vinha tendo alguns problemas.	Melhorar a rede nesta zona do HAL.	Concluído, confirmada a efetiva melhoria, continuando ainda assim deficitária.
Abr.	Criação de nuvem interna	Criação de uma nuvem interna, que permita a partilha de ficheiros e calendários.	Dar o controle dos ficheiros ao próprio utilizador e possibilitar a consulta dos mesmos em qualquer lugar e dispositivo.	Concluído, formação ministrada aos envolvidos entrando imediatamente em funcionamento.
Set.	Criação de plataforma de registo de tempos	Criação, instalação de Plataforma de Registo de Tempos dos Motoristas para afetação de custos às valências. Formação ao Sr. Mesário numa primeira fase.	Eliminar o registo em papel por parte dos motoristas. Tornar a afetação de horas prestadas às valências automática.	Concluído, dada formação ao Sr. Mesário, tendo ficado prevista instalação de leitor de código de barras e formação aos motoristas (transita para 2016).
Épocas festivas	Apoio Técnico	Apoio técnico e material das festas das épocas festivas e temáticas (Natal, Carnaval, Dia Mundial da Criança, etc.) às diversas valências.	Garantir o apoio técnico ao nível informático, nos diversos eventos da instituição	Apoio efetuado com recurso a meios próprios e cedidos por outras entidades.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Ao longo do ano	Manutenção	Realizar manutenção contínua e preventiva de todos os equipamentos (hardware/software) em todas as valências.	Manter o bom funcionamento e disponibilidade de recursos aos profissionais que deles dependem.	Manutenção com ligeiros atrasos devido à redução de um elemento na equipa, durante grande parte do ano.
Ao longo do ano	Atualização	Realizar atualizações facultativas e obrigatórias nos diversos programas informáticos de gestão da instituição.	Manter o bom funcionamento e disponibilidade dos mesmos assim como fazer cumprir a legislação em vigor.	Efetuada todas as atualizações legais em vigor.
Ao longo do ano	Manutenção/Acompanhamento	Acompanhar as obras de melhoria do HAL.	Minorar as falhas inerentes ao facto de as obras decorrerem em simultâneo com o "normal funcionamento da Valência.	Presente sempre que chamado o departamento quer para prevenção, correção e emissão de parecer.
Ao longo do ano	Acompanhamento	Implementação de novo programa de gestão clínica nas valências de saúde.	Receber, dar formação e colaborar na implementação de rotinas/processos.	Não foi possível a conclusão do processo, tendo passado para 2016 a formação e arranque do mesmo.
Ao longo do ano	Site/Portal	Promover a dinamização de conteúdos no site da instituição	Dar a conhecer as atividades que se desenvolvem na instituição Promover novos serviços Divulgar serviços existentes	Concluído

10. VALÊNCIAS SOCIAIS

10.1. VALÊNCIAS DE INFÂNCIA

10.1.1. Creches e jardins de infância

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

A instituição tem disponíveis 2 valências de creche e 2 valências de jardim-de-infância/ensino pré-escolar que englobam cerca de 250 crianças.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Proporcionar às Crianças experiências e atividades que contribuam para o seu crescimento pessoal, satisfazendo as suas necessidades físicas, intelectuais, afetivas e sociais	Realizar 90% das atividades programadas no Plano Anual de Atividades Socioculturais	- Realização de atividades alusivas a épocas festivas e dias temáticos; - Realização de atividades de lazer e convívio entre as crianças.	Das atividades previstas para 2015 só não se realizou uma, no entanto realizaram-se 3 novas atividades.





OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis pelos mesmos	Ter 75% do grau de satisfação dos utentes entre Bom e o Muito Bom.	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades de ensino; - Realização de atividades socioculturais; - Realização de atividades de desenvolvimento motor; - Realização de reuniões de pais, para reforço da comunicação entre a valência e o grupo de pais; - Realização de reuniões do Conselho Pedagógico. 	Foi recolhida uma amostra de 64 questionários da qual se obteve um grau de satisfação de 84%. O objetivo foi atingido e superado.
Procurar ter uma amostra mais significativa das respostas ao inquérito de satisfação	Pelo menos 30% dos encarregados de Educação respondam aos questionários de satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - No ato da entrega, reforçar a importância do preenchimento do inquérito; - Durante o período de resposta, lembrar os responsáveis pelo utente do prazo de entrega. 	Foram distribuídos 252 questionários tendo-se recolhido uma amostra de 64 correspondente a 25,6%. O objetivo não foi atingido.
Potenciar a taxa de ocupação das valências de acordo com o determinado em acordo de cooperação	Ter nas 2 respostas uma ocupação de 100% de acordo com as capacidades definidas	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar as normas do EQUASS (serviços diferenciados) - Melhoramento dos equipamentos e materiais das salas de atividades e apoio à família - Divulgação de serviços (criação de um flyer informativo) 	Parcialmente atingido. A valência de creche teve uma ocupação de 100% face aos Acordos de Cooperação. Em pré-escolar a frequência média foi de 133 crianças o que não completou o AC.

Atividades Socioculturais

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jan.	Reis	Elaborar as coroas Ensaiair da canção Cantar os reis à comunidade e valências	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar as crianças para o conhecimento das tradições. - Promover momentos lúdicos e de descontração - Fomentar atitudes de colaboração com os outros. - Conhecer uma canção tradicional da temática "Cantar os Reis" 	<p>Durante o mês de janeiro as crianças das salas dos 2, 3, 4 e 5 anos cantaram os reis à comunidade e valências (Lar de S. José, Hospital António Lopes).</p> <p>Para este fim:</p> <ul style="list-style-type: none"> - As crianças aprenderam uma canção e foram capazes de a apresentar ao público. - Os utentes revelaram motivação e interesse na recolha de instrumentos para o enriquecimento da atividade; - As crianças elaboram as coroas com matérias de desperdício; - As crianças propuseram trazer instrumentos musicais para enriquecer a canção dos reis;





