Santa Casa Misericórdia Tarouca

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2018

Índice

Introdução 2
Enquadramento Institucional 2
Resumo Cronológico 3
Organização 4
Visão, Missão e Valores 5
Política de Qualidade 5
Posicionamento Estratégico 7
Irmandade 10
Serviços 10
Mapa Estratégico 21
Considerações Finais 27

Introdução

O Plano de Atividades e Orçamento da Santa Casa de Misericórdia de Tarouca (SCMT) para o ano de 2018, pretende sistematizar as várias propostas de ação definidas para a efetivação dos objetivos estratégicos e para dar resposta às necessidades da Instituição no seu todo.

As atividades que aqui se apresentam foram definidas, tendo em conta a Missão e a Visão desta Misericórdia bem como as orientações estratégicas para o período 2017-2018 e, ainda, os resultados das atividades desenvolvidas no ano anterior.

Assim, pretende-se que, durante o ano 2018 as atividades desenvolvidas sejam um vetor para alcançar a otimização dos serviços prestados, a racionalização dos recursos existentes, a dinamização das atividades e dos serviços disponíveis à Comunidade e ainda a criação de possíveis formas de diversificação das fontes de financiamento ações estas, geradoras de recursos indispensáveis ao bom funcionamento da Instituição.

As principais linhas de ação para 2018 baseiam-se em critérios de eficiência, eficácia e qualidade, tendo em vista a existência de uma organização sustentável, com o objetivo primordial de melhorar o desempenho dos serviços prestados pela SCMT no cumprimento da sua missão e atribuições.

Prioriza-se assim, a redução das despesas ao nível da estrutura e do funcionamento, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e também o reforço da imagem da Instituição.

A duração das atividades a concretizar em todas as respostas sociais, os propósitos a atingir, as estratégias a executar, as metodologias selecionadas e os meios a utilizar serão expostos ao longo do documento.

Enquadramento Institucional

Instituída em 15 de agosto de 1683, a Misericórdia neste período desenvolvia o seu trabalho na ajuda com nobreza aos pobres e em algumas obras de conservação da Capela na SCMT.

Sempre voltada para a satisfação das necessidades da Comunidade, em agosto de 1958 começa a funcionar o Hospital da Misericórdia para dar resposta a situações de saúde emergentes, começando assim as grandes edificações da Misericórdia e o apoio social e de saúde em prol da comunidade.

Depois de várias épocas conturbadas, foi a partir de 1982 que se deu inicio a uma nova era da Solidariedade Social, e desde então a SCMT não parou de crescer no sentido de acompanhar as necessidade da comunidade.

Atualmente esta Misericórdia assume-se como uma principal referência na área social do concelho pela diversidade de serviços disponíveis à sua Comunidade bem como pela sua dimensão organizacional.

Resumo Cronológico

1986 – Inauguração do Lar de Idosos e abertura do Centro de Dia;

1990 – Criação do Serviço de Apoio Domiciliário; Início das obras de construção do novo Lar de Idosos; Abertura da Creche Nova Esperança

1993 – Abertura do Jardim de Infância; inauguração das novas instalações do Lar de Idosos;

1996 – Abertura do Centro de Atividades de Tempos Livres

2005 – Inauguração da Unidade de Cuidados Continuados de Saúde (edifício do Antigo Hospital); abertura da Clínica de Fisioterapia e Reabilitação; Abertura do Lar Residencial para Deficientes

2006 – Experiência piloto do Serviço de Teleassistência para os Serviços de Apoio Domiciliário e Centro de Dia

2007 – Início de atividade da Equipa Multidisciplinar do RSI "Um sorriso para a Vida"

2011 – Inauguração das novas instalações da Creche Nova Esperança "Casinha de Chocolate"

2012 – Início de atividade da Cantina Social

2015 – Abertura do Centro de Atividades Ocupacionais

2016 – Abertura do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social;

2017 – Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas.

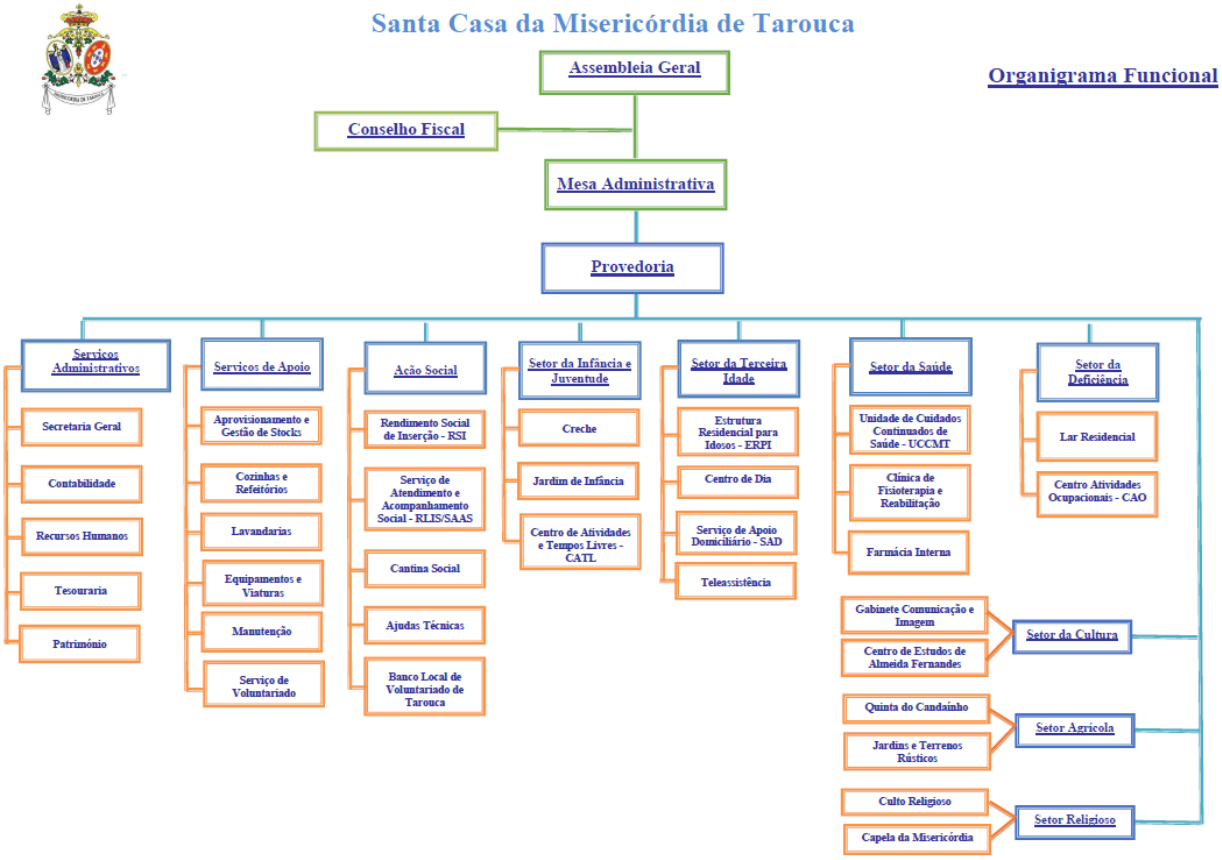
Respostas e Áreas de Atuação

Educação	Creche "Nova Esperança – A Casinha de Chocolate" Jardim de Infância "Magia de Crescer" Centro de Atividades de Tempos Livres "Aqui sou feliz"
Terceira Idade	Estrutura Residencial Para Idosos "Lar Nossa Sra. Do Socorro" Serviço de Apoio Domiciliário Centro de Dia Serviço de Teleassistência
Saúde	Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença "Nossa Senhora da Conceição" Clinica de Fisioterapia
Deficiência	Lar Residencial para Deficientes Centro de Atividades Ocupacionais
Social	Programa Operacional de apoio às pessoas mais Carenciadas Equipa de Rendimento Social de Inserção Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social Banco de Ajudas Técnicas
Agricultura	Quinta do Candaínho
Desporto, Lazer e Ambiente	Parque Sénior "ActivAr"
Património e Cultura	Capela da Misericórdia Espólio A. de Almeida Fernandes (Centro de Estudos)
Serviços Partilhados	Sede Provedoria Serviços Administrativos, Recursos Humanos e de Contabilidade, Gabinete de Comunicação e Imagem Serviço Religioso e Culto Gabinete de Apoio Técnico e Qualidade
Voluntariado	Banco Local de Voluntariado de Tarouca Serviço de Voluntariado da Misericórdia de Tarouca

De acordo com os Estatutos desta Irmandade, todos os Órgãos Sociais desempenham as suas funções em regime de voluntariado com empenho, dedicação, e determinação dão o seu contributo para que a Instituição continue a ser uma referência na comunidade em que se insere e a prestar serviços de qualidade.

