Plano de Atividades e Orçamento 2018

SANTA CASA Misericórdia de Marco de Canaveses

FUNDADA EM 1934. POR VALORES

No cumprimento do requisito legal e estatutário e do respeito à Missão, Visão e Valores da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses, é apresentado o **Plano de Atividades e Orçamento para 2018** à Assembleia Geral da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses.

Missão

Oferecer excelência de qualidade no âmbito da saúde, do apoio social e da responsabilidade social, como forma de evidenciar a contribuição da Instituição à comunidade.

Visão

Ser líder e inovadora na assistência médico-hospitalar, referência na comunidade e reconhecida pelo comprometimento com a responsabilidade social.

Valores

Honestidade, Verdade, Integridade, Diligência, Competência, Justiça e Responsabilidade Social, que norteiam as atividades e os colaboradores da Instituição.

Enquadramento 7
O Plano de Atividades e Orçamento para 2018 9

I PLANO DE ATIVIDADES 2018 11
1. ÁREA SOCIAL 11
1.1. Cantina Social 11
1.2. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção 11
1.3. Serviço Móvel de Saúde (SMS) + Cuidadores 12
1.4. Cabaz Solidário 16
1.5. Candidaturas no Âmbito da Área Social 16
1.5.1. Rede Local de Intervenção Social (RLIS) 16
1.5.2. Apoio Domiciliário 21
1.5.3. Projeto EDP Solidária - Saúde 21
2. ÁREA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS - "EMPOWERMENT" INSTITUCIONAL 23
2.1. Recursos Humanos 23
2.2. Rede de Comunicação 23
2.3. Partilha de Atividades Extralaborais 23
2.4. Registo dos Aniversários dos Colaboradores 23
2.5. Comemoração do Dia da Senhora das Misericórdias 24
2.6. Comemoração do Dia de Santa Isabel 24
2.7. Exposições Temporárias 24
2.8. Secretariado da Administração da SCMMC 24
2.9. Direção do Secretariado Regional do Porto 26
3. ÁREA DA HUMANIZAÇÃO 27
3.1. Códigos de Conduta 27
3.2.Voluntariado da SCMMC 27
4. ÁREA DA TERCEIRA IDADE -ERPI RAINHA SANTA ISABEL 29
4.1. Apoio Social 29
4.1.1. Serviço de Psicologia 30
4.1.2. Animação Sociocultural 30
4.2. Apoio na Saúde 34
4.3. Formação 35

5. ÁREA DO CULTO CATÓLICO 37
6. ÁREA DAS RELAÇÕES COM O EXTERIOR 41
6.1. Sítio *WEB* da SCMMC 41
6.2. Protocolos com outras Instituições 41
6.3. Divulgação Institucional 41
6.4. "Dia Aberto" da SCMMC 41
6.5. Atividades com as escolas – "Educação para a Saúde e Cidadania" 42
6.6. Noites de Saúde no Marco 42
6.7. A Arte na Santa Casa 43
6.8. Estágios na Santa Casa 43
6.9. Atividades de Formação Abertas ao Exterior 43
6.10. Relação com os Media 43
6.11. Representação Institucional 43
6.12. Jornadas de Saúde 44
6.13. Comunicação, Identidade e Marca 44
7. ÁREA DA FORMAÇÃO 47
7.1. Ações Gerais de Formação (internas e externas) 47
7.1.1.Promoção de ações de formação para médicos e enfermeiros do SAP 47
7.1.2. Promoção de ações de formação para Bloco Operatório 48
7.1.3. Promoção de ações de formação para a Unidade de Cuidados Continuados 48
7.1.4.Promoção de ações de formação relativas ao Serviço de Farmácia e Aprovisionamento 48
7.1.5. Formação no âmbito do Serviço de Nutrição e Alimentação (SNA) 49
7.1.6. Formação ERPI Rainha Santa Isabel 49
7.1.7. Formação no âmbito do Serviço de Psicologia 49
8. ÁREA DA SAÚDE 51
8.1. Plano Geral de Atividades 51
8.1.1.Cooperação entre o Ministério da Saúde e a União das Misericórdias Portuguesas 51
8.1.2. Protocolos, Normas e Regulamentos 51
8.1.3. Desenvolvimento institucional das Comissões de Saúde 51