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Fev.	Carnaval	Desfile com a participação de todas as Valências, o tema selecionado foi a Literatura Infantil (contos infantis)	- Participar em festas e acontecimentos da Valência. - Retratar o conto Peter Pan e Alice no País das Maravilhas (mensagem, personagens); - Incentivar o gosto pelo livro	Desfile com a participação de todas as Valências. O tema selecionado foi "Literatura Infantil (contos infantis)". As personagens principais da história foram caracterizadas pelas salas dos 2, 3, 4 e 5 anos e funcionárias. Realça-se o gosto e o empenho de todos os intervenientes em apresentar o trabalho realizado.
27/Fev.	Atividade de parceria com o Lar	As salas dos 5 anos em conjunto com os idosos, fizeram uma pintura em telas.	- Promover o convívio entre valências - Proporcionar um momento de laser com os idosos Partilhar conhecimentos	As crianças e os idosos desfrutaram de momentos ricos, a nível humano, especialmente os idosos dependentes, observavam as crianças a pintar "para eles" e o convívio e alegria que o grupo de crianças "deu" ao salão, contribuiu um pouco para a diminuição da solidão, de alguns utentes do Lar.
Mar.	Dia do Pai	Presentes elaborados nas diferentes salas de atividades	Contribuir para fortalecer os laços afetivos escola-família	Os utentes elaboraram presentes: canecas pintadas com a mão, porta canetas, calendários... registaram contos sobre o pai e elaboraram pintura e desenho livre sobre a temática.
Mar.	Dia do Teatro	Comemorações, com atividades no exterior das valências da Infância, em parceria com outras Valências da Instituição e Biblioteca Municipal	Promover o gosto/interesse pelo teatro	Realizado a 27 de março, dia do Teatro. As crianças das salas dos 3, 4 e 5 anos assistiram a um conto dramatizado "Não importa ser diferente", abordando a temática da diferença.
Abr.	"O livro"	Atividades em parceria com a Biblioteca Municipal, acerca da temática o livro.	- Respeitar o livro - Criar pré-requisitos para hábitos de leitura	Nos diálogos e interpretação sobre o conto as crianças compreenderam o sentido da importância de ter um amigo Registo do conto nas salas de atividades.
Abr.	Páscoa	Levantar o Arco na quinta-feira antes do Domingo de Páscoa Domingo- cânticos alusivos e tapete.	Participar em festas e acontecimentos da Valência e comunidade	Todos os utentes das salas de creche e de pré-escolar participaram na exposição no hall do Hospital António Lopes com trabalhos alusivos à época. Na quinta-feira antes do domingo de Páscoa cantaram cânticos e festejaram o erguer do arco da Páscoa.
Mai.	Dia da Mãe	Elaborar presentes nas salas	Contribuir para fortalecer os laços afetivos escola-família	Todas as salas de atividades elaboraram presentes para oferecer às mães, utilizando diversos materiais e técnicas
Mai.	Dia da Família	Atividades a desenvolver em parceria com as famílias dos utentes	Dinamizar a interação criança-família e Instituição	Esta atividade não foi realizada em conjunto mas foi abordada em contexto de sala.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jun.	Dia da Criança	Aula de expressão Motora e participação os pais: Salas dos 2, 3, 4 e 5 anos no período da manhã e sala B2 no período da tarde. Ida pelas salas do pré-escolar ao Teatro Circo a Braga assistir à peça: "O Gato das Botas". Lanche convívio no Bom Jesus.	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar momentos de alegria e convívio com os pais e outras crianças - Conhecer e contactar com novos espaços culturais - Conhecer o teatro circo 	A aula de expressão motora teve a participação de alguns pais e outros que assistiram com muito entusiasmo. A ida ao teatro foi vivida com muita alegria pelas crianças. A peça escolhida foi adequada para as crianças (dos 2, 3, 4 e 5 anos). Retratados nos registos fotográficos, filmagens e registos individuais das crianças.
27/Jun.	Festa de Finalistas	Atuações das crianças Finalistas, das salas dos 3 e 4 anos e dos encarregados de Educação das salas finalistas. Entrega de diplomas aos finalistas. Lanche/convívio com os familiares dos finalistas	<ul style="list-style-type: none"> - Assinalar o final do ciclo creche e Jardim para uma nova etapa. - Agradecer a todos os intervenientes no processo educativo dos utentes finalistas - Promover o convívio e momentos de alegria; 	As atuações das salas 3, 4 e 5 decorreram com sucesso. Os Encarregados de educação das salas Finalistas, apresentaram atuações e mensagens de agradecimento a todos os intervenientes que colaboraram no processo educativo dos seus educandos. Existiram momentos de descontração, alegria e convívio, evidenciados no lanche convívio em cada edifício, com uma largada de Balões.
Jul.	Praia	As salas 2, 3, 4 e 5 anos durante o mês de Julho vão à Praia de Esposende, alternando dia sim, dia não, cada edifício do pré-escolar	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar as crianças para o conhecimento do ambiente Praia; - Promover momentos lúdicos e de descontração - Promover a consciência ecológica - Fomentar atitudes de colaboração com os outros. 	As crianças no contexto de visita ao exterior, praia, tiveram a oportunidade de brincar, descansar, saíram do contexto de sala de pré-escolar. Nas rotinas inerentes a um dia de Praia, as crianças tiveram a oportunidade de colaborar com o colega, conviver com outras crianças de outras salas mais diretamente, fomentando um espírito de entre ajuda. As crianças mais uma vez refletiram o quanto é importante preservar a floresta (local onde almoçavam) e a praia/areia/ água, locais que proporcionam bem-estar e saúde.
Set.	Abertura do ano letivo	Receção das crianças, com decoração festivas e atividades coletivas	Proporcionar momentos de acolhimento favoráveis à criança.	Todas as salas de atividades, organizaram os espaços e tempos num clima acolhedor, espaços com áreas definidas, (Orientações Curriculares). As atividades passaram pelas apresentações dos novos espaços, materiais... Os diálogos, as canções, as brincadeiras livres foram predominantes...





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Out.	Vindimas e Desfolhadas	Visitar quintas do concelho	Desenvolver capacidades de observação e atenção;	Estas atividades, além do seu carácter tradicional, também proporcionaram à criança o contacto com o meio natural e conheceram melhor o meio que as rodeia (quintas). A criança foi ator na pesquisa e recolha de meios para posterior registo e análise (folhas, uvas, espigas...)
Out.	Dia da Música	Construção de instrumentos musicais e exposição nos edifícios - Conhecer compositores (ex. Vivaldi) - Realizar atividades em parceria com as mesmas faixas etárias da valência	Proporcionar à criança novos conhecimentos musicais; - Realçar as capacidades expressivas da música;	Todas as salas abordaram e exploraram, de acordo com a faixa etária, a obra "Para Elisa" de Beethoven. Escutaram a composição e realizaram atividades, também a nível de expressão Plástica. Todas as salas de Creche e Jardim construíram instrumentos musicais com materiais reciclados e realizaram exposição em cada edifício durante uma semana.
Out.	Dia do Animal	Realização de visitas de estudo, quintas, lojas etc.) - Desfile/Campanha dos direitos dos animais pelas ruas da Póvoa de Lanhoso - Atividade em parceria com a G.N.R	- Conhecer os direitos dos Animais - Compreender e registar as temáticas aprendidas	Inserido na temática do nosso Projeto Educativo "Os Cidadãos do Amanhã", as crianças de pré-escolar realizaram uma campanha de sensibilização nas ruas da Póvoa de Lanhoso (com cartazes elaborados nas salas). Nas salas de creche e jardim adotaram um animal. O GNR, realizou uma ação sensibilização com cães e largada de aves selvagens.
Out.	Alimentação	Atividades planeadas nas salas (ex. espetadas de fruta, saladas de fruta, idas ao supermercado, feiras etc...) Palestra, Atividades em parceria com o projeto <i>Passezinho</i>	Conhecer hábitos relacionados com a alimentação. - Saber a diferença entre alimentos Saudáveis e Não Saudáveis.	As atividades foram realizadas com sucesso, as crianças, aprenderam conceitos: alimentos que fazem bem à saúde e não fazem bem à saúde. A nutricionista enriqueceu esta temática com uma palestra sobre a alimentação saudável para os encarregados de educação da creche e pré-escolar.
Nov.	Magusto	Desfile, canções, peças de teatro alusivas ao tema S. Martinho. Lanche com os pais Feirinhas de doces	- Promover o trabalho de equipa; - Proporcionar a interação Valência e famílias	As atividades decorreram com entusiasmo em que cada sala preparou uma atuação para apresentar aos encarregados de educação, no final decorreu o lanche convívio e a tradicional feirinha da Castanha.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
20/ Nov.	Dia Nacional do Pijama	As crianças e funcionários vêm vestidos de pijama para a escola e passam, assim, o dia, em atividades educativas e divertidas até regressarem a casa. Nas semanas anteriores, as educadoras e professoras podem também organizar, na sala com as crianças e com as famílias, um conjunto de atividades lúdicas e educativas propostas pela Missão Pijama.	Lembrar que " <i>uma criança tem direito a crescer numa família</i> ".	As salas trabalharam a história " <i>Aranha Delicada</i> ", elaboraram registos e trabalharam a música de Pedro Abrunhosa. As salas de aquisição de marcha elaboraram almofadas em parceria com os encarregados de educação (carimbagem de mãos).
Dez.	Festa de Natal	Atuações Presentes de Natal	Conhecer os valores da época Natalícia.	Os valores da época natalícia foram explorados em todas as salas de atividades. A Creche (b1 e b2) realizou um lance convívio com entrega dos presentes às crianças, as crianças cantaram uma canção de Natal, com o apoio dos adultos. As salas dos 2, 3, 4 e 5 anos realizaram a festa nos dias 19 e 20 de Dezembro. A abertura foi realizada pelas salas finalistas, seguindo-se as atuações das restantes salas. O grupo de EE finalizou as atuações. No final decorreu a tradicional entrega de presentes pelo Pai Natal e lanches.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Ao longo do ano	Implementação da norma EQUASS	Colaborar ativamente na implementação da certificação EQUASS implementando todas as medidas afetas a esta norma	Certificação pela norma EQUASS	As equipas educativas implementaram os procedimentos previstos na Norma EQUASS. A certificação foi obtida em 15/12/2015.
Ano letivo	Horário letivo e não letivo	Definição de horários: horário letivo 5 horas atividades orientadas pelo educador(a), as restantes no regime componente de apoio à família (atividades de livre escolha e extra curriculares)	Implementar diretrizes do Ministério da Educação	Continuação da implementação desta medida, contribuindo para a efetiva melhoria dos serviços (elaboração de documentação, atendimento aos EE e reuniões de conselho pedagógico).