Considerando a gestão organizacional pretendida por este Executivo, foi definida a atribuição de pelouros aos vários elementos da Mesa Administrativa, garantindo um maior acompanhamento dos serviços/valências que integram a Instituição.

Organização



Visão, Missão e Valores

Visão

A SCMT visa ser uma Instituição de referência pela prestação de cuidados humanizados e diferenciados. Esta Misericórdia centra o desenvolvimento das suas obras na humanização e proximidade dos seus serviços e no desenvolvimento de respostas sociais emergentes, procurando satisfazer as necessidades da pessoa no seu todo de forma idiossincrática e da comunidade em que se insere.

Missão

A SCMT é uma associação de fiéis, constituída na ordem jurídica canónica que exerce a sua atividade, no âmbito da educação, da saúde e do apoio assistencial, no concelho de Tarouca e concelhos limítrofes, com o objetivo de praticar a solidariedade social, tendo sempre como pilar da sua atuação as Obras de Misericórdia e os seus princípios fundacionais.

Valores

A SCMT, como Instituição de Irmandade, norteia toda a sua atividade seguindo os valores da:

- **Solidariedade e Valores Cristãos**; conforme emanado nos princípios fundacionais da Instituição
- **Equidade e Justiça**; promovendo a igualdade de tratamento, independentemente de questões como género, religião, raça entre outros.
- **Confiança e Honestidade**; promovendo um relacionamento rigoroso e transparente com todos os interlocutores, consolidando a credibilidade institucional.
- **Responsabilidade Social**; através da adoção de posturas, comportamentos e ações que promovam o bem-estar do público interno e externo.
- **Ética Profissional e Rigor**; pela consciencialização dos dirigentes e colaboradores dos valores éticos e deontológicos que enquadram o exercício da atividade dos diferentes grupos profissionais, de modo a cuidar com respeito, dignidade e especificidade.
- **Dignidade, Humanização e Família**, garantindo o respeito pela dignidade humana, nomeadamente, ao direito dos Utentes, à privacidade, preservação da identidade e participação na vida institucional e promovendo a participação da família, como elemento determinante da relação humanizada e na definição e desenvolvimento do Plano Individual.
- **Melhoria contínua e Preservação Ambiental**, garantindo níveis de qualidades que assegurem os melhores resultados quer nos serviços prestados quer em termos individuais e ambientais.

Política de Qualidade

A SCMT é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, que intervém em várias árias de âmbito social no concelho em que se insere e que, atentando à sua dimensão assistencial, desenvolve a sua atividade exercendo uma política de qualidade centrada em:

- Promover a satisfação contínua, o bem-estar biopsicossocial e espiritual dos utentes através da prestação de cuidados individualizados;
- Promover o desenvolvimento da melhoria contínua de qualidade na prestação dos serviços em todas as suas etapas;
- Promover a humanização e proximidade dos serviços, a solidariedade social, bem como uma cultura de responsabilização;

- Garantir uma prestação de serviços qualificada e sustentável ao encontro das necessidades e expectativas dos utentes, famílias e significativos, colaboradores, parceiros, bem como da comunidade em geral;
- Promover o estabelecimento de parcerias com entidades locais, de caráter privado e social, de forma a prestar serviços sociais e comunitários;
- Otimizar os recursos existentes quer no que concerne aos recursos humanos e físicos quer também aos financeiros, visando uma gestão de sustentabilidade;
- Promover melhorias nos equipamentos adequando-os e melhorando-os para as atividades aí desenvolvidas;
- Assegurar o cumprimento da legislação em vigor e outros referenciais aplicáveis;
- Fomentar o envolvimento e comprometimento por parte dos colaboradores com a cultura da qualidade e boas práticas, como pilares da nossa política da qualidade, incrementando responsabilidades e competências, com vista à sua satisfação profissional;
- Promover a valorização dos colaboradores através da formação contínua e especialização dos colaboradores, da qualificação, sensibilização e de estratégias de motivação;
- Gerir o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de forma dinâmica, com eficiência e eficácia em sintonia com as necessidades e expectativas dos Utentes, suas famílias e significativos;
- Aprimorar os fluxos de comunicação, quer seja a nível interno, quer seja com a comunidade, parceiros, famílias e significativos;
- Reforçar a proteção e a inclusão social e familiar dos nossos Utentes;
- Promover a preservação ambiental através da implementação de boas práticas e ações de sensibilização.

3. Posicionamento Estratégico

1. Gestão da Qualidade

A aposta na qualidade técnica e a implementação de um SGQ, como vetor orientador não pode ser visto como uma banalidade, mas como uma estratégia efetiva na procura da excelência.

Considerando o público-alvo desta Misericórdia a qualidade dos serviços repercute-se no bem-estar dos utentes estando também associada à constante procura de respostas para as necessidades individuais de cada um deles.

A procura da melhoria contínua é vista, como um motor para a Instituição, buscando assim a certificação da qualidade, cujo processo continuara neste próximo ano para a resposta social Creche.

2. Recursos Humanos

A SCMT, para 2018, pretende continuar a privilegiar o seu capital humano - as pessoas que a integram e a mais-valia que cada uma delas representa na Instituição: a educação e a formação, as competências, experiência e habilidades, atitude e grau de compromisso com as tarefas.

Capitalizando todo o conhecimento criado ao longo dos anos numa importante fonte de informação e especialização/qualificação de todas as partes envolvidas, a instituição manterá, no próximo ano, uma postura de análise da gestão dos seus Recursos Humanos, no sentido de favorecer o alinhamento das suas práticas com os objetivos institucionais, considerando que este encaixe se assume como fundamental para a sua prossecução.

Assim sendo, ao nível da gestão dos recursos humanos, prosseguimos com os objetivos estratégicos que pautaram a nossa intervenção em anos anteriores e reforçamos a intervenção com outras políticas que consideramos poderem exponenciar o desempenho do nosso capital humano:

- Reforçar a cultura organizacional que distingue a SCMT de qualquer outra Instituição, definindo os modos de atuação dos seus colaboradores, garantindo a coerência na intervenção e procurando elevar os seus níveis de motivação e empenho.
- Adotar um sistema de análise e descrição de funções em vigor, através da implementação do Manual de Funções;
- Executar as técnicas de recrutamento e seleção de colaboradores tendo em conta o perfil pretendido e o cumprimento do respetivo procedimento incerto no SGQ;
- Implementar práticas de acolhimento e integração dos novos colaboradores (acolhimento na organização e na equipa, função e local de trabalho específicos);
- Executar um sistema de avaliação de desempenho em todas as respostas sociais da Instituição;
- Promover as estratégias de desenvolvimento e gestão de competências, nomeadamente, formação interna e externa a todos os colaboradores e promoção da polivalência (apostando não só na formação específica em vários sectores mas também na diversificação de experiências);
- Promover estratégias de sensibilização para o voluntariado junto da comunidade;
- Continuar a beneficiar do significativo contributo que, jovens licenciados ou não, ao abrigo dos Programas de Estágios, têm trazido à Instituição.

3. Recursos Materiais, Equipamentos e Infraestruturas

A Instituição aposta no desenvolvimento da melhoria das suas infraestruturas, não para alargamento das respostas mas tendo como objetivo a melhoria das instalações existentes quer no que concerne à capacidade quer à sua própria funcionalidade. A aposta na melhoria das infraestruturas visa ainda a melhoria das condições de segurança e conforto dos utentes e colaboradores. Neste eixo, pretende-se também reunir todas as condições para levar a efeito o cumprimento dos normativos legais em vigor.