8.1.4. Inquéritos de Satisfação 52
8.1.5. Informatização 52
8.1.6. Melhoria de Instalações/Equipamentos 52
8.1.7. Inventário Geral do Hospital 52
8.2. Plano Específico de Atividades 53
8.2.1. Direção Clínica 53
8.2.2. Bloco Operatório (Cirurgia e Anestesia) 54
8.2.3. Internamento – Serviços de Medicina e Cirurgia 55
8.2.4. Consultas Externas de Especialidade 59
8.2.5. Serviço de Atendimento Permanente (SAP) 61
8.2.6. Medicina Física e Reabilitação (MFR) 62
8.2.7. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção 64
8.2.8. Laboratório de Análises 66
8.2.9. Unidade de Imagiologia 67
8.2.10. Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA) 67
8.2.11. Serviço de Nutrição e Alimentação 70
8.2.12. Psicologia 78
8.2.13. Terapia Ocupacional 84
8.2.14. Projeto Integrativo - Marco em AtivIdade 89
8.2.14.1. Projeto Integrativo - Consulta do Idoso 91
8.2.14.2. Projeto Integrativo - Consulta da Memória 92
9. ARQUITETURA E IMAGEM 93
10. ÁREA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA 97
11. Celebração dos 50 anos do hospital Santa Isabel 99
11. NOTA FINAL 101

II- ORÇAMENTO PREVISIONAL 2018 103

III- PARECER DO CONSELHO FISCAL 107

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Âmbito Territorial Norte – Concelho de Marco de Canaveses 17
Tabela 2 - Dimensões-problema de prioridade elevada na NUT II Tâmega e Sousa e priorizadas pelo concelho de Marco de Canaveses abrangidas pelas ações da candidatura 18
Tabela 3 - Distribuição das técnicas pelos postos de Atendimento descentralizados 20
Tabela 4 - Atividades propostas pela equipa multidisciplinar para a ERPI 31
Tabela 5 – Formações previstas para a ERPI 35
Tabela 6 - Distribuição mensal das atividades da Capelania 38
Tabela 7 - Monitorização da implementação de objetivos e indicadores de qualidade 56
Tabela 8 - Atividades a realizar no âmbito da Promoção para a Saúde 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Áreas de intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação 70

ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades e Orçamento da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC) desenvolvido no decurso do presente ano, possibilitou o reforço de uma estratégia sustentada para o funcionamento e desenvolvimento da SCMMC, que permite perspetivar o seu futuro num enquadramento de novo ciclo governativo da Instituição que decorrerá a partir de 2018. O ano de 2017 permitiu consolidar processos em curso e identificar novos desafios no âmbito social e da saúde. Foi conseguida a consolidação das atividades e estratégias iniciadas, procurando sempre a inovação social, num contexto de economia social, embora condicionada pelo contexto socioeconómico do país, mas dando respostas às necessidades identificadas e servindo de apoio à sociedade de Marco de Canaveses.

As restrições económicas que se irão manter em 2018 e a incerteza no rumo das políticas sociais e da saúde exigem uma planificação cuidada das atividades para o ano de 2018, orientada por objetivos cautelosos, para que seja possível assegurar o funcionamento e desenvolvimento desta Instituição, mas não descurando a procura de novos investimentos. Em 2018 dar-se-á início a um novo ciclo de gestão dos órgãos de governo da SCMMC. A estrutura desenvolvida durante os últimos 3 anos assegura a continuidade do posicionamento da SCMMC como “lugar” na cidade. Contudo, há que assumir a liderança da mudança e do desenvolvimento consolidado em projetos que marcarão o desenvolvimento desta Instituição, no cumprimento da sua missão. São tempos de mudança, são tempos de inovação e de desenvolvimento. Com todos e para todos. Com a exigência que um projeto destes irá imprimir à Instituição.

O PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2018

O ano de 2018 marca o início de um novo ciclo dos órgãos de gestão da SCMMC. É com sentido de responsabilidade que, enquanto Provedora da SCMMC neste mandato, ponho à consideração este Plano de Atividades que configura a prossecução de atividades e a perspetiva de realização de novas intervenções que consolidarão o posicionamento da SCMMC e um novo ciclo de intervenções para a Instituição, nos próximos 4 anos.

É cada vez mais evidente o papel das Instituições da Economia Social no que se constituem em apoio sustentável às populações mais frágeis do nosso país. Este desafio, enquadrado no atual Regulamento/Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC), é expresso no Plano de Atividades e Orçamento apresentado pela Mesa Administrativa da Santa Casa de Marco de Canaveses.