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Ano letivo	Atividades extracurriculares	Participação das crianças dos 3 aos 5 anos, nas aulas de inglês / piscina / desporto, Música, TIC	Promover o desenvolvimento da criança a nível motor; Proporcionar uma atividade física às crianças Proporcionar às crianças um primeiro contacto com outra língua;	Em Outubro de 2015 continuamos com o pack de 5 atividades extra curriculares em horário não letivo, inserido a Iniciação Musical nas idades de 2 anos.
Ano letivo	<i>Passezinho</i> (atividades e propostas e criadas pelas equipas)	Sessões de atividades propostas no programa	Parceria educativa com o programa PASSE (programa alimentação saudável em saúde escolar)	Continuamos a parceria e realização de atividades propostas no manual e outras planeadas nas salas, inseridas na temática "Alimentação Saudável".
Ano letivo	Atividades planeadas em parceria com a Biblioteca Municipal	Atividades a planear em conjunto seguindo várias temáticas ex: comemoração do Livro Infantil.	Dinamizar a parceria com a Biblioteca Municipal	Continuação da parceria com a participação de atividades em conjunto.
Ano letivo	Reunião de Conselho pedagógica	Reuniões que se realizam ao longo do ano letivo	- Articulação de Práticas na Valência. -Promover a melhoria contínua dos nossos serviços. - Reflexão e avaliação das atividades realizadas.	Com a implementação de horário não letivo, quinzenalmente as equipas dos 2 edifícios, reúnem para debater problemáticas, projetos e práticas pedagógicas.
Ano letivo	Reunião de conselho consultivo	Reunião que se realiza de 2 em 2 meses.	- Preparação do ano letivo e atividades. - Avaliação do ano letivo	A reunião de abertura de ano letivo, foi realizada em cada edifício, para organização das salas, horários e organização do serviço a prestar aos utentes. Reunião em Novembro, preparação da festa de Natal. Em Janeiro preparação do Carnaval e escolha do tema. Em Julho, constituição das equipas para o próximo ano letivo.
Novembro	Reuniões de EE	Reunião que se realiza com uma periodicidade de 1 vezes por ano com os representantes dos pais e todos os Enc. Educação	Promover a participação dos Encarregados de Educação no processo Educativo.	A reunião foi realizada em Novembro, com a apresentação do Plano de Atividades para o novo ano letivo e da proposta da nova gestão de acessos nos 2 edifícios.





10.1.2. CATL S. Nicolau

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

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

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Proporcionar às Crianças experiências e atividades que contribuam para o seu crescimento pessoal, satisfazendo as suas necessidades físicas, intelectuais, afetivas e sociais	Realizar 90% das atividades programadas no Plano Anual de Atividades Socioculturais	- Realização de atividades alusivas a épocas festivas e dias temáticos; - Realização de atividades de lazer e convívio entre as crianças.	Objetivo atingido. Apenas não se realizou uma atividade
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes e responsáveis pelos mesmos	Ter 70% do grau de satisfação dos utentes entre Bom e o Muito Bom.	- Realização de atividades de ensino e acompanhamento ao estudo; - Realização de atividades socioculturais; - Acompanhamento nas férias escolares.	Objetivo atingido e superado.

Atividades Socioculturais

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Set.	Outono	Decoração da Valência, tornando o espaço acolhedor.	Identificar e conhecer as características da estação.	Elaboração de alguns trabalhos (desenhos) com as crianças alusivos ao outono para decoração dos espaços.
Out.	Comemoração do Dia Mundial da Alimentação	Elaboração de desdobrável sobre a "Alimentação saudável". Distribuição e debate interativo.	Promover junto das crianças os conceitos de uma alimentação completa, variada e equilibrada.	Sensibilização para a importância da alimentação saudável com as crianças. Realização de trabalhos manuais para levarem para casa.
Nov.	S. Martinho	Expressão Musical, Ensaio de canção do outono	Desenvolver as capacidades musicais e sensoriais	Abordagem ao tema com todas as crianças nas aulas de Expressão musical
Dez.	Férias de Natal / Festa de Natal	- Decoração da Valência, com motivos alusivos à quadra natalícia. - Ensaio de canções, dramatizações e danças. - Realização de convites aos Pais - Realização de prenda surpresa para as crianças.	Fortalecer os laços familiares. Valorizar o esforço e a capacidade recreativa dos filhos Promover a cooperação e a interação entre crianças/pais/equipa de trabalho e membros da direção	Foi realizada uma festa no Auditório dos Bombeiros Voluntários, com a participação de todas as crianças e seus familiares. Oferta de um presente a todas as crianças.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jan.	O inverno	- Debate e explanação interativa do tema; - Decoração das salas com motivos sobre o inverno.	Identificar e conhecer as características da Estação	Elaboração de alguns trabalhos (desenhos) com as crianças alusivos ao outono para decoração dos espaços.
Jan.	Celebração das Janeiras	Expressão Musical “ <i>canção das Janeiras</i> ”	Manter viva a tradição, usos e costumes da cultura tradicional portuguesa.	Abordagem ao tema com todas as crianças nas aulas de Expressão musical.
Mar.	Carnaval	Confeção do vestuário de acordo com o tema escolhido	Manter viva a tradição carnavalesca promovendo a capacidade criatividade e a diversão.	Desfile realizado no dia de carnaval com a participação de todas as crianças e funcionárias. O tema escolhido foi ao Contos Infantis - “Pocahontas”.
Mar.	Dia do Pai	- Elaboração de um trabalho para o pai “Porta-chaves” - Debate interativo	Reforçar/valorizar a importância da família	Atividade realizada com todas as crianças na elaboração de um diploma para oferecer ao pai.
--	Eco Espantalhos	Participação no Concurso “ <i>Eco - Espantalhos</i> ” em articulação com entidade parceira CM da PVL	Participar na vida da Comunidade	Esta atividade não foi realizada.
Mar.	Primavera	- Debate interativo do tema; - Artes decorativas com trabalhos manuais relacionados com tema. - Expressão Musical “Chegou a primavera”	Identificar e conhecer as características da Estação.	Elaboração de trabalhos manuais com as crianças para decoração dos espaços. Abordagem ao tema nas aulas de expressão musical.
Mar.	Dia Mundial da Floresta e Dia da Água	- A importância da água como bem essencial à Vida. - Formas práticas sobre a poupança da água.	Sensibilizar para o gosto e respeito pela Natureza e sobre os benefícios que a floresta e a água trazem ao planeta.	Sensibilização para a importância da água com as crianças. Realização de trabalhos manuais.
Abr.	Férias da Páscoa/ Festa da Páscoa	-Expressão de Plástica com trabalhos em reciclagem para a Exposição “Páscoa no HAL” - Ensaio de canção para a cerimónia do Arco.	Identificar a Páscoa como a maior festa dos cristãos. Cerimónia do levantamento do Arco de Páscoa na quinta-feira anterior à Páscoa no logradouro do HAL	Participação das crianças na exposição e levantamento do arco no HAL. Canção com o tema “Amizade” no levantamento do Arco de Páscoa.
Mai.	Dia da Mãe	Elaboração de um trabalho para a mãe	Reforçar/valorizar a importância da família	Atividade realizada com todas as crianças na elaboração de um coração para oferta às mães.
Jun.	Dia da Criança	- Pintura facial - Jogos tradicionais - Lanche especial	Promover o convívio entre os diferentes grupos etários	Pouca adesão por parte das crianças devido à quantidade de TPC's que traziam para esse dia. Oferta de um maminho a todas as crianças (Gomas).