Ao nível dos materiais e equipamentos verifica-se a necessidade da aquisição de alguns equipamentos essenciais ao bom funcionamento dos serviços.

4. Sustentabilidade e Inovação

Pretende-se apostar em atividades inovadoras, nomeadamente através da sua diversificação e de novos métodos de trabalho, que reforcem a coesão, os níveis de satisfação e a sustentabilidade financeira e ambiental, são uma combinação desejável nesta Instituição, que visam uma resposta adequada às necessidades atuais e futuras, bem como aos desafios que atualmente nos são colocados.

Desenvolver novos métodos de participação e envolvimento dos utentes, parceiros, voluntários, entidades financiadoras e comunidade em geral é uma das estratégias em que esta Misericórdia aposta para promover a melhoria contínua na prestação dos serviços, nos resultados desejáveis e na melhoria de qualidade de vida dos utentes. Para o efeito, serão consideradas atividades no âmbito da formação, pesquisa e do marketing institucional.

A SCMT atua e procura constantemente desenvolver parcerias para responder às necessidades de recursos existentes, aumentar a capacidade de resposta da Instituição, promover a inovação e a melhoria contínua dos serviços prestados aos utentes. Como tal, as parcerias constituem uma estratégia fundamental da ação organizacional, pelo que estão definidas atividades que envolvem a manutenção das parcerias já existentes e criação de novas parcerias, gerar um maior envolvimento com os parceiros operacionais e aprofundar a relação com os parceiros estratégicos e de investimento.

Neste sentido, pretende-se realizar anualmente uma avaliação da satisfação de todos os parceiros.

5. Imagem e Comunicação

Tem como objetivo primordial a promoção da SCMT e das suas Respostas Sociais bem como os serviços por si prestados.

Para este efeito a Instituição recorre a todos os meios disponíveis para a promoção de uma comunicação eficaz com todas as partes interessadas, envolvendo-as em todas os aspetos relevantes da vida da Instituição. Com este envolvimento/ participação é possível acompanhar a evolução das necessidades e possíveis respostas, atrair novos parceiros e potenciais novas fontes de financiamento, promovendo assim a imagem e credibilidade da Instituição na comunidade em que se insere.

Neste eixo, estão previstas algumas ações que visam promover a divulgação dos serviços prestados e bem assim, promover a Instituição no seu todo.

IRMANDADE

É fundamental promover o papel do Irmão e desenvolver estratégias no sentido de os sensibilizar para a importância da sua participação ativa na vida da Irmandade.

Assim, um dos grandes objetivos passa por potenciar o número de Irmãos, mas também pelo desenvolvimento de esforços junto de parceiros locais, no sentido de lhes conceder um crescente leque de benefícios, numa tentativa da Instituição valorizar o seu contributo.

Como forma de complementar este objetivo, a Instituição tem como pressuposto fundamental estreitar e aperfeiçoar os canais de comunicação com os Irmãos, disponibilizando-lhes informação atualizada, nomeadamente, sobre condições de admissão, os seus direitos e obrigações, as condições de exclusão (descritas nos estatutos/ compromisso), os benefícios de que usufruem por serem Irmãos desta Instituição e o envio do Cartão de Aniversário por forma a marcarmos esta data dos nossos Irmãos, utilizando para esse efeito diversas estratégias de comunicação.

SERVIÇOS

Setor da Educação

Conforme os normativos em vigor, que preveem a elaboração do Projeto Educativo, aqui designado “Uma criança, Um Futuro”, foi delineado o mesmo para 2016-2018, tendo como princípio a promoção da educação em três dimensões: pessoal, aquisição e cidadania, que estão intimamente ligadas aos 4 pilares fundamentais do conhecimento: aprender a ser; aprender a conhecer; aprender a fazer e aprender a viver em sociedade.

O Plano Anual de Atividades da Educação, que deriva deste Projeto Educativo e é exposto neste documento, tem por objetivo ilustrar a dinâmica da Instituição, integrando propostas para a satisfação de necessidades, resposta a preocupações, implementação de rotinas e desenvolvimento de competências específicas na maioria das crianças que frequentam as valências de Creche, Jardim de Infância e o Centro de Atividades de Tempos Livres, bem como dos seus encarregados de educação.

Importa salientar que, para além da calendarização de atividades comuns às três valências, a intervenção individual com cada criança continua a ter em consideração o seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) que é feito em colaboração com os encarregados de educação, as diferentes salas têm, ainda, os seus Projetos de Sala para o ano letivo, a saber:

Creche	Jardim de Infância	CATL
Berçário – A imitar vamos crescer	3 Anos – Aprendendo e descobrindo	Não existindo Planos de Sala, as atividades são orientadas de acordo com o projeto educativo e o Plano de Atividades Anual.
1 Ano – Na fantasia vou crescer	4 Anos – O mundo da fantasia	
2 Anos – A brincar vou aprender	5 Anos – À descoberta do futuro	

O Plano Anual de Atividades para o ano letivo 2017/2018 que aqui se apresenta, pretende caracterizar globalmente, as estratégias definidas, os objetivos, as atividades a promover e os recursos para a concretização do seu cumprimento.
Os recursos humanos envolvidos na execução das atividades planificadas serão: as educadoras de infância, as ajudantes de ação educativa e colaboradores de outras valências/serviços que possuem responsabilidades transversais no universo da Instituição, assim como outros elementos da comunidade, como voluntários e encarregados de educação.

No que respeita ao eixo inerente a Materiais, Equipamentos e Infraestruturas, salientamos aqui a necessidade e pretensão de realizar significativas melhorias ao nível das infraestruturas das respostas Jardim de Infância e CATL.

Acreditamos que estas melhorias apesar de assumirem um peso muito significativo no orçamento, contribuirão futuramente para uma eficiente gestão de recursos e sustentabilidade.

Setor do Idoso

A SCMT conta atualmente com três respostas sociais da área sénior – Estrutura Residencial para Idosos Nossa Senhora do Socorro; Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário nos quais se pretende assegurar um acompanhamento que privilegia estratégias facilitadoras de um processo de envelhecimento ativo, através da estimulação cognitiva, física e social.

Estrutura Residencial para Idosos e Centro de Dia - ERPI

O edifício da ERPI que integra também o Centro de Dia, conta nesta data com 80 utentes, sendo 60 utentes em regime de Lar e 20 Utentes em Centro de Dia.

O presente plano anual surge como uma ferramenta auxiliar à concretização do trabalho realizado com os Idosos que será complementado continuamente com os planos semanais cujos objetivos visam prevenir e retardar as dificuldades características desta faixa etária, explorando e incentivando as suas potencialidades, de forma a promover o seu bem-estar social, físico e psicológico.

Para alcançar os objetivos propostos nos respetivos Planos Individuais (PI), além das atividades insertas nos serviços prestados, serão promovidas continuamente outras atividades, tais como:

a) Estimulação cognitiva;
b) Atividades lúdico-recreativas;
c) Gerontomotricidade.

Quer ao nível das infraestruturas e equipamentos, neste setor pretende-se desenvolver algumas estratégias para alcançar a melhoria dos serviços prestados, nomeadamente através da diversificação de atividades.

Centro de Dia - CD

A Resposta Social de Centro de Dia com capacidade para 30 Utentes, tem como principais objetivos a prestação de serviços que satisfaçam as necessidades básicas. Pretende fomentar relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com os outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento bem como a prestação serviços de apoio Psicossocial a todos os Utentes Institucionalizados.

A SCMT pretende em colaboração com toda a equipa multidisciplinar proporcionar ao utente um bom acolhimento e integração na instituição, reduzir o isolamento e retardar os efeitos de envelhecimento, evitando e prevenindo uma velhice degradada.

Serviço de Apoio Domiciliário - SAD

O SAD, que nesta data integra 50 utentes, é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando por motivo de dependência, cuidados de saúde especializados/enfermagem, carência socioeconómica, não possam assegurar, temporária e ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

Esta resposta tem como objetivos:

- Contribuir para evitar ou retardar a institucionalização;
- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
- Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem - estar;
- Colaborar e ou assegurar o acesso dos seus utentes à prestação de cuidados primários de saúde;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações intrafamiliares;
- Apoiar os utentes e famílias na satisfação das necessidades e atividades da vida diária.