A SCMMC sempre procurará apoiar a população que serve, na continuidade das políticas de sustentabilidade, redução dos défices operacionais nas áreas de intervenção da SCMMC, melhoria dos serviços oferecidos, vivência de uma nova estrutura de lar de idosos decorrente da sua requalificação e a apresentação de novos projetos que marcarão o futuro da Instituição. No respeito pelo primado das pessoas e dos objetivos sociais, na conciliação entre o interesse dos membros, utilizadores ou beneficiários e o interesse geral, na afetação dos excedentes à prossecução dos fins da Instituição, no respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade da não-discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade.

As prioridades definidas para 2018 inserem-se, quer no contexto do funcionamento efetivo e diário da Instituição, quer no quadro de desenvolvimento, a longo prazo, da SCMMC designadamente na necessidade identificada da requalificação das estruturas físicas da Instituição. Vai ser concluída a requalificação do Lar da 3ª Idade Rainha Santa Isabel e do Hospital Santa Isabel, está concluída a proposta de requalificação de espaços de serviços cruciais para manter a qualidade de funcionamento dos serviços oferecidos pela Santa Casa: Imagiologia, Análises Clínicas e Medicina Dentária. Para o que terá que haver um investimento significativo que se possa traduzir na melhoria das condições dos serviços prestados. Acresce o desenvolvimento e consolidação da Clínica do Envelhecimento, no enquadramento do Projeto "*Marco em Ativ'Idade*", desenvolvido pela SCMMC, numa perspetiva multidisciplinar de abordagem ao envelhecimento.

A Marca Misericórdia do Marco só poderá crescer com a intervenção ativa da Irmandade e com o empenho responsável dos funcionários e colaboradores, na resposta à promoção da inclusão social, no desenvolvimento e coesão social, e na promoção da qualidade de vida dos Marcoenses.

A Provedora,

Professora Doutora Maria Amélia Ferreira

I PLANO DE ATIVIDADES 2018

Neste Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2018, no enquadramento do trabalho realizado e no cumprimento do plano estratégico da SCMMC 2020, estão enunciadas as principais atividades que devem ser desenvolvidas nas diferentes valências da SCMMC, bem como das áreas a implementar para promover o desenvolvimento da Instituição, em especial nas áreas da saúde e da responsabilidade social.

1. ÁREA SOCIAL

1.1. Cantina Social

A Cantina Social da SCMMC esteve inserida na Rede Solidária das Cantinas Sociais e foi instituída como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social, desde o ano 2013, com o objetivo principal suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. Em 2017 foi revisto o modelo e o início de 2018 será marcado pela ainda manutenção de parte do Protocolo de Cooperação para assim garantir a entrega de refeições diárias ao setor mais necessitado e não abrangido pela nova modalidade de apoio alimentar.

Contudo, a SCMMC continuará a assegurar a distribuição de refeições a quem delas necessitar e que não esteja abrangido por programas instituídos e em funcionamento no concelho, em articulação com as instituições responsáveis por este setor de apoio social.

1.2. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

A Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção da SCMMC tem por finalidade proporcionar cuidados que previnam e/ou retardem o agravamento da situação de dependência, favorecendo o conforto e a qualidade de vida dos doentes.

Atividades Propostas

- Garantir o adequado acolhimento e integração dos utentes e família;
- Realização de entrevistas para a elaboração do relatório social;

- Promover a manutenção, o reforço das relações interpessoais do utente;
- Promover a realização de reuniões multidisciplinares com os familiares e técnicos da Instituição;
- Potenciar a reinserção social do utente;
- Encaminhar as famílias para prestações sociais e aquisição de material técnico adequado às novas necessidades do utente;
- Acompanhar o enquadramento psicossocial das famílias e utentes ao longo do internamento na Unidade.

1.3. Serviço Móvel de Saúde (SMS) + Cuidadores

O projeto "SMS+Cuidadores" pretende dar continuidade a um Serviço Móvel de Saúde (SMS) iniciado pela Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC), em 2015, com o apoio do BPI Séniores. Atualmente conta com a parceria da Junta de Freguesia do Marco.
Este projeto prestará um acompanhamento multidisciplinar, individualizado e humanizado, no contexto habitacional do idoso, possibilitando o envelhecimento bem-sucedido com saúde, autonomia, qualidade de vida e independência. Nesta fase são integrados os cuidadores destes idosos, e outros, com o objetivo de lhes proporcionar formação nos cuidados básicos, ajudas e conselhos técnicos que permitam tornar as suas tarefas mais simples e eficazes.