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jul.	Férias de verão	Nas Férias de verão, dividir as crianças por grupos etários e realizar visitas de estudos de acordo com o desenvolvimento cognitivo das crianças	Contribuir de forma saudável e divertida para o enriquecimento cultural e social da criança.	Atividades realizadas com todas as crianças presentes. Realização de saídas ao exterior, <i>ateliers</i> jogos, cinema, trabalhos manuais.
Jul.	Festa de encerramento do ano letivo	- Festa convívio; - Programa recreativo apresentado e da responsabilidade do grupo de finalistas; - Lanche partilhado; Baile.	Promover um convívio saudável e divertido entre todos os intervenientes.	Um grupo de 15 crianças preparou uma representação teatral para as restantes. Realização de um lanche partilha com todas as crianças.
Ano letivo	Motricidade Dança Criativa	Administradas pela funcionária Elisabete Educadora de Infância e animadoras sociais de forma a organizar desde cedo as atividades para a Festa de Natal.	Substituir sem custos adicionais as aulas anteriormente prestadas pelo prof. Miguel.	Atividade realizada semanalmente, com grupos divididos por anos. Participação após terminar os TPC's.
Férias	Piscina Municipal/Praia de Esposende	- Contactos com as instituições parceiras envolvidas; - Organização das equipas de acompanhamento; - Informação aos EE sobre equipamento necessário.	Promover uma vida divertida e saudável garantindo o entretenimento e o bem-estar das crianças.	Frequência diária de todas as crianças na piscina municipal e praia de Esposende, alternadamente.
Férias	Atividades externas	- Visita à Diver Lanhoso - Aldeia de Natal + Circo; - Visita ao castelo de Lanhoso; - Pic-nic em Calvos; - Caminhada saudável; - Cinema; -Visita às escavações de Lanhoso.	Criar um ambiente divertido e saudável com experiências que favoreçam o desenvolvimento da personalidade da criança.	Todas as crianças que frequentaram participaram com agrado nas diversas atividades
Férias	Workshops	Realização de diversos Workshops: Informática; Culinária; Construção de Instrumentos Musicais; "English party"; Matemática	Ocupar os tempos livres das crianças com atividades divertidas e diversificadas.	Todas as crianças que frequentaram participaram com agrado nas diversas atividades.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Set/ Out	Organizar o início do ano letivo	Sensibilizar/informar das regras a cumprir para um entendimento harmonioso.	Estabelecer regras que facilitem o funcionamento das diversas atividades.	Receção e acolhimento das crianças na valência de forma muito positiva.
Jan	Reunião de EE	Reunião anual com os representantes dos pais e todos os EE	Promover a participação dos EE no processo educativo	Pouca adesão por parte dos EE.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Ano letivo	Aulas de Inglês Aulas de Iniciação Musical	Aulas a desenvolver durante o ano letivo	Aumentar o grau de conhecimento nas respetivas áreas de aprendizagem	Atividade realizada semanalmente, com grupos divididos por anos. Participação após o terminar os TPC's.
Ano letivo	Atividades de acompanhamento ao estudo (TIC, Inglês, AEC's)	Acompanhar os utentes nas atividades escolares dando apoio na elaboração dos TPC's	Incentivar e motivar para o estudo	Realização dos TPC's no período de permanência na valência.
2015	Implementação da norma EQUASS	Colaborar ativamente na implementação da certificação EQUASS	Certificação pela norma EQUASS	Envolvimento e participação de toda a equipa da valência para atingir o objetivo proposto.
2015	Implementação dos Planos de Desenvolvimento individual	Elaborar os PDI's a todas as crianças	Implementação dos PDI's das crianças	Elaboração e avaliação dos PDI's das crianças do ano letivo 2014/15.
2015	Gestão de material e equipamentos	Identificar e apresentar à coordenação as necessidades do serviço relativamente a equipamento e material	Identificar as necessidades para a maior produtividade	Gestão do stock da valência trimestral.
2015	Manual de Procedimentos	Revisão dos manuais de procedimentos da valência	Promover a melhoria dos manuais de procedimentos	Alteração e introdução de atividades no M P de modo a melhorar o serviço prestado.
2015	Manutenção do edifício	Manutenções corretivas, preventivas e/ou de alteração necessárias ao bom funcionamento da valência conforme avaliação específica de cada situação	Preservação do edifício, bem como melhorar o bem estar dos utentes e colaboradores.	Todas as solicitações de manutenção foram atempadamente resolvidas.
2015	Pintura dos muros internos do recreio com a participação das crianças	- Escolha da cor; - Explicação da atividade às crianças e escolha do tema a decorar.	Melhorar o aspeto físico do recreio.	Atividade realizada pelo DIE. Não foi possíveis as crianças estarem presentes devido ao tempo de permanência na valência.
2015	Compra/reposição de material didático	- Aquisição de jogos e livros.	Repor materiais em falta e outros desgastados pelo uso.	Reposição e aquisição de todo o material didático necessário.
2015	Pintura da parede externa (parte de baixo da parede) do edifício do CATL que dá para a Avenida dos Bombeiros Voluntários	Pintar a parte de baixo da parede frontal do edifício que se encontra toda descascada	Preservar o edifício	Atividade realizada pelo DIE
2015	Colocação de algeroz novo nessa parede externa dado que o existente se encontra danificado	Algeroz rebentado e que nos dias de chuva espalha a água molhando quem por lá passa	Preservar o edifício e prevenção de entradas de humidade	Atividade realizada pelo DIE





10.2. VALÊNCIAS SÉNIORES

10.2.1. Lar / Centro de Dia

A resposta social de Lar/Centro de Dia é uma valência sénior que presta serviços de apoio às necessidades dos seus utentes de modo a contribuir para a estabilização ou retardamento do seu processo natural de envelhecimento.

O plano de atividades definido para o ano de 2015, visa a organização de projetos de educação, formação e animação socioeducativa de forma a responder às necessidades da instituição. Pretende acima de tudo promover o envelhecimento ativo, a qualidade de vida e o desenvolvimento sociocultural dos utentes.

Deste modo foram programadas atividades de caráter cultural, social, educativo e lúdico, visando a dimensão educativa/ formativa com o objetivo de promover a participação ativa, para que os indivíduos se tornem agentes do processo.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Garantir a ocupação da valência para os limites comparticipados pela Seg. Social	Ter uma taxa de ocupação do Lar de 95%; Ter uma taxa de ocupação do Centro de Dia de 75%	- Comunicação das atividades realizadas para o exterior; - Promoção das valências junto de potenciais utentes; - Garantir a satisfação e qualidade de vida dos utentes.	Ocupação de 100% ao longo de 2015
Proporcionar atividades de ocupação que vão ao encontro às necessidades e expectativas dos utentes e garantir a sua ocupação diária.	Realizar 90% das atividades socioculturais programadas sejam realizadas	- Realização de atividades socioculturais; - Envolvimento dos familiares nas atividades; - Motivação dos utentes para a participação nas atividades; - Promover interação com utentes de outras valências da SCMPL.	Foram realizadas todas as atividades do plano.
Manter os utentes do contacto com o meio exterior	Realizar 25% das atividades programadas contemplem saídas ao exterior.	- Realizar saídas; - Promover contactos com outros utentes/pessoas; - Criar parcerias com outras instituições/entidades.	Realizadas as saídas ao exterior conforme preconizado (14 saídas correspondendo a 34% das atividades programadas)
Procurar a melhoria da satisfação dos utentes	Contribuir para que 75% dos utentes tenham um grau de satisfação global dos serviços prestados no Lar e Centro de Dia entre o Bom e o Muito Bom	- Realização de atividades socioculturais; - Realização de atividades de manutenção e melhoria; - Execução do plano semanal; - Prestação de serviços de qualidade (do quotidiano, de saúde e mobilidade)	Objetivo atingido e superado. Foram recolhidos 20 questionários para as valências de ERPI e CD e obteve-se um grau de satisfação de 91,5% (consideradas apenas as respostas com classificação de Bom e Muito Bom)