Apesar das inúmeras dificuldades sentidas para suportar os custos inerentes ao funcionamento desta resposta social, podem ser assegurados, de acordo com as necessidades solicitadas, os seguintes serviços:

- ✓ Alimentação;
- ✓ Higiene pessoal;
- ✓ Higiene habitacional;
- ✓ Lavandaria e tratamento de roupa;
- ✓ Serviços de Enfermagem;
- ✓ Preparação de Terapêutica;
- ✓ Acompanhamento a consultas;
- ✓ Teleassistência.

Podem ainda solicitar serviços especializados, nomeadamente, acompanhamento psicológico; fisioterapia e cuidados de saúde/enfermagem.

Para este ano e para estas valências que integram o setor do Idoso, pretende-se:

- Prosseguir com a formação interna a todos os colaboradores;
- Promover um acompanhamento próximo dos utentes, sendo que no SAD esse acompanhamento será promovido pela realização de visitas técnicas de monitorização, com a maior periodicidade possível;
- Privilegiar, na intervenção individual desenvolvida com cada utente, a ferramenta - PI;
- Apostar numa maior publicitação das Respostas Sociais mediante a reformulação dos folhetos informativos de apresentação dos diversos serviços disponíveis;
- Prosseguir na otimização dos recursos disponíveis;
- Conciliar a prestação de serviços de SAD de acordo com a proximidade geográfica;
- Apostar na polivalência dos colaboradores que integram as equipas;
- Aplicar os questionários de satisfação dos utentes;
- Melhorar as infraestruturas a nível físico e funcional.

Setor da Deficiência

Lar Residencial- LR

O Lar Residencial é uma resposta social que apoia pessoas a partir dos 16 anos com deficiência, portadores de doença mental ou deficiência motora, que por razões de fragilidade social, económica e de saúde se encontram impedidos temporariamente ou permanentemente de residir no meio familiar.

Através da adequação dos meios humanos, materiais e financeiros disponíveis, a Instituição compromete-se a garantir o bom funcionamento desta resposta social e assegurar o bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade humana.

A qualidade na prestação dos serviços está assim associada à constante procura de respostas para as necessidades individuais dos utentes. Através da implementação dos referenciais incertos no Manual da Qualidades da Resposta Social – ISS., há uma oportunidade de garantir mecanismos de controlo de qualidade em todos os momentos da prestação do serviço, permitindo um acompanhamento e a verificação de indicadores de forma mais próxima e eficiente.

Esta resposta social resulta de um Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social, para 9 utentes, tendo como objetivos estratégicos:

- ✓ Promover de atividades para estimular o seu desenvolvimento, e o seu crescimento pessoal e aumentar a autoestima;
- ✓ Promover de acordo com a sua individualidade a integração na Comunidade;
- ✓ Facilitar a formação e treino adequados destes utentes, bem como a sua integração na equipa e no contexto sociofamiliar prevenindo o aparecimento de situações de risco social;

- ✓ Controlar e reduzir os sintomas através de medidas de reabilitação, desenvolver capacidades e melhorar a qualidade de vida.

Esta resposta social encontra-se a funcionar 24 horas por dia, durante todo o ano sem interrupções, sendo que a partir de novembro de 2015 passou a ser frequentada apenas entre as 18h e as 9h, e aos fins-de-semana durante 24 horas. De referir que se mantém a situação de todos os utentes de LR frequentarem a resposta de CAO.
No período da manhã de sábado (entre as 9h30 e as 12h) os Utentes desta resposta social encontram-se acompanhados por um técnico (TSSS, TO, Professora do Ensino Especial e Psicóloga), contudo, é de salientar que esta resposta carece de acompanhamento técnico durante todo o fim-de-semana (um animador sociocultural).

Centro de Atividades Ocupacionais -CAO

Este documento tem como objetivo apresentar a organização da resposta social, definir as linhas orientadores e propor um conjunto de atividades a desenvolver no Centro de atividades Ocupacionais da SCMT no ano de 2018.

Para elaboração deste plano foi tido em conta as necessidades, expectativas/motivações dos utentes e os objetivos operacionais do CAO e pela organização das atividades de inclusão, tendo também em consideração as reflexões do Relatório de atividades referente ao ano 2017.

Decerto que este plano não será estanque e estará sujeito a alterações em virtude de novos programas, atividades e eventos que possam surgir ao longo deste período, pelo que poderão surgir alterações quando a equipa o julgar conveniente e sempre que se justifique.

Atualmente o CAO tem uma população de 19 utentes, com idades compreendidas entre os 18 e os 69 anos provenientes dos Concelhos de Tarouca e Lamego. Possui ainda 3 vagas que esperamos preencher durante o ano de 2018. Esta Resposta Social tem como equipa afeta:

- Diretora Técnica/ Psicóloga;
- Psicóloga;
- Técnica Superior de Educação Social;
- Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação;
- Terapeuta Ocupacional
- Ajudantes da Ação direta;
- Professor de Educação Física;
- Professor de música;
- Professor de Educação Especial.

Relativamente à estrutura funcional, além dos apoios terapêuticos e desportivos, os utentes encontram-se distribuídos pelas salas de atividades tendo por base a satisfação das necessidades, as motivações e a promoção da autonomia de cada um.

Plano de atividades de inclusão (PAI)

No período de vigência deste plano de atividades, o CAO prevê o desenvolvimento de várias atividades que permitam aos utentes o desenvolvimento e manutenção das suas competências, assim como a vivência de novas experiências em diferentes contextos proporcionando momentos de diversão e bem-estar.

O Plano de atividades de Inclusão é elaborado em equipa, implementado, avaliado e revisto pelos responsáveis de cada grupo com a colaboração do utente e/ou significativos e supervisionado pela Diretora Técnica.

A avaliação/monitorização do PAI tem como objetivo medir a eficácia e eficiência das atividades de inclusão implementadas, pretendendo medir o grau de satisfação dos utentes, reclamações e/ou sugestões dos utentes e/ou significativos e registos por parte da equipa face ao grau de adequabilidade das atividades de inclusão.

Estas atividades podem ser realizadas nas instalações do CAO e /ou em estruturas da comunidade, sendo que os horários para a sua realização dependem da atividade e do local onde se realiza.

No decorrer do período a que se refere este plano, podem surgir ainda atividades não previstas no PAI, sendo que o utente e/ou significativos e todos os intervenientes serão informados atempadamente.

Eixo	Objetivos estratégicos	Objetivos operacionais	Indicadores	Meta	Atividades/Estratégias	Responsável	Recursos Financeiros
1.Gestão processual das atividades e serviços	Melhoria da Qualidade dos Serviços a prestar aos utentes Reforço das Parcerias e Incremento de Parcerias Estratégicas Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável	Cumprir o Plano Anual de Atividades	Número de atividades realizadas;	70%	Planificar as atividades baseadas nas escolhas dos utentes (planeamento centrado na pessoa); Organizar as atividades; Prever material/géneros e recursos humanos necessários Executar as atividades planeadas; Avaliar no final do ano, o cumprimento de todas as atividades planeadas e constantes no PAA	Provedoria Diretora Técnica Equipa Técnica Ajudantes de Ação direta Família Utente Parceiros	
	Traçar o desenho global do percurso individual de cada utente pelos diferentes apoios e serviços da Instituição		Taxa de cumprimento dos PIs.	70%	Elaborar o Plano Individual de cada utente: - Definição de objetivos; - Reunir equipa técnica; - Fazer a revisão anual de cada PI	Equipa Técnica Família Utente	
2. Qualidade dos serviços prestados	Análise do índice de satisfação dos utentes, significativos, parceiros e colaboradores	Garantir a distribuição e realização dos questionários	Percentagem de satisfação de utentes, significativos, parceiros e colaboradores	80%	Distribuir questionários de avaliação a utentes, significativos, parceiros e colaboradores/ Fazer análise recorrendo ao Excel/ Elaborar relatório	TSES	
	Intervenção técnica	Cumprir com o nº de visitas	Nº de visitas efetuadas	2 Visitas	Promover visitas a instituições	Diretora Técnica TSES	
3.Promover o desenvolvimento Individual e social do utente	Melhorar execução dos Planos Individuais	Cumprir o Plano individual	Monitorização das atividades Avaliação do cumprimento das atividades	70%	Estabelecer no PI de cada utente as diversas atividades a desenvolver: - Atividades estritamente ocupacionais; - Atividades Desenvolvimento Pessoal e Social; - Atividades lúdico-terapêuticas; - Atividades de inclusão social; - Monitorizar o seu cumprimento; Reuniões de equipa	Diretora Técnica Equipa Técnica Ajudantes de Ação direta	
4.Atividades de Inclusão	Promover a manutenção e o desenvolvimento de competências	Garantir que as atividades são cumpridas	Nº de atividades realizadas por utente	70%	**Atividades estritamente ocupacionais**: Atelier de expressão plástica	TSES AAD	
	Promover as competências de relacionamento interpessoal, autodeterminação, autonomia, bem-estar, cidadania e participação social	Garantir que as atividades são cumpridas	Nº de atividades realizadas por utente	70%	**Atividades de desenvolvimento pessoal e social:** - Treino de autonomia pessoal (higiene, vestuário e alimentação); - Atividades de vida diária; - Dinâmicas de grupo; - Passeios e atividades no exterior; - Treino de competência de leitura e escrita funcional	Equipa Técnica Auxiliar	