Como principais objetivos, destacam-se:

- Promover o envelhecimento ativo com saúde e autonomia;
- Promover a qualidade de vida;
- Acompanhar o idoso numa vertente multidisciplinar de saúde;
- Atuar na prevenção primária e secundária da doença crónica e sua agudização;
- Promover a adesão à terapêutica e prevenir problemas associados à medicação;
- Efetuar a avaliação social que permita encaminhar o idoso, se necessário para uma resposta social adequada às suas necessidades bem como clarificar a questão dos apoios económicos;
- Formar os cuidadores de pessoas dependentes, nas suas atividades de vida diárias, e acamadas, por tempo prolongado.

Com a implementação deste projeto, a Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses e a Junta de Freguesia do Marco pretendem implementar projetos de cariz de responsabilidade social, contribuindo para um melhor acompanhamento e controlo da doença crónica e, por sua vez, maior qualidade de vida da população sénior, através da prevenção de agudizações e internamentos, diminuição do isolamento, promoção da saúde mental e bem-estar geral.

É de salientar a possibilidade de admissão de novos utentes ao longo de todo o projeto, bem como a desistência, por parte do utente ou alta do acompanhamento, mediante reunião multidisciplinar para avaliação ou reavaliação do diagnóstico.

Acompanhamento Nutricional e Educação Alimentar

A alimentação e a nutrição, bem como outros fatores ambientais, têm um enorme impacto na saúde e bem-estar, sendo condicionantes da qualidade de vida das pessoas idosas. Todos estes fatores têm repercussões importantes no estado nutricional, na capacidade de se alimentarem e nutrirem adequadamente, cujo impacto é maior em situações de vulnerabilidade social, isolamento e pobreza. Um estado nutricional inadequado contribui de forma significativa para o aumento da mortalidade, agrava o prognóstico das pessoas idosas com doenças agudas e aumenta o recurso à hospitalização e institucionalização. A identificação da desnutrição é fundamental para a realização de um diagnóstico precoce de forma a intervir individualmente para controlar e reverter a situação. Deste modo, torna-se essencial promover uma avaliação e monitorização adequada do estado nutricional da pessoa idosa pelo que, para o ano de 2018, a atuação da Nutrição no SMS será pautada por:

Objetivos Gerais:

- Diagnosticar situações de desnutrição
- Identificar a etiologia dos défices nutricionais
- Elaborar e aplicar estratégias terapêuticas
- Avaliar a efetividade da estratégia aplicada

Objetivos Específicos:

- Aplicar a ferramenta de rastreio nutricional - MNA (Mini Nutricional Assessment)
- Aplicar a ferramenta de rastreio de disfagia - EAT 10 (Eating Assessment Tool)
- Identificar o risco de desnutrição e desidratação
- Implementar medidas que previnam o declínio nutricional
- Acompanhar mensalmente o estado nutricional do utente
- Elaborar e reavaliar o plano de intervenção individual do utente adaptado ao seu estado nutricional, patologias associadas e capacidade funcional
- Colaborar na preparação da alta do doente e realizar os ensinamentos ao utente e cuidadores
- Entregar material informativo
- Proceder à avaliação final
- Proceder à conclusão dos processos

Métodos utilizados:

- Avaliação clínica e funcional
- Avaliação da ingestão alimentar
- Avaliação antropométrica e composição corporal
- Avaliação bioquímica e imunológica

Gestão Farmacoterapêutica

Além da contínua monitorização de alterações terapêuticas, efeitos adversos e adesão à medicação, será reforçada a educação do utente para a utilização de medicação "SOS" e as responsabilidades e cuidados a ter com a automedicação, bem como a promoção da autonomia dos utentes na gestão da sua medicação, no que concerne a utilização da caixa organizadora, a adesão à terapêutica medicamentosa, a identificação e forma de atuação no caso de aparecimento de algum efeito adverso derivado da medicação implementada.