Atividades Socioculturais

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Jan.	Cantar os Reis	Construção de capas para cantar os reis à comunidade vizinha	- Manter vivas as tradições. - Promover o convívio e a interação social.	No ensaio e construção das capas participaram um grupo de 20 utentes. Para cantar os Reis aos alunos do prolongamento das duas escolas primárias, bem como aos serviços administrativos, participaram um grupo de 7 utentes.
Jan.	Stº Amaro	- Passeio/convívio à festa de Stº Amaro	- Promover a interação social. - Promover o a manutenção e a psicomotricidade.	Esta atividade consistiu num passeio ao Stº Amaro, não foi possível realizar no dia da festa devido ao mau tempo. Participou um grupo de 19 utentes.
Fev.	Dia de S. Valentim	- Recolha e exposição sobre a palavra "Amor"	- Desenvolver a criatividade e a imaginação.	Esta atividade contou com a ajuda da internet para procurar poemas sobre o amor.
Fev.	Festa de S. Brás	- Passeio/convívio à capela de S. Brás	- Promover a interação social. - Promover a manutenção e a psicomotricidade.	Esta atividade não se realizou tal com estava definida, usamos a Internet para pesquisar sobre a vida de S. Brás. Participou um pequeno grupo.
Fev.	Preparação do Carnaval	- Preparação de fantasias	- Promover a criatividade e a imaginação. - Promover a psicomotricidade.	Esta atividade consistiu na elaboração das fantasias de carnaval para o desfile da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Lanhoso. Participaram nesta atividade 12 utentes.
Mar.	Desfile de Carnaval	- Participação no desfile	- Promover o convívio e a interação social	Foi uma tarde muito divertida, com muita alegria e muita dança e boa disposição. Participaram nesta atividade 17 utentes e 20 funcionárias.
Mar.	Dia da Mulher	- Construção de lembrança a oferecer a todas as mulheres, lanche convívio.	- Desenvolver a criatividade e a imaginação. - Promover e valorizar o papel da mulher na sociedade.	Foi realizada uma pequena flor de colocar ao peito que foi oferecida a todas as senhoras. Foram também oferecidas rosas naturais.
Mar.	Festa de S. José	- Participar na festa de S. José. Lanche convívio	- Promover o convívio e a interação social. - Promover a psicomotricidade	Mais uma vez um grande número de utentes participou nas festas de S. José.
Mar.	Comemoração do dia do pai	- Construção de lembranças a oferecer a todos os pais	- Desenvolver a criatividade e a imaginação.	Foi realizado um postal com um poema que foi oferecido a todos os pais. Foi também realizado um lanche convívio com familiares.
Mar.	Comemoração do dia da floresta, mudança de estação	- Plantação de árvore ou planta	- Consciencializar para a preservação do ambiente. - Promover a orientação temporal.	Para comemorar esta data um grupo de utentes deslocou-se à horta para fazer algumas plantações.
Mar.	Comemoração do dia do teatro	- Construção de uma peça de teatro a representar no lar	- Desenvolver a criatividade e a imaginação.	A peça de teatro realizada foi improvisada por um pequeno grupo de utentes e apresentada aos restantes.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Mar.	Construção de uma horta	- Plantação de plantas, flores e alguns legumes	- Preservar os costumes. - Promover comportamentos e estilos de vida saudáveis.	Esta atividade consistiu no retomar da construção da horta, com a plantação de cebolo, tomate, pimentos, pepinos. Esta atividade contou com a participação de 15 utentes. Foi uma tarde muito animada uma vez que contámos com a colaboração de uma turma do 5 ano do Infântário S. Gonçalo.
Abr.	Comemoração do dia mundial da saúde	- Sessão de sensibilização sobre um tema relacionado com saúde	- Promover comportamentos e estilos de vida saudáveis.	Esta atividade não se realizou da forma como estava programada. Foi realizada uma conversa sobre formas de promover a saúde.
Abr.	Decoração do arco da Páscoa	- Construção enfeites para revestir o arco	- Desenvolver a criatividade e imaginação. - Preservar as tradições.	Esta atividade consistiu na realização da decoração do Arco da Páscoa. Aproveitaram-se algumas malhas que sobraram do Carnaval que foram cortadas em tiras para depois revestir o Arco. Contámos com a colaboração de alguns familiares e amigos e um grupo de 15 utentes.
Abr.	Dia da Liberdade	- Recolha e exposição de frases sobre a liberdade	- Reavivar memórias. - Desenvolver a criatividade e imaginação.	Esta atividade consistiu na realização de uma exposição sobre o 25 de Abril. Os utentes tiveram a oportunidade de dar o seu testemunho enriquecendo assim a exposição. Foram também feitos cravos. Esta atividade contou com a participação de um grupo de 15 utentes.
Mai.	Dia do Trabalhador	- Visitar uma fábrica do conselho	- Ajudar a conhecer a novo mundo do trabalho.	Esta atividade não se desenvolveu como estava programada. Em vez da visita a uma fábrica esta atividade transformou-se numa interessante conversa, tendo como tema as profissões e a sua evolução. Participou um grande grupo.
Mai.	Dia da Mãe	- Realização de lembranças para todas as mães e lanche convívio.	- Promover as relações familiares.	Esta atividade consistiu na realização de uma lembrança para entregar a todas as mães. Este foi um dia muito alegre e com muitas visitas. As senhoras gostaram muito da lembrança oferecida.
Mai.	Dia Mundial da Família	- Convívio entre famílias	- Promover a integração social e familiar. - Despertar para valores fundamentais.	Realizaram-se alguns jogos entre os utentes e as suas famílias. Esta atividade contou com a participação de 12 utentes.
Mai.	Dia internacional dos Museus	- Visitar o Aquamuseu (Vila Nova de Cerveira)	- Promover o convívio e o entretenimento. - Promover a cultura.	Participaram nesta atividade cerca de 20 utentes. Foi um dia muito animado.
Mai.	Dia Mundial do Bombeiro	- Visitar o quartel dos bombeiros	- Consciencializar e dar a conhecer a realidade vivida pelos bombeiros.	Esta atividade não decorreu como estava programada. Foi realizada uma conversa sobre a importância dos bombeiros. Participaram nesta atividade cerca de 15 utentes