Setor da Saúde

Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescença

A Unidade de Cuidados Continuados da SCMT integra-se na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), que se constitui como um novo modelo organizacional criado pelos Ministérios do Trabalho e da Solidariedade Social e da Saúde, tendo sido inaugurada em 2005.

A RNCCI é constituída por um conjunto de instituições, publicas ou privadas, que prestam cuidados continuados de saúde e de apoio social a pessoas em situação de dependência, tanto na sua casa como em instalações próprias.

Nos Cuidados Continuados Integrados a pessoa em situação de dependência, independentemente da sua idade, recebe cuidados de saúde e apoio social, uma vez que o objetivo é ajudar a pessoa a recuperar ou manter a sua autonomia e maximizar a sua qualidade de vida.

A Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Convalescença de Tarouca destina-se a pessoas que estiveram internadas num hospital devido a uma situação de doença súbita ou ao agravamento duma doença ou deficiência crónica, que já não precisam de cuidados hospitalares, mas requeiram cuidados de saúde que, pela sua frequência, complexidade ou duração, não possam ser prestados no domicílio, sendo que o internamento normal nesta Unidade é de 30 dias. Durante o internamento a Unidade assegura cuidados médicos e enfermagem permanentes; exames complementares de diagnóstico, laboratoriais e radiológicos; prescrição e administração de medicamentos; cuidados de fisioterapia; apoio psicológico e social; higiene, conforto e alimentação; convívio e lazer não acarretando qualquer comparticipação ao Utente.

A UCCI depende financeiramente do Ministério da Saúde e de outros subsistemas de saúde, conseguindo assim, através de uma gestão eficaz de recursos, garantir a sustentabilidade da mesma. Ainda como estratégia de sustentabilidade, pretende-se reforçar a articulação com as entidades referenciadoras uma vez verificarmos a necessidade de melhorar os canais de referenciação a nível hospitalar e domiciliário que permitam garantir uma taxa de ocupação acima dos 95% para o próximo ano e aumentar a receita.

Ao longo do exercício de 2017 verificou-se a necessidade de introduzir algumas melhorias ao nível das infraestruturas e equipamentos que certamente, constituíram um peso orçamental acrescido para o próximo ano, considerando assim, as exigências emanadas pela ARS e ERS.

Ao nível dos recursos humanos, não se prevê qualquer alteração no quadro de pessoal caso se mantenham as condições existentes, no entanto podem surgir algumas alterações a nível organizacional/funcional. Importa ainda aqui referir que a formação dos profissionais será uma estratégia continuada por forma a manter os níveis de qualidade desejados.

Em 2018 pretende-se retomar a Avaliação de Desempenho dos profissionais, seguindo as orientações do sistema de gestão qualidade a implementar.

O Plano Anual de Atividades define o trabalho a efetuar na UCCMT, devendo constar objetivos, formas de organização, programação, implementação e monitorização das atividades. Tem como principal meta especificar as

atividades que se pretendem realizar no decorrer do ano, com a intenção de proporcionar maior qualidade de atendimento aos Utentes desta Unidade, destacando-se os seguintes objetivos:

- Melhorar, de forma contínua, a qualidade na prestação de cuidados continuados de saúde;
- Apoiar os familiares ou cuidadores informais, na qualificação dos cuidados a prestar aos utentes;
- Articular e coordenar em rede, os cuidados prestados em diferentes sectores e níveis de diferenciação;
- Avaliar integralmente as necessidades da pessoa em situação de dependência e definição periódica de objetivos de funcionalidade e autonomia;
- Gerir e reduzir os gastos de material de consumo;
- Garantir e promover a manutenção dos equipamentos existentes;
- Promover e desenvolver atividades de formação interna;
- Promover ambiente relacional saudável entre a equipa multidisciplinar;
- Realizar avaliação de desempenho;
- Gestão de altas;
- Gestão da Qualidade;
- Tornar visível o trabalho desenvolvido pelo Grupo Coordenador Local.

Clinica de Fisioterapia e Reabilitação

A Clinica de Fisioterapia e Reabilitação pretende vincar cada vez mais a sua importância na comunidade fazendo-se distinguir através da qualidade do atendimento dos serviços prestados ao Utente, pelo que irá seguir como linha de orientação as metas propostas no Plano Estratégico 2017-2018 inerentes à gestão de protocolos e parcerias, tendo em vista a promoção dos serviços quer pela qualidade prestada quer pelo número de Utentes.

Assim, pretende-se promover a dinamização da clinica com novas especialidades, destacando-se os seguintes serviços: Enfermagem, Psiquiatria, Clinica geral, Psicologia, Terapia da fala e Terapia Ocupacional; bem como o alargamento dos horários de funcionamento.

Pretende-se continuar com a negociação de convenções na área de fisioterapia e reabilitação com os diversos subsistemas de saúde, nomeadamente com a ARS e ADSE, bem como potenciar as parcerias e protocolos com as seguradoras e instituições/associações locais para que os nossos serviços se tornem mais acessíveis e mais abrangentes à nossa Comunidade.

Otimizar os conhecimentos dos elementos da equipa de fisioterapia é também uma estratégia a seguir, por forma a proporcionar à população um maior poder de escolha nos tratamentos, nomeadamente ao nível da Osteopatia, Acupuntura, Pilates, Técnicas de Relaxamento e realização de sessões de grupos sobre ergonomia no trabalho, Ergonomia Infantil e orientações de ergonomia para pais e ainda sessões de grupo para estimulo à pratica do exercício físico e mudanças de estilo de vida.

Setor Social

Programa Operacional de Apoio às Pessoas Mais Carenciadas – POAPMC

A SCMT será, em 2018, a Instituição mediadora deste programa, tendo a responsabilidade de distribuir, de forma direta, géneros alimentares a pessoas em situação de carência económica. Atualmente, no concelho de Tarouca estão abrangidos 49 destinatários finais. Caberá também à Instituição a utilização do sistema contabilístico separado para todas as transações relacionadas com a operação ou a codificação contabilística fiscalmente aceite; registar regularmente no SIFEAC a execução física associada às operações.

Rendimento Social de Inserção – RSI

O **Rendimento Social de Inserção** "constitui um mecanismo de combate à pobreza, tendo como principal objetivo assegurar aos cidadãos e aos seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social, laboral e comunitária, respeitando os princípios de igualdade, solidariedade e justiça social" (Lei nº 14/2006 de 23 de Fevereiro).

A Equipa Multidisciplinar é constituída por seis elementos: 1 Assistente Social, 1 Psicóloga, 1 Educadora Social e 3 Ajudantes de Ação Direta, de forma a permitir uma intervenção de proximidade junto dos intervenientes em contexto de atendimento, visitas domiciliárias e outras atividades.