Atuação da Terapia Ocupacional

Ao longo do processo de envelhecimento o principal foco de atuação do terapeuta ocupacional depende do idoso, do nível de apoio e dos serviços sociais comunitários que o abrangem. Portanto, quando a tendência do processo é a incapacidade, aplicam-se técnicas específicas a cada caso, que diminuam ao máximo o seu grau de incapacidade e que ajudem a adaptar-se à sua nova situação, e simultaneamente, à máxima adequação ao seu meio. É importante que o idoso seja devidamente integrado na sua própria comunidade graças ao estudo e eliminação de barreiras existentes (tanto arquitetónicas como urbanísticas) e à estruturação de locais que fomentem as relações com outros idosos, evitando o isolamento e as competências perdidas.
Deste modo, a presença e intervenção de um Terapeuta pode facilitar a:

- Inclusão do utente no contexto de participação ocupacional, tornando-o mais independente possível;
- Maximização do seu potencial físico, cognitivo e sensorial para manter as ambições e planos de vida, através da educação terapêutica e providência de exercícios passíveis de serem realizados em casa;
- Realização de alterações no ambiente e contexto físico, se necessário, ou fornecendo ajudas técnicas que adequem a sua participação (inclui também apoio domiciliário/consultoria);
- Providência de estratégias e/ou formação aos auxiliares, outros técnicos, familiares e/ou cuidadores envolvidos no processo do utente.

Acompanhamento Psicossocial

Psicóloga

A ação da Psicóloga neste projeto prende-se com a avaliação (cognitiva e emocional) e acompanhamento dos utentes, no sentido de promover um maior bem-estar e qualidade de vida e contribuir para a diminuição da sintomatologia depressiva. Sabe-se que o envelhecimento é cada vez mais uma realidade e que este processo implica uma adaptação a várias mudanças, associadas às próprias alterações do envelhecimento e à faixa etária. Nem todos os idosos se adaptam às mudanças (físicas e cognitivas) e a depressão é uma dessas consequências, consistindo na imagem negativa de si mesmo, do mundo e do futuro, bem como pensamentos involuntários negativos que

giram em torno do *self*. Para a execução deste projeto, torna-se fundamental o apoio da psicologia ao nível de:

- Avaliação cognitiva e emocional (MMSE – *Mini Mental State Examination*, WMS-III – Escala de Memória de Wescheler e GDS – *Geriatric Depression Scale*)
- Psicoeducação
- Estratégias de *coping* e resolução de problemas (utentes e cuidadores)
- Promoção do bem-estar emocional
- Estimulação cognitiva
- Promoção da generalização dos ganhos obtidos pelos utentes e prevenção da recaída
- Colaboração na alta do doente
- Entrega de material informativo
- Monitorização de recaídas
- Avaliação final
- Conclusão dos processos acompanhados

Assistente Social

Cabe ao Assistente Social informar, aconselhar e orientar para respostas e serviços ou prestações sociais adequadas. Apoiar em situações de vulnerabilidade social, pobreza ou exclusão social. Contribuir para a aquisição de competências dos idosos e seus cuidadores, promovendo a autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social. Mobilizar os recursos da SCMMC, Junta de Freguesia e comunidade em geral adequados para colmatar necessidades básicas do quotidiano destes indivíduos. Sinalizar às instâncias devidas situações que careçam de uma intervenção emergente nomeadamente à Rede Local de Intervenção Social – RLIS que atuará de acordo com os princípios e normas definidos pela Segurança Social.

Monitorização dos Indicadores de Saúde

Em 2018 será dada continuidade à avaliação e monitorização de sinais vitais, que tem vindo a ser feita ao longo do projeto. Os valores de tensão arterial são monitorizados em todas as visitas, assim como o nível de glicemia nos utentes diabéticos. Nos restantes este valor é analisado trimestralmente. Os níveis de colesterol e triglicerídeos, também de avaliação trimestral, serão alvo da avaliação final, com o objetivo de avaliar se a intervenção implementada contribuiu para a sua redução, nos casos em que se encontravam fora dos valores de referência. Será ainda dada continuidade aos ensinos no âmbito da promoção de hábitos saudáveis.

Formação

No decorrer do projeto e dos acompanhamentos efetuados, verifica-se a importância de formar os cuidadores nos cuidados prestados aos idosos. Propomos a realização de formações a cuidadores, à semelhança do que foi realizado este ano, de forma a abordar algumas temáticas que possam ir ao encontro das necessidades transversais identificadas.