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Mai.	Mês do coração	- Ação de sensibilização para os perigos e cuidados a ter com as doenças cardiovasculares.	- Desenvolver nos idosos uma educação apropriada para prevenção de doenças cardiovasculares. - Promover o convívio e o bem-estar.	Em colaboração com a nutricionista e uma estagiária foi desenvolvida uma palestra sobre as doenças cardiovasculares. Em colaboração com o fisioterapeuta foi realizada uma caminhada pelo jardim. Na sessão com a nutricionista participaram quase todos os utentes. Na caminhada participaram 10 utentes.
Jun.	Comemoração do dia da Criança	- Convívio/interação com um grupo de crianças	- Promover o convívio intergeracional	Para comemorar o dia da criança deslocamo-nos às escolas para junto das crianças do ATL, cantar e dançar duas músicas. Os utentes gostaram muito de cantar de dançar com as crianças. Participaram nesta atividade 8 utentes.
Jun.	Dia Mundial do Ambiente	- Piquenique num espaço verde	- Consciencializar para a importância da preservação do ambiente. - Promover o convívio e o entretenimento. - Promover a orientação temporal.	Para assinalar esta data foi realizado um lanche convívio na Pilar. Participaram nesta atividade 7 utentes.
Jun.	Santos Populares	- Arraial e sardinhada	- Promover o convívio e o entretenimento.	Todas as IPSS's juntaram-se no parque de merendas de Valdemil para aí comemorarem os santos populares. Participaram nesta atividade cerca de 20 utentes. Foi um dia muito animado.
Jul.	Passeios	- Visitar alguns locais a definir, entre eles praias e monumentos.	- Promover o convívio e o entretenimento.	Alguns dos locais que visitamos foram: Senhora da Abadia, S. Bentinho, praia.
Ago.	Lanche tradicional	Realização de lanche com utentes e familiares, no exterior	- Promover o convívio entre utentes e familiares.	Esta atividade consistiu na realização de um workshop sobre direitos e deveres, onde participaram utentes e familiares. Estes foram divididos por grupos, cada grupo analisou, discutiu e deu sugestões. Esta atividade agradou a todos, principalmente familiares, que reconheceram a oportunidade de conhecerem e abordarem assuntos importantes referentes ao quotidiano dos seus familiares. Participaram quase todos os utentes. No fim realizou-se um lanche convívio onde apreciaram alguns produtos típicos da região (cavacas, enchidos). Participaram um grande número de famílias.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Ago.	Exposição de Trabalhos	Exposição de trabalhos realizados pelos utentes ao longo do ano.	Fomentar a autoestima e a valorização pessoal.	Já é habitual os trabalhos dos utentes ficarem expostos durante o mês de Agosto. Os familiares gostam de ver e por vezes deixam algum dinheiro.
Set.	Passeios	Visitar as freguesias dos nossos utentes	-Relembrar situações vividas em família (bons velhos tempos).	Alguns dos locais que visitaram foram: Senhora do Monte em Garfe, Sameiro, museu da agricultura.
Set.	Romaria de Porto d'Ave	Visitar o mosteiro de Nossa Senhora de Porto d'Ave e lanche no recinto da festa.	- Promover o culto religioso e a interação entre os idosos.	Esta atividade realiza-se todos os anos e consiste na visita ao mosteiro de Porto d'Ave e de um lanche convívio no "terreiro" da festa. Esta atividade é muito apreciada por todos. Participaram cerca de 20 utentes
Set.	Vindimas	Organizar/ participar numa vindima	- Recordar costumes e tradições. - Promover a orientação temporal.	Esta atividade consistiu na participação numa vindima em Vilela. Participaram 11 utentes.
Set.	Compilação de dizeres populares	Recolha e organização de dizeres populares	- Valorizar e registar costumes e tradições populares.	Esta atividade ainda não está terminada, continuamos no processo de recolha de dizeres.
Out.	Semana do Idoso	Desfolhada, missa por todos os idosos	- Promover atividades de convívio e relembrar as tradições. - Desenvolver o lado espiritual	Esta atividade mais uma vez contou com a participação de quase todos os utentes e alguns familiares. Recebemos a visita dos utentes do hospital e da ULDM.
Out.	Feira da Ladra	Visitar a feira da ladra	- Desenvolver a interação e entretenimento entre os idosos.	Nesta atividade participaram 10 utentes. Todos gostaram muito, realizaram algumas compras e no final tiveram direito a um lanche típico da região.
Out.	Arranjos outono	Realização de arranjos com flores e frutos da época	- Recordar costumes e tradições. - Promover a orientação temporal.	Realizaram-se 3 arranjos realizados por 3 grupos.
Out.	Halloween	Enfeite de abóboras e realização de doce de abóbora	- Potenciar as capacidades artísticas de criatividade e imaginação.	Esta atividade sofreu algumas alterações: em vez da realização do doce de abóbora, foi realizado um baile de mascaras alusivo à data. Participou assim um grande grupo.
Nov.	Dia Mundial da Diabetes	Ação de sensibilização para os perigos e cuidados a ter com a diabetes. Aula de ginástica	- Sensibilizar os idosos para educação alimentar apropriada para a diabetes. - Promover o convívio e o bem-estar.	Esta atividade não se realizou nos contornos definidos, esta temática foi abordada através de uma conversa, onde participaram nesta atividade dois grupos, com cerca de 12 utentes cada. Todos mostraram muito interesse pela temática. A aula de ginástica decorreu no final, com apenas alguns exercícios de alongamentos.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Nov.	Preparação da decoração de Natal	Realização de enfeites para a decoração de Natal	- Recordar costumes e tradições. - Promover o convívio e desenvolver a criatividade.	Esta atividade consistiu na realização de bonequinhos com pinhas e feltro para enfeitar a árvore de Natal. Foram realizadas umas rosquinhas com os desperdícios do feltro, que serviram para enfeitar as janelas
Nov.	S. Martinho	Preparação do Magusto com animação musical	- Desenvolver o interesse pelas tradições culturais. - Promover atividades de convívio.	Mais uma vez para comemorar o S. Martinho recebemos utentes do HAL e a ULDM, bem como utentes do Centro Comunitário de Verim e da Comissão de melhoramentos de Santo Emilião. Foi uma tarde muito animada, onde não faltaram as castanhas, vinho, caldo verde, bolo e música ao vivo.
Dez.	Santa Luzia	Visita à capela de Santa Luzia em Fontarcada	- Promover o culto religioso, o convívio e interação entre os idosos.	No dia de Stª Luzia um grupo de 7 utentes deslocaram-se à capela de Stª Luzia, onde fizeram as suas orações e cumpriram as suas promessas.
Dez.	Natal	- Realização de enfeites de Natal - Festa de Natal com idosos, colaboradoras e familiares - Distribuição de prendas	- Desenvolver o Espírito Natalício. - Potenciar as capacidades artísticas de criatividade e imaginação. - Reforçar a base familiar. - Promover o convívio e interação entre os idosos e familiares.	Esta atividade realiza-se todos os anos e conta com a presença dos familiares e amigos dos utentes, bem como os membros da Mesa Administrativa. Foi realizado um almoço convívio e posteriormente teve lugar um momento de animação que contou com a participação dos utentes e familiares. Foi representada uma peça sobre as mulheres do Minho.
2015	Ações de Formação	Realização de ações de formação onde serão abordados temas como: AVC, Alimentação saudável, Prevenção de quedas, Hidratação.	Sensibilizar para a importância da educação e prevenção para a saúde.	Os utentes mostraram grande interesse nos temas abordados, participaram dois grupos, com cerca de 15 utentes cada.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Fev.	Avaliação do estado nutricional	Proceder à avaliação antropométrica de todos os residentes	Avaliar o estado nutricional dos idosos	Realizado com aconselhamento nutricional aos utentes que necessitavam.
Mai.	Sensibilização para as doenças do coração	Plano de sensibilização sobre os problemas do coração	Elucidar sobre os principais fatores de risco para o funcionamento dos nossos corações	Realizada ação de sensibilização e formação aos utentes da ERPI e realizado rastreio da Diabetes Mellittus e HTA, na qual participaram 100% dos utentes.
Set.	Avaliação do estado nutricional	Proceder à avaliação antropométrica de todos os residentes	Avaliar o estado nutricional dos idosos	Realizado.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Implementação da norma EQUASS	Colaborar ativamente na implementação da certificação EQUASS	Certificação pela norma EQUASS	Obtivemos certificação após auditoria em Novembro de 2015.
2015	Avaliação Multidisciplinar dos utentes	Elaborar os PI's a todos os utentes em suporte informático	Implementação dos PI's dos utentes	Realizados de forma parcial e mantiveram a sequencia em PI modelo anterior devido ao processo informático não concluído e necessidades constantes de aperfeiçoamento de métodos de avaliação.
2015	Classes de Motricidade	2 Vez por semana: Realização de classes de estimulação das diferentes motricidades dos utentes	Promover a melhoria/manutenção da motricidade grossa e fina dos utentes.	Existiu uma boa adesão dos utentes. Foi necessário um reforço no número de sessões de 2 para 4 sessões semanais. Os utentes compreenderam a importância da atividade física. Os objetivos foram atingidos.
2015	Remodelar espaços de comuns	Recrear espaço de forma a proporcionar maior diversidade (3 opções de lazer e acolhimento de familiares e amigos)	Espaço de leitura -Espaço de jogos -Zona atividades de grupo -Espaço de descanso e acolhimento de familiares e amigos	Realizado. O salão foi dividido em diferentes áreas de lazer permitindo a criação de zonas diferenciadas dentro de um mesmo espaço.
2015	Criação de planos semanais de intervenção	1 Vez por mês: Elaboração/alteração dos planos semanais de intervenção de Fisioterapia	Promover a otimização dos recursos humanos e materiais	Atingido a 100 %.
2015	Gestão da qualidade e produtividade do serviço de Fisioterapia	Colaborar nos programas de controlo de qualidade e produtividade (Monitorização de dados estatísticos das valências de Reabilitação)	Proceder em conformidade com o preconizado pelo Departamento de Qualidade	Em execução até ao final do ano. Criado um mapa de internamento para o Lar de José no qual consta um separador do Índice de Barthel atual e outro da evolução do Índice de Barthel ao longo dos anos.
2015	Gestão de material e equipamentos do Serviço de Fisioterapia	Monitorização dos planos e registos de higienização dos equipamentos	Zelar pelo bom funcionamento e manutenção do equipamento do serviço de Medicina Física e de Reabilitação	Objetivo atingido a 100%. Tem sido mantida a higienização e desinfeção dos equipamentos de reabilitação, e não existiram avarias de equipamentos.
2015	Avaliar Tensão Arterial	Vigiar e controlar valores da HTA. Administrar terapêutica	Prevenir e controlar os valores da HTA para prevenir possíveis complicações	Cerca de 90% dos utentes com HTA encontram-se controlados, conforme se pode observar pelo registo de sinais vitais.
2015	Avaliar a glicemia capilar	Vigiar e controlar valores da glicemia. Administrar terapêutica	Prevenir e controlar os valores da glicemia capilar, de forma a prevenir possíveis complicações	Cerca de 90% dos utentes com HTA encontram-se controlados, conforme se pode observar pelo registo de sinais vitais.