Esta Equipa tem como objetivos gerais:

- Cumprir as diretivas da medida de proteção social, adequando a forma de intervenção com as mais recentes alterações legisladas.
- Desenvolver ações incrementadoras de potencialização de competências promotoras da integração social plena de indivíduos e famílias beneficiários da medida.
- Fomentar a integração no mercado de trabalho de indivíduos em idade ativa, através do acompanhamento psicossocial efetuado pela equipa.
- Facilitar o acesso por parte das famílias acompanhadas pelo Protocolo aos recursos existentes na comunidade.
- Fortalecer o trabalho em rede, estabelecendo novas parcerias entre os diversos sectores/serviços que constituem o NLI.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL (SAAS/RLIS)

A SCMT desde o dia 11 de Janeiro de 2016 disponibilizou para toda a comunidade Tarouquense uma nova resposta social, nomeadamente o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) enquadrado no âmbito da Rede Local da Intervenção Social (RLIS). Este assenta numa lógica de intervenção articulada e integrada

de entidades com responsabilidade no desenvolvimento da ação social que visa potenciar uma atuação concertada dos diversos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público e promover a implementação de novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação em resposta às necessidades sociais (Regulamento Interno do RLIS, 2016).

Este serviço enquanto instrumento privilegiado na articulação entre as várias entidades multissectoriais representadas nas estruturas locais com responsabilidades no desenvolvimento de serviços da ação social. A RLIS deve constituir um suporte da ação, permitindo criar sinergias entre os recursos e as competências existentes na comunidade e integrando perspetivas inovadoras relativamente à descentralização da intervenção social, baseada na democracia participativa e na introdução de metodologias de planeamento da intervenção social no local. Os serviços contratualizados no âmbito da RLIS respeitam a intervenção social do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social - SAAS. (Regulamento Interno do RLIS, 2016).

A este serviço podem dirigir-se todas as pessoas, a título individual, toda a comunidade (cuidadores (in)formais), assim como toda a comunidade institucional, de modo a prevenir e resolver problemas sociais. . (Regulamento Interno do RLIS, 2016).

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social conta com uma equipa multidisciplinar, composta por uma coordenadora. (Regulamento Interno do RLIS, 2016).

Este é um serviço que tem como população alvo pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade, exclusão e emergência social. Neste sentido, preza por alguns objetivos/atividades, nomeadamente:

a) Informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços e prestações sociais adequadas a cada situação;
b) Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
c) Prevenir situações de pobreza e de exclusão social;
d) Contribuir para a aquisição e/ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
e) Assegurar o acompanhamento social no percurso da inserção social;
f) Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

A este serviço podem dirigir-se todas as pessoas, a título individual, toda a comunidade (cuidadores (in)formais), assim como toda a comunidade institucional, de modo a prevenir e resolver problemas sociais.

Serviços de Apoio

Serviços Administrativos e Contabilidade

Os Serviços Administrativos e de Contabilidades fazem parte dos serviços partilhados da Instituição constituindo grande importância para o seu dia-a-dia, sendo o canal de ligação entre as várias Respostas Sociais.

Com a orientação do Sr. Provedor e da Mesa Administrativa encaminham os diversos assuntos diários.

Os Serviços Administrativos desenvolvem as suas atividades nos domínios dos assuntos da Irmandade, dos Utentes, dos Recursos Humanos, da Administração Financeira e Patrimonial da Instituição e do expediente geral e arquivo.

Assim, compete aos Serviços Administrativos:

- Dar cumprimento aos assuntos que são tratados em Reunião da Mesa Administrativa de acordo com as respetivas deliberações;
- Apoiar nas reuniões da Mesa Administrativa e da Assembleia Geral da Irmandade;
- Receber inscrições de Utentes das diferentes Respostas Sociais e de Irmãos;
- Efetuar Recebimentos de Utentes das diferentes Respostas Sociais e Irmãos;
- Efetuar Pagamentos a Fornecedores e Outros;
- Apoiar a Mesa Administrativa na Gestão dos Recursos Humanos;
- Apoiar a Gestão Financeira da Instituição;
- Apoiar na Contabilidade Geral da Instituição.
- Apoiar as Valências da Instituição;
- Coordenar o arquivo da Instituição;
- Assegurar o expediente geral da Santa Casa da Misericórdia;

Considerando o serviço de contabilidade fundamental para o bom desenvolvimento da Instituição, pretende-se que a atividade em 2018, seja como linha orientadora a garantia de uma gestão sustentável em todos os sectores no que respeita ao controlo de custos em estreita articulação com a Mesa Administrativa e os Serviços Administrativos centrais.

Pretende-se durante o ano de 2018 dar continuidade ao trabalho de equipe que se tem vindo a desenvolver com vista à melhoria contínua dos serviços prestados.

Gabinete Comunicação e Imagem - CGI

O GCI tem como objetivo a divulgação, comunicação e potenciação das Respostas Sociais e dos serviços prestados pela Instituição, junto de diferentes públicos internos e externos. Para atingir os objetivos propostos neste plano, conta com a articulação direta com o Provedor e a Mesa Administrativa e os restantes Órgãos Sociais da Instituição e a colaboração dos diversos elementos Equipa Multidisciplinar da Misericórdia de Tarouca, bem como de parcerias externas existentes e a efetuar.

Agricultura - Quinta do Candeínho

A agricultura exercida na Quinta do Candeínho continuará a produzir produtos hortícolas, frutícolas e vinícolas para a Instituição, o que constituirá um contribuindo para a sustentabilidade da Instituição. As principais atividades a desenvolver são: Trabalhos de colocação da vedação em torno da quinta;

Mapa Estratégico

Eixos	Objetivos Estratégicos	Objetivos Operacionais	Indicador	Meta	Fonte	Estratégia/Ação Principal	Responsável	Recursos Financeiros
Gestão da Qualidade	1.Obter a Certificação do equipamento Creche	Garantir a obtenção do Certificado da Qualidade pela Norma ISO 9001:2008	Resultado das Auditorias (obtenção do Certificado)	Positivo	Relatório das Auditorias	Obtenção de formação específica para dar continuidade ao trabalho da qualidade; Finalização da estrutura documental e implementação da mesma; Realização de Auditoria Interna; Solicitação e pedido dos orçamentos aos organismos certificadores Realização da 1ª e 2ª fase de auditorias de concessão	GQ DT ET	2.800 €
	2.Aumentar o Grau de Satisfação dos stakeholder's	Obter um grau de satisfação nos utentes, colaboradores e parceiros acima dos 80%	Resultado do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação	≥ 80%	Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação	Manter um contato afinco com os Utentes, colaboradores e parceiros com vista a averiguar periodicamente o seu grau de satisfação, necessidades e expetativas, através de reuniões periódicas, de visitas domiciliárias e contatos telefónicos; Anualmente aplicar os questionários e tratar estatisticamente os mesmos.	GQ DT	100 €
	3.Cumprir o Plano orçamental	Garantir um cumprimento superior a 90% do Plano Orçamental	Taxa de cumprimento Orçamental	≥ 90%	Informações contabilísticas	Desenvolver uma política de gestão de recursos, garantindo o cumprimento do plano orçamental; Evitar aquisições e/ou obras que não estejam contempladas. Analisar periodicamente o previsto face ao cumprido.	Provedor Contabilista ROC	N/A
	4.Cumprimento dos PI's	Garantir uma taxa de cumprimento dos PI's acima dos 80%, em média, em todas as respostas sociais.	Taxa de cumprimento dos PI's – registo de cuidados	≥ 80%	Planos Individuais/Registo de Cuidados (Infância, Idosos, Deficiência, Fisioterapia e UCC)	Incutir uma participação ativa dos utentes/familiares no diagnóstico e definição dos objetivos pessoais; Monitorizar os PI's com vista a analisar os resultados e reformular os períodos seguintes; Reformular estratégias sempre que nos períodos de monitorização as metas não estejam a ser alcançadas;	DT GQ Educadoras de Infância ET	100 €
	5. Implementar e uniformizar procedimentos	Garantir a elaboração e implementação dos procedimentos inerentes ao SGQ nas várias valências	Taxa de cumprimentos de implementação de procedimentos (conforme o mapa de processos)	≥ 90%	Doc´s do SGQ Mapa processos	Reuniões multidisciplinares para avaliação e monitorização do SGQ Elaboração de procedimentos e suportes de registo inerentes Ação de informação/formação Implementação e monitorização de procedimentos	DT´s GQ ET	50 €