1.4. Cabaz Solidário

Proceder-se-à, em 2018, à atividade instituida em 2012, no sentido de propiciar às famílias mais desfavorecidas identificadas pela SCMMC, uma época natalícia vivenciada em família e onde não faltarão os bens alimentícios para cumprir a tradição das refeições desta época festiva. Esta atividade, apoiada logísticamente pela Mesa Administrativa, é realizada com o apoio solidário dos funcionários e dos prestadores de serviços da SCMMC.

1.5. Candidaturas no Âmbito da Área Social

A SCMMC com o intuito de melhorar o apoio social prestado à comunidade Marcoense, estará atenta às candidaturas para fornecimento de serviços no âmbito social, nomeadamente continua a aguardar abertura de candidaturas/apoios ou acordos para o Serviço de Apoio Domiciliário. Acresce que a SCMMC terá, em 2018, que se manter informada de todas as possibilidades de candidaturas a projetos que possam apoiar as iniciativas de ordem social que desenvolve e dar início a novas intervenções em áreas de reconhecida necessidade para as populações que serve.

1.5.1. Rede Local de Intervenção Social (RLIS)

A Rede Local de Intervenção Social (RLIS) encontra-se em funcionamento desde o dia 1 de setembro de 2016. Assente num modelo articulado de organização e funcionamento da intervenção social de base local, através do atendimento e acompanhamento social de indivíduos e famílias em situações de vulnerabilidade socioeconómica. Este serviço encontra-se definido pela Portaria n.º137/2015, de 19 de maio e pelo Despacho n.º 12154/2013, de 24 de setembro, regulamentado pelo Despacho n.º 11675/2014, de 18 de setembro.

De entre as principais temáticas trabalhadas pelo SAAS-RLIS, destacam-se com especial ênfase: **O envelhecimento** (a desresponsabilização familiar em assumir os cuidados ao idoso e consequentemente o abandono, a ausência e/ou negligência na prestação dos cuidados básicos, os conflitos familiares, a ausência de respostas sociais, a carência económica como reflexo dos baixos rendimentos). A **violência doméstica** constitui igualmente o leque de problemáticas que tem vindo a aumentar na RLIS, trata-se de um conjunto de situações que se apresentam como sendo graves e urgentes, na medida em que na maioria dos casos exigem a retirada imediata da(s) vítima(s). Importa referir que nesta problemática recorre-se com frequência ao auxílio das forças de segurança – G.N.R. no que respeita à retirada da vítima e seus bens. A existência de **consumos e dependências** (álcool e drogas) surge como outra problemática ao nível da intervenção da RLIS. Consequentemente este problema gera outro tipo de dificuldades (desemprego de longa duração, dívidas, conflitos familiares, mendicidade…). Por fim, mas não menos importante a questão específica da **carência económica** associada normalmente a um público muito específico (viúvas, portadores de doenças oncológicas e/ou seus cuidadores, desempregados, endividados, doenças mentais…). Trata-se de

situações onde não existem rendimentos ou existindo são muito baixos, onde por vezes dependem da ajuda de terceiros para fazer face a despesas básicas (pagamento de contas, rendas, aquisição de bens alimentares, medicação e deslocação para Unidades Hospitalares). Acrescenta-se também a carência alimentar, sendo que a RLIS trabalha em articulação com outras entidades para a cedência de bens alimentares recorrendo por vezes à SCMMC para dar resposta a situações emergentes.

Deste modo, em 2018, pretende-se dar continuidade à intervenção em situações de pobreza e exclusão social de crianças, jovens, adultos e idosos, sendo dado especial ênfase aos comportamentos de risco, isolamento de idosos, violência doméstica e sensibilização para a igualdade de género.

A ausência de respostas em algumas zonas do concelho e a insuficiência das mesmas coloca-se como um dos principais entraves na intervenção e acompanhamento do público que procura a RLIS. O facto do território em Marco de Canaveses ser muito disperso, leva a que ainda existam localidades desprovidas de qualquer resposta social, o que coloca essas populações numa situação constrangedora e sem resposta imediata. Por outro lado, a política de descentralização do SAAS - RLIS permite ter um contacto de maior proximidade com os cidadãos que ainda não se conseguem deslocar ao centro da cidade, relembrando a ruralidade deste concelho e a inexistência de uma rede de transportes que colmate este entrave.

A tabela que se segue mostra a distribuição de todas as freguesias do concelho pelos diferentes postos de atendimento com as devidas alterações aprovadas pela SCMMC e Segurança Social.