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
2015	Dinâmicas de grupo e estimulação cognitiva	Organizar atividades em grupo e fazer exercícios de estimulação das capacidades cognitivas	Manter as capacidades cognitivas e a interação entre utentes.	As sessões de estimulação cognitiva foram realizadas em dois grupos, um mais dependente e outro mais autónomo. Estas sessões foram realizadas todas as semanas, uma vez com o grupo mais autónomo e duas com o grupo mais dependente.
2015	Prevenir Úlceras de Pressão	Vigiar a integridade cutânea. Aplicar creme hidratante. Massajar zonas de maior pressão.	Prevenir o aparecimento das úlceras de pressão, obtendo maior conforto e bem-estar aos utentes dependentes.	Conforme o registo o número de úlceras de pressão desenvolvidas na ERPI foi reduzido, com a cicatrização de 100% das UP que estiveram ativas até ao momento.
2015	Implementar comunicações internas de serviço sempre que se verifiquem alterações	Abranger 100% das funcionárias e utentes quanto as alterações,	Número de registos sobre informações passadas.	Realizadas (consulta de registos em dossier de registos de reuniões e ações)

10.2.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social em regime de acordo de cooperação com a Segurança Social, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio das pessoas idosas quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividade da vida diária. O SAD proporciona aos seus utentes na sua generalidade a satisfação das necessidades básicas: higiene, alimentação, tratamento de roupas, limpeza habitacional, teleassistência, aquisição de bens e articulação com serviços da comunidade. Paralelamente desenvolve atividades ocupacionais de recreio, convívio, motricidade e acompanhamento psicológico e nutricional.

Objetivos da valência

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AVALIAÇÃO
Proporcionar atividades de ocupação que vão ao encontro às necessidades e expectativas dos utentes e garantir a sua ocupação diária	Realizar 80% das atividades previstas no presente plano sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> - Realização de atividades socioculturais; - Envolvimento dos familiares nas atividades; - Motivação dos utentes para a participação nas atividades; - Promover interação com utentes de outras valências da SCMPL. 	Das atividades prevista só não se realizou uma.
Proporcionar uma ação individualizada e concertada para cada utente	Elaborar e avaliar os Planos Individuais (PI) de 100% dos utentes	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar um PI tendo em conta as necessidades e expectativas do utente - Envolver o utente e seu responsável na elaboração do PII 	Objetivo atingido. Os PI's foram avaliados em junho e dezembro conforme previsto em procedimento interno.





OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATÉGIA	AValiação
Zelar e prestar cuidados básicos na vida diária dos utentes	Manter o grau de satisfação dos utentes em 90% na prestação dos serviços básicos	- Realização de atividades socioculturais; - Realização de atividades de manutenção e melhoria; - Satisfação dos cuidados básicos dos utentes (cuidar de roupas, cuidados de higiene pessoal, refeições).	Dados por apurar pelo motivo de ainda estarem a ser recolhidos.

Atividades socioculturais

DATA/MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AValiação
Jan.	Celebração das Janeiras	Cantar as Janeiras, encontro concelhio de coros. Participação em articulação com entidade parceira CM da PVL	Manter viva a tradição, usos e costumes da cultura tradicional portuguesa.	O encontro concelhio de coros não se realizou. A atividade decorreu nos J.I. Públicos. Participaram 3 utentes de SAD em conjunto com os utentes ERPI.
Fev.	Desfile de carnaval	Participação no desfile de carnaval da Instituição	Promover o convívio social no âmbito das tradições culturais.	Participaram na atividade todas as funcionárias da valência e 4 utentes O tema escolhido foram os "Caretos"
Jun.	Santos Populares	Sardinhada de São João em articulação com outras valências Seniores	- Desenvolver o interesse pelas tradições culturais. - Promover atividades de convívio.	Participaram na atividade 10 utentes.
Jun.	Arraial Minhoto	Atividade desenvolvida com as IPSS e CC no parque de Valdemil. Comemoração dos Santos Populares	Proporcionar o convívio entre os idosos das diferentes Instituições	Participaram na atividade 11 utentes
Jun/Set	Passeios e pic-nic's	Deslocações à praia e Santuários.	Preservar a autonomia física, o convívio social e o culto religioso.	- Passeio a Vila Nova de Cerveira e visita guiada ao Museu de Rio Lima - participaram 8 utentes; - Passeio à apúlia - participaram 7 utentes; - Visita ao Museu da Agricultura em Guimarães - participaram 4 utentes;
---	Colónia de férias	Colónia de férias	Proporcionar a mobilidade, convívio e bem-estar físico e mental.	A colónia de férias não se realizou em virtude de o Centro Social deixar de ter comparticipação para colonias seniores
Nov.	S. Martinho	Participação na atividade em articulação com entidade parceira CM da PVL	- Desenvolver o interesse pelas tradições culturais. - Promover atividades de convívio com a comunidade	Participaram na atividade 10 utentes. A atividade decorreu no átrio da ERPI S. José





DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Dez.	Natal	Participação dos utentes nas atividades comemorativas: Natal em articulação com outras valências Seniores.	Reduzir o isolamento. Promover tradição	Participaram na festa de Natal realizada na ERPI S. José 12 utentes de SAD. Oferta de um pequeno presente a todos os utentes.
2015	Bem envelhecer II	A definir uma atividade por mês em articulação com a equipa da REAPN	Fomentar o convívio entre os utentes das diversas Instituições.	- Atividade “Era uma vez...” - Instituto de Design em Guimarães, participaram 6 utentes; - Atividade “Liceu Maior”, realizaram-se diversas atividades na Escola Secundária de Vieira do Minho, participaram 4 utentes; - Atividade em Vila Verde, Ação de sensibilização/prevenção de quedas, apresentado pelo curso profissional de saúde, participaram 4 utentes; - Atividade de Dança e apresentação da peça de teatro “A lenda do galo de Barcelos”, participaram 6 utentes; - Atividade sobre Alimentação saudável e visita ao Castelo de Lanhoso, participaram 10 utentes.

Atividades de manutenção e melhoria

DATA/ MÊS	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVOS OPERACIONAIS	AVALIAÇÃO
Jan/ Dez.	Nutrição e Psicologia no domicílio	Apoio e Psicologia e nutrição ao domicílio	Sensibilizar e aconselhar no sentido de ganhos ao nível da saúde, através de hábitos de vida saudáveis.	Acompanhamento de nutrição no domicílio de 2 utentes
2015	Procedimentos e práticas	Revisão dos manuais de procedimentos da valência	Promover a melhoria dos manuais de procedimentos	Alteração e introdução de atividades no MP de modo a melhorar o serviço.
2015	Implementação da norma EQUASS	Colaborar ativamente na implementação da certificação EQUASS	Certificação pela norma EQUASS	Envolvimentos e participação de toda a equipa e familiares de modo a atingir o objetivo proposto.
2015	Avaliação Multidisciplinar dos utentes	Elaborar os PI's a todos os utentes em suporte informático	Implementação dos PI's dos utentes	Avaliação dos PI's em junho e dezembro
2015	Visitas domiciliárias	Realizar visitas domiciliárias aos utentes.	Avaliação de satisfação e das necessidades dos utentes.	Realização de 2/3 visitas domiciliárias por mês