Gestão da Qualidade	6.Cumprimento positivo dos projetos/PADP	Obter uma taxa de cumprimento dos Projetos (de sala e Pedagógico) e PADP (sénior) acima dos 80% .	Taxa de Cumprimento dos Projetos/Plano Taxa de cumprimento do Plano de atividades	≥ 80% ≥ 80%	Relatório e Monitorização dos Projetos	Incutir a lógica de definição de objetivos operacionais, SMART, com vista a optar por uma estratégia de monitorização constante, aquando das avaliações das planificações, assim como no mínimo, semestralmente monitorizar	DT´s e respetivas Equipas de trabalho	2.000 €
	7.Aumentar a taxa de procura dos serviços da Instituição;	Aumentar o número de Utentes em todas as respostas sociais, com capacidade;	Taxa de ocupação (das várias respostas sociais)	≥ 90%	Contratos de prestação de Serviços	Reforçar as visitas domiciliárias bem como os contatos com outros potenciais utentes no terreno; Reforçar o leque de parcerias; Reforçar o marketing no SAD e Centro de Dia, incutindo as vantagens da frequência destas respostas sociais; Alargar os horários de serviços da Clinica de Fisioterapia; Reforçar os serviços bem como as parcerias, protocolos e convenções na área de fisioterapia; Atualizar as páginas das redes sociais, como site e facebook, assim como promover a indicação da localização dos serviços da instituição em mapas/roteiros, reforçando o seu marketing externo.	DT GQ EM	100 €
		Aumentar o número de Utentes na Clinica de Fisioterapia;	Média de Utentes	≥ 50%	Registo de Atendimentos			
		Promover o Marketing externo e interno com vista a conseguir realizar mais de 40 atendimentos anuais nas várias áreas a potenciais utentes	Nº de Atendimentos Efetuados	40 (média de 4/mês)	Registo de Atendimento			
Recursos Humanos	8.Aumentar o espírito de equipa e coaching (comportamento) organizacional	Organizar, no mínimo 2 atividades de dinâmica organizacional	Nº de Atividades de realizadas	2	Planeamento e Avaliação da Atividade	Fazer o levantamento de sugestões para atividades grupais com vista a ser trabalhado a gestão emocional, relação interpessoal e espírito de grupo; Planear as atividades e tratar da logística para a sua realização.	DT´s ET	100 €
	9.Implementar o Sistema de Avaliação do Desempenho.	Implementar o Sistema de Avaliação de Desempenho a todos os colaboradores	% de colaboradores com obtenção de Bom e Muito Bom	30% Muito Bom 50% Bom 19% Suficiente 1% Insuficiente	Matriz de Competências	Definir a metodologia de Avaliação de Desempenho e divulgação da mesma; Realização de ação de sensibilização para a importância da AD na melhoria do desempenho organizacional. Aplicação do definido em Regulamento, numa ótica de avaliação hierárquica e autoavaliação. Divulgação dos Resultados. Definição de ações de melhoria face aos resultados recebidos.	Administração DT´s	100 €

Recursos Humanos	10.Promover a Qualificação e Competência de todos os Colaboradores;	Garantir a taxa de participação nas formações promovidas pela Instituição;	Taxa de participação nas formações	≥ 80%	Registo de Formação Individual	Fomentar uma política de participação individual no levantamento das necessidades de formação, no desenho do Plano Anual de Formação; Promover a divulgação do Plano Anual de Formação, garantindo a informação através do e-mail institucional e circulares internas dos alertas acerca das formações existentes, quer internamente, quer externamente; Averiguar formação externa bem como junto dos parceiros com vista a atualizar o PAF mediante as necessidades; Monitorizar, no mínimo, semestralmente o PAF; Avaliar o grau de satisfação dos colaboradores ao final de cada ação de formação.	DT´s GQ	2.300 € (caso não haja formação financiada)
		Garantir o número de horas de formação	Números de horas formativas	3500 horas/ano	Registo de Formação Individual			
		Obter uma taxa de cumprimento do Plano de Formação	Taxa de cumprimento do Plano de Formação	≥ 80%	Registo da execução da formação	Rever as condições de logística para a realização das ações de formação; Verificar as necessidades pontuais e realização das mesmas. Avaliar o Plano Anual de Formação semestralmente; Monitorizar e avaliar o Plano de Formação.	DT´s GQ	200 €
	11. Garantir o bom desempenho da Equipa Multidisciplinar	Promover a dinâmica da Equipa Multidisciplinar na conceção e implementação de projetos promotores do desenvolvimento da Instituição de acordo com as necessidades	Nº de reuniões realizadas Nº de colaboradores presentes Nº de ações conseguidas	12 Reuniões/ano Pelo menos 8 colaboradores em cada reunião >10 Ações/ano	Ata de reunião	Promover a discussão de situações/caso Definir metodologias e estratégias de atuação Avaliação e monitorização dos planos	Administração DT´s	N/A
Recursos Materiais, Equipamentos e Infraestruturas	12.Melhorar o Serviço de Aprovisionamento quer no processo da gestão quer ao nível de infraestruturas	Implementar uma metodologia de gestão de aprovisionamentos com vista a controlar melhor o Stock e gestão de fornecedores e cumprimento das normas para a implementação do HACCP Aquisição de materiais e equipamentos	Nº de Não conformidades N.º de Fornecedores Qualificados Nº de melhorias conseguidas	<5 >8	Registo de Não Conformidades e Ações de Melhoria Lista de Fornecedores Qualificados	Implementar o descrito no Procedimento de Gestão de Aprovisionamentos e todas as Instruções de Trabalho a ele inerentes; Dotar o serviço de um leitor de código de barras e adaptar sistema informático Normalizar impressos para a gestão de stock; melhorar a receção dos fornecedores; Rever a qualificação dos Fornecedores. Acompanhamento de ações de remodelação e reestruturação do serviço.	Administração DT GQ ES RM	2.500 €

Recursos Materiais, Equipamentos e Infraestruturas	13.Melhorar as infraestruturas do edifício do ERPI	Promover a remodelação do edifício ERPI, garantindo-lhe uma maior funcionalidade, operacionalidade, mais conforto, modernidade e eficiência.	N.º de intervenções de melhoria concretizadas	Suprir as necessidades em pelo menos 40%	Levantamento de necessidades/ Caderno de Encargos	Discussão do tema em reuniões multidisciplinares para definição de prioridades e estratégias; Candidatura a apoios; Realização de obras e acompanhamento das mesmas; Realização de atividades de angariação de fundos.	Administração DT GQ RM	Definir (caso seja aprovada candidatura)
	14. Melhorar as infraestruturas destinadas ao SAD	Dotar o SAD de espaços adequados para o desenvolvimento das suas atividades	Nº de melhorias conseguidas> 2	>2	Levantamento de necessidades/ Caderno de Encargos	Discussão do tema em reuniões multidisciplinares para definição de prioridades e estratégias; Acompanhamento de ações de remodelação e reestruturação do serviço.	Administração DT GQ ES	12.000 €
	15.Realizar obras para a construção de um novo Jardim de Infância e CATL	Dotar todo o setor da Educação de infraestruturas adequadas ao bom funcionamento das mesmas	Taxa de cumprimento do caderno de encargos	≥ 99%	Caderno de Encargos	Candidatura a apoios; Realização de obras e acompanhamento das mesmas; Realização de atividades de angariação de fundos.	Administração DT GQ	190.000 €
	16. Adquirir EPI	Facultar EPI´s aos trabalhadores de acordo com as necessidades	Reduzir o número de não conformidades	Nº de não conformidades	Levantamento de Necessidades	Estudo de mercado e acompanhamento do processo de seleção e aquisição	Administração DT GQ	1.500 €
	17. Dotar a UCC de um espaço adequado às atividades de Ginásio/fisioterapia	Dotar a UCCI de infraestruturas para ginásio que garantam o bom funcionamento e o cumprimento das atividade de acordo com o PI de cada Utente	Taxa de cumprimento do caderno de encargos	≥ 95%	Caderno de Encargos	Candidatura a apoios; Realização de obras e acompanhamento das mesmas; Realização de atividades de angariação de fundos.	Administração DT DC	A definir
	18. Gestão de Equipamentos	Promover uma adequada gestão de recursos garantindo o seu bom funcionamento e manutenção dos serviços Garantir a calibração dos EMM das várias respostas socias	Taxa de cumprimento dos Planos	≥ 90%	Procedimento de Gestão de Recursos Planos de Monitorização	Implementar todos os suportes de registo inerentes à gestão de Equipamentos e EMM Verificar e monitorizar os Planos de Manutenção/intervenção Acompanhamento das atividades	DT´s GQ/TSA RM	A definir
	19. Conservação e Manutenção do património	Promover ações de conservação do património edificado, nomeadamente a "Casa da Avenida" Garantir a limpeza dos terrenos rústicos	Taxa de cumprimento do caderno de encargos Limpar cada terreno 1 vez por ano	≥ 70% 1 Limpeza/ano	Caderno de Encargos Mapa de serviço	Realização de trabalhos de conservação dos edifícios, destacando-se a Casa da Avenida, através da colaboração de parceiros e outras estratégias económico-financeiras. Realizar trabalhos de limpeza em todos os terrenos rústicos não utilizados, dando cumprimento às exigências dos normativos legais.	Administração RM	A definir