Tabela 1 - Âmbito Territorial Norte – Concelho de Marco de Canaveses

POSTOS DE ATENDIMENTO PROPOSTOS	ÁREA DE INFLUÊNCIA PROPOSTA
Marco (Sede)	• Marco • Várzea, Aliviada e Folhada • Banho e Carvalhosa • Constance • Sobretâmega • Livração • Tabuado • Paredes de Viadores e Manhuncelos
Junta de Freguesia de Sande e S. Lourenço	• Sande e São Lourenço • Penha Longa e Paços de Gaiolo
Junta de Freguesia de Alpendorada, Várzea e Torrão	• Alpendorada, Várzea e Torrão • Bem-Viver
Junta de Freguesia de Avessadas e Rosém	• Avessadas e Rosém • Vila Boa do Bispo
Junta de Freguesia de Soalhães	• Soalhães
Junta Freguesia de Vila Boa de Quires e Maureles	• Vila Boa de Quires

A SCMMC, enquanto entidade promotora do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) da RLIS, e tendo em conta o elevado envolvimento no concelho pretende, desta forma, alargar a sua contribuição social, promovendo o alargamento e aproximação dos serviços aos cidadãos e contribuindo para colmatar as necessidades mais importantes de Marco de Canaveses. Com o objetivo de garantir a adequação das ações às necessidades reais, os eixos de intervenção prioritários e as atividades a desenvolver, foram definidos tendo por base os Diagnósticos Sociais do Concelho e das Freguesias, assim como as dimensões-problema de prioridade elevada diagnosticadas nos instrumentos de planeamento do CLAS (Plano de Desenvolvimento Social).

Tabela 2 - Dimensões-problema de prioridade elevada na NUT II Tâmega e Sousa e priorizadas pelo concelho de Marco de Canaveses abrangidas pelas ações da candidatura

DIMENSÕES-PROBLEMA DE PRIORIDADE ELEVADA
• População em risco/situação de pobreza • Fragilidades na dinâmica da economia social/intervenção emergencial • Lacunas de respostas/Serviços sociais de proximidade • Violência de género • Mapeamento das situações de violência doméstica/Igualdade e cidadania • Crianças e jovens em risco • Abandono escolar precoce no ensino secundário • Desemprego jovem/NEET • Dependências • Envelhecimento • Dependência de idosos/Isolamento • Saúde mental

A relevância estratégica da RLIS prende-se à cobertura de todo o concelho e a descentralização ao nível dos atendimentos/acompanhamentos e das atividades realizadas.

Atividades Propostas

A RLIS atua no terreno desde o ano transato e como tal a experiência adquirida permite, neste momento traçar um plano de atividades que corresponde a uma intervenção mais específica destinada ao público-alvo com o qual é efetuado o trabalho diário. Uma vez que a intervenção é coordenada e supervisionada pela Segurança Social, é apresentado um conjunto de atividades que se enquadram no trabalho já desenvolvido pela SCMMC e ao qual se pretende dar continuidade. Acrescem algumas atividades, importantes para reforçar e sustentar a intervenção e respetivo funcionamento do serviço. No próximo ano é assumido como principal objetivo melhorar a qualidade do nosso serviço tentando fazer face à quantidade de tarefas que este trabalho exige, bem como a procura crescente do público e a gravidade das problemáticas.

Atendimento e Acompanhamento Social

A intervenção da equipa RLIS continuará a ter por base o Atendimento e Acompanhamento Social (art. 6.º Portaria n.º 188/2014), a todas as pessoas e famílias residentes no concelho de Marco de Canaveses, em especial aqueles que se encontram numa situação de vulnerabilidade, exclusão e emergência social.

- Atendimento Social:
  - Atendimento, informação e orientação de cada pessoa e família e respetivo encaminhamento, caso se justifique;
  - Informação sobre acesso a recursos, equipamentos e serviços sociais;
  - Avaliação e diagnóstico social;
  - Encaminhamento, sempre que se justifique, para Acompanhamento Social;
  - Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

- Acompanhamento Social:
  - Aprofundamento do diagnóstico social realizado no Atendimento Social;
  - Planeamento e organização da Intervenção Social;
  - Contratualização no âmbito da Intervenção Social;
  - Coordenação e avaliação da execução das ações contratualizadas;
  - Atribuição de prestações de carácter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

Igualdade de género

A Igualdade de Género refere-se à igualdade de direitos e liberdades para a igualdade de oportunidades de participação, reconhecimento e valorização de mulheres e de homens, em todos os domínios da sociedade, político, económico, laboral, pessoal e familiar. Num momento em que ainda se verificam diferenças acentuadas entre homens e mulheres nos vários contextos de vida, mas em que estas questões são cada vez mais discutidas, é importante a sensibilização da população para esta temática. Esta área é reforçada no Plano de Atividades 2018, uma vez que não foi possível explorar esta temática no ano passado.