EXPLORAÇÃO FINANCEIRA

1. OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS

O rendimento das várias aplicações financeiras e patrimoniais, nomeadamente o rendimento de imóveis, distribui-se da seguinte forma:

DESCRIÇÃO	VALOR
Donativos	32.763,28
Correções relativas a períodos anteriores	19.586,66
Rendimentos de imóveis	
Habitação	12.948,00
Rendas comerciais	43.688,88
Descontos de pronto pagamento obtidos	8.978,36
Imputação subsídios para investimentos	62.476,70
Outros rendimentos e ganhos	22.716,03
TOTAL	203.157,91

2. JUROS, DIVIDENDOS E OUTROS RENDIMENTOS

DESCRIÇÃO	VALOR
Juros	
À ordem	280,57
A prazo	15.911,96
De financiamentos obtidos	38.182,77
De certificados de renda perpétua	450,42
Outros	94,35
TOTAL	54.920,07

3. OUTROS GASTOS E PERDAS

DESCRIÇÃO	VALOR
Impostos e Taxas	5.741,84
Correções relativas a períodos anteriores	18.199,77
Donativos	2.624,21
Quotizações	16.487,23
Seguros, condomínios e conservação - Imóveis	8.155,90
Jornal Santa Causa	4.889,05
Fundo de reestruturação do setor social	722,00
Outros	3.675,84
TOTAL	60.495,84

4. GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO

DESCRIÇÃO	VALOR
Juros de financiamentos obtidos	39.373,76
Juros factoring	4.163,53
Juros confirming	10.883,11
Comissões de factoring	15.370,45
Comissões de confirming	1.108,36
Outros	5.931,90
TOTAL	76.831,01





5. CONSERVAÇÃO E REPARAÇÃO

Conservação e Reparação - 2015	
Creche/JI São Gonçalo	4.524,58
Creche/JI N.ª Sr.ª Misericórdia	10.893,70
CATL S. Nicolau	4.675,36 €
ERPI S. José	15.200,89
Centro de Dia	736,50
Apoio Domiciliário	2.611,66
Farmácia	326,97
Lavandaria	4.433,61
Cozinha	9.914,22
Serviços Administrativos	15.224,38
Hospital	22.096,06
Centro de Formação Profissional	54,46
ULDM	13.349,35
Departamento instalação e equipamentos	950,13
Departamento transportes	130,17
TOTAL	105.122,04

6. INVESTIMENTOS EM IMOBILIZADO

Imobilizado - 2015	
Creche/JI São Gonçalo	2.059,77
Creche/JI N.ª Sr.ª Misericórdia	1.763,89
CATL	-
ERPI S. José/ Centro de Dia	4.466,41
Hospital	25.363,94
ULDM	1.499,39
Centro de Formação Profissional	-
Cozinha	514,58
Lavandaria	2.739,00
Serviços Comuns	9.570,40
Departamento instalações e equipamentos	2.745,26
Lote terreno (Veigas)	100.000,00
Obras em curso	3.203.261,10
TOTAL	3.353.983,74



7. DEMONSTRAÇÃO FINANCEIRA

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

RENDIMENTOS E GASTOS	PERÍODOS	
	2015	2014
Vendas e serviços prestados	5.976.321,90	5.711.685,13
Subsídios, doações e legados à exploração	1.278.059,66	1.340.439,86
Trabalhos para a própria entidade	1.330.799,89	1.115.428,25
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	(1.881.766,73)	(1.974.730,75)
Fornecimentos e serviços externos	(3.276.887,31)	(3.061.805,95)
Gastos com o pessoal	(3.069.005,70)	(2.886.631,17)
Aumentos/reduções de justo valor	319,54	2.505,44
Outros rendimentos e ganhos	219.895,21	243.130,67
Outros gastos e perdas	(60.495,84)	(64.957,60)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	517.240,62	425.063,88
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	(276.122,22)	(291.088,56)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	241.118,40	133.975,32
Juros e rendimentos similares obtidos	38.182,77	36.754,76
Juros e gastos similares suportados	(76.931,01)	(108.667,85)
Resultado antes de impostos	202.470,16	62.062,23
Imposto sobre o rendimento do período		
Resultado líquido do período	202.470,16	62.062,23





BALANÇO INDIVIDUAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

RUBRICAS	PERÍODOS	
	2015	2014
ATIVO		
Ativo não corrente		
Ativos fixos tangíveis.....	9.323.064,24	6.344.464,44
Propriedades de investimento.....	209.728,92	110.692,40
Investimentos financeiros.....	62.995,43	61.609,00
	9.595.788,59	6.516.765,84
Ativo corrente:		
Inventários.....	200.590,91	179.143,83
Clientes.....	1.055.925,48	1.138.823,09
Estado e outros entes públicos.....	186.577,83	62.037,31
Outras contas a receber.....	142.450,66	132.131,44
Diferimentos.....	27.604,91	31.021,51
Outros ativos financeiros.....	1.693,71	1.361,70
Caixa e depósitos bancários.....	3.771.692,99	4.275.978,87
	5.386.536,49	5.820.497,75
Total do Ativo	14.982.325,08	12.337.263,59

RUBRICAS	PERÍODOS	
	2015	2014
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		
Fundos patrimoniais:		
Fundos.....	428.176,65	428.176,65
Reservas.....	750.889,80	750.889,80
Resultados transitados.....	3.315.098,72	3.253.036,49
Outras variações nos fundos patrimoniais	1.768.121,84	1.830.598,54
Resultado líquido do período.....	202.470,16	62.062,23
	6.464.757,17	6.324.763,71
Total dos fundos patrimoniais		
Passivo		
Passivo não corrente:		
Financiamentos obtidos.....	3.506.211,53	2.821.868,11
	3.506.211,53	2.821.868,11
Passivo corrente:		
Fornecedores.....	547.104,41	772.577,56
Adiantamentos de clientes.....	418,79	418,79
Estado e outros entes públicos.....	195.467,05	142.052,78
Financiamentos obtidos.....	1.147.749,96	878.283,97
Diferimentos.....	109.597,13	101.523,33
Outras contas a pagar.....	3.011.019,04	1.295.775,34
	5.011.356,38	3.190.631,77
Total do passivo	8.517.567,91	6.012.499,88
Total dos Fundos patrimoniais e do Passivo	14.982.325,08	12.337.263,59



VOTOS DE SAUDAÇÃO E AGRADECIMENTO

- À União das Misericórdias Portuguesas;
- À Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso;
- À Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários, “instituição germana” desta Santa Casa;
- Ao Ministério da Educação;
- À Administração Regional de Saúde do Norte;
- Ao Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Braga;
- À Junta de Freguesia da Póvoa de Lanhoso;
- À Guarda Nacional Republicana;
- Ao Centro de Saúde da Póvoa de Lanhoso;
- À Escola EB Professor Gonçalo Sampaio; Escola Secundária da Póvoa de Lanhoso; Escola EB de Taíde; EPAVE;
- Ao Núcleo da Cruz Vermelha Portuguesa na Póvoa de Lanhoso;
- Ao CNE - Agrupamento de escuteiros de Garfe;
- À Comunicação Social que contribuiu para o melhor conhecimento das nossas ações;
- Aos Órgãos Sociais, pelo apoio e solidariedade com que tão expressivamente contribuíram para os resultados obtidos e progresso conseguido;
- A todos os Funcionários/Colaboradores e Capelão da Santa Casa;
- A todos os Organismos, Instituições e Entidades que se relacionaram e colaboraram com a nossa Misericórdia;
- A todas as pessoas que sempre manifestaram disponibilidade para que o nosso espírito seja cada vez mais elevado e alcançados os nossos objetivos;
- A todos os Irmãos, Amigos e Benfeitores

BEM HAJAM! Implorando a proteção e patrocínio da Senhora das Misericórdias, apresentamos o nosso agradecimento em nome de todos os beneficiados, a quem o carinho e amizade ajudou a minorar os seus sofrimentos e alentar os seus sonhos.



APROVAÇÃO

Em anexo apresentamos a conta de gerência respeitante ao exercício do ano de 2015.

Aprovado em reunião de Mesa Administrativa de 23 de fevereiro de 2016 e em Assembleia Geral de Irmãos de 12 de março de 2016.