Recursos Materiais, Equipamentos e Infraestruturas	20. Aperfeiçoar o serviço de distribuição e fornecimento de refeições	Promover a qualidade do SAD cumprindo as normas para a implementação do sistema HACCP	Número de Não Conformidades Resultado do questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes	≤ 5 ≥ 75%	Registo das Não Conformidades Questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes	Implementação e monitorização de procedimentos, instruções de trabalho e impressos. Realização de Auditorias Internas	GQ ES DT TSA	140 €
	21. Melhorar e monitorizar os métodos utilizados na preparação e confeção das refeições no setor da cozinha	Promover a qualidade e inovação do serviço garantindo uma maior funcionalidade e eficácia, cumprindo também todas as normas de Segurança Alimentar	Resultado das auditorias internas Resultado do questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes e colaboradores Número de horas formativas neste âmbito	Número de Não Conformidades ≥ 75% 6h/ano	Registo das Não Conformidades Questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes e colaboradores Registo de formação individual	Obtenção de formação específica para dar continuidade ao trabalho da qualidade; Monitorização dos processos de preparação e confeção Finalização da estrutura documental e implementação da mesma; Realização de Auditorias Internas	GQ ES DT TSA	Definir
	22. Melhorar as infraestruturas destinadas ao setor da cozinha	Dotar o setor de materiais e equipamentos adequados que facilitem o decorrer do serviço e ainda o cumprimento dos normativos legais	Nº de Não Conformidades Nº de melhorias conseguidas	≤ 5 ≥ 2	Registo de Não Conformidades e Ações de Melhoria Levantamento de necessidades	Dotar as instalações com infraestruturas e materiais adequados de modo a que obedecem aos requisitos do HACCP	Administração GQ ES TSA	Definir
Sustentabilidade e Inovação	23. Diversificar as atividades/serviços no CD e SAD	Organização de Ateliers/serviços diferentes para os utentes das respostas sociais CD e SAD	Nº de novos Ateliers/Serviços	2	PADP Contrato de Prestação de Serviços	Mediante as necessidades levantadas pela FAD bem como da comunidade, planear ateliers diferentes que possam ir ao encontro das necessidades da comunidade;	DT ET	250 €
	24. Aumentar as fontes de financiamento privado;	Implementar uma rede de Mecenas bem como Voluntariado com vista a aumentar as fontes de financiamento	Nº de fontes de financiamento criadas	1	Lista de Amigos/Mecenas Recibos de Donativos	Alargar as vantagens do cartão de Irmão e Voluntário; Divulgação dos descontos na utilização da clinica de fisioterapia; Fomentar o Voluntariado e os programas de estágios para alargar os serviços da instituição; Realização de atividades de angariação de fundos	Direção DT	100 €

	25. Incrementar a produtividade através do reforço da Política de redução de custos	Diminuir em 2.5% no total da faturação dos principais custos	Resultado da faturação	<25%	Faturas de cada área/Balancete	Desenvolver a política de redução de custos nas principais despesas, com vista a reduzir os custos globais.	Direção DT Contabilista	(NA)
Imagem e Comunicação	26. Fortalecer o Marketing Institucional;	Promover a comunicação e a imagem da Instituição na Comunidade e fomentar a partilha de experiencias com outros públicos-alvo.	Garantir a realização de pelo menos 2 eventos por ano	2 eventos	Planeamento e Avaliação das Atividades	Divulgar a Instituição e as atividades junto dos familiares, utentes, irmãos, voluntários, parceiros e comunidade em geral.	Administração DT´s Responsável GCI EM	500 €
		Melhorar os meios de comunicação externa da Instituição	Nº de instrumentos/artigos comunicacionais utilizados	≥ 5	Newsletter mensal online Indicações camarárias Site/Redes sociais Artigos Jornais	Divulgar as atividades junto dos familiares, utentes e parceiros, nomeadamente no facebook, site, placards, meios de comunicação locais; Realização de reuniões entre equipas/parceiros	DT´s ET Responsável GCI	50 €
	27.Criação de um espaço de Informática e Multimédia	Dotar a Instituição de um espaço para a realização de atividades no âmbito das novas tecnologias	Nº atividades conseguidas Nº utilizadores	≥ 60% das atividades programadas 10 Utentes/ resposta social mensalmente	Planeamento e Avaliação das Atividades Processo de candidatura	Divulgar as atividades junto dos familiares, utentes, irmãos, voluntários e parceiros, Criar um espaço de informação/formação Melhorar e facilitar a comunicação Utente/Família	Administração DT´s EM Responsável GCI	Definir (caso seja aprovada candidatura)
	28. Garantir a elaboração Boletim Informativo Voz Solidário	Promover a comunicação e a imagem da Instituição na Comunidade.	Garantir a edição do Boletim Voz Solidária semestralmente	2 Edições/ano	Planeamento e Avaliação das Atividades	Divulgar as atividades junto dos familiares, utentes, irmãos, voluntários, parceiros e comunidade em geral.	Administração Responsável GCI DT´s EM	4.000 € (com a ajuda de patrocinadores)
	29. Realização de Seminários, Encontros e Colóquios	Realizar um Seminário	Realização do seminário no primeiro semestre	1 Seminário	Planeamento e Avaliação das Atividades	Promover a discussão de temas específicos incertos à atividade desenvolvida pelos vários profissionais com âmbito informativo/formativo Contatos com parceiros para obter apoios Angariação de fundos	Administração DT´s Responsável GCI EM	300 €
							Total estimado do Investimento	

Legenda:

GQ – Gestor/a de Qualidade; DT – Direção Técnica; ET – Equipa Técnica; ROC – Revisor Oficial de Contas; ES – Encarregado/a Setor; RM – Responsável pela Manutenção; EM – Equipa Multidisciplinar; TSA – Técnico/a de Segurança Alimentar; GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem; EPI – Equipamento de Proteção Individual

Considerações Finais

O Plano de Atividades que aqui se sugere, foi elaborado tendo em vista as necessidades internas e externas bem como as oportunidades e os recursos disponíveis, com vista a atenuar e eliminar se possível algumas ameaças.

Consideramos que este Plano, estando em linha de conta com os objetivos da qualidade, missão e política de qualidade, reflete-se num desafio, que implica mudança, abertura à comunidade bem como rigor na avaliação dos serviços prestados.

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Tarouca tem consciência das responsabilidades que assumiu e do trabalho que a espera num contexto socioeconómico difícil. Ao longo do seu mandato, a Mesa Administrativa tem procurado dar resposta às necessidades que têm sido identificadas como mais prementes sem descurar o equilíbrio financeiro da Instituição e a qualidade dos serviços prestados.

O perfeito cumprimento destes propósitos exige o envolvimento ativo de todos os Irmãos, a colaboração estratégica dos demais Órgãos Sociais e o empenho continuado de todos os Colaboradores e Parceiros.