- As atividades nesta área serão as seguintes:
  - Sessões de Informação;
  - Sensibilização para a violência doméstica;
  - Sensibilização para a igualdade de género nos jovens;
  - Informação e sensibilização sobre violência no namoro.

Envelhecimento

O desenvolvimento das sociedades ocidentais está a ser marcado pelo envelhecimento da população, fenómeno ao qual o nosso concelho não é alheio.

Dada a necessidade de proteger esta faixa da população, a proposta da RLIS dedica novamente um eixo às questões do Envelhecimento, nomeadamente na identificação e denúncia das situações de violência e isolamento de idosos, apostando ainda na educação desta população, e dos seus cuidadores, em temas importantes para o seu bem-estar e para a manutenção da qualidade de vida e promoção do envelhecimento ativo e bem-sucedido. Nesta área de intervenção pretende-se continuar a desenvolver as seguintes atividades:

- Promoção do envelhecimento ativo e bem-sucedido;
- Promoção do bem-estar e qualidade de vida;
- Sensibilização para a doença mental;
- Formação para os cuidadores (em parceria com o Serviço Móvel de Saúde + Cuidadores);
- Sinalização e encaminhamento de situações de risco (isolamento, maus tratos…);
- Aumento da literacia em saúde.

Atividades transversais

A RLIS colaborará na organização das "Noites de Saúde no Marco", com o objetivo de contribuir para a literacia em saúde da população do concelho, possibilitando a criação de um espaço onde possam ser discutidos temas e esclarecidas dúvidas sobre questões de saúde relevantes para o público-alvo em questão.

A RLIS estará igualmente presente em todas as reuniões de trabalho na Rede Concelhia, colaborando com os parceiros no desenvolvimento de ações e encaminhamentos de famílias. A intervenção da RLIS só faz sentido através de um trabalho desenvolvido em rede com todos os parceiros (Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, Centros de Saúde, Instituições Sociais do Concelho…).Continuar-se-á a apostar na **divulgação da RLIS** com o intuito de se chegar cada vez mais a toda a população de Marco de Canaveses.

Em termos de funcionamento do serviço, pretende-se **aplicar um questionário** aos beneficiários da RLIS, com o intuito da qualidade do trabalho desenvolvido ser avaliada e posteriormente se poder alterar e melhorar alguns aspetos.

A **elaboração do diagnóstico da RLIS** constitui também outra atividade a efetuar em 2018. De acordo com os dados que diariamente são registados por todas as técnicas, recolher-se-á essa informação, e depois de analisada será traçado o perfil da população acompanhada no serviço.

Tabela 3 - Distribuição das técnicas pelos postos de Atendimento descentralizados

TÉCNICA	POSTO DE ATENDIMENTO
Carla Costa	Alpendorada, Várzea e Torrão; Bem-Viver; Vila Boa de Quires e Maureles; Constance; Livração; Sobretâmega.
Sandra Madureira	Soalhães; Sande e São Lourenço do Douro; Penhalonga e Paços de Gaiolo; Paredes de Viadores e Manhuncelos; Tabuado; Várzea de Ovelha e Aliviada e Folhada.

Vânia Moreira	Vila Boa do Bispo; Avessadas e Rosém; Marco; Banho e Carvalhosa.
Raquel Ferreira	Coordenação.

1.5.2. Apoio Domiciliário

A SCMMC revela capacidade técnica e *"know-how"* para desenvolver um apoio domiciliário de qualidade, que terá um valor acrescentado dado ter como retaguarda o já desenvolvido projeto "SMS+Cuidadores". Porém, o estabelecimento de acordos que permitam o apoio aos beneficiários deste tipo de serviço é essencial, de modo a que seja economicamente sustentável para a SCMMC. Ao longo de 2018, a SCMMC encetará todos os esforços para a realização do acordo de parceria com a Segurança Social.

1.5.3. Projeto EDP Solidária - Saúde

O Projeto EDP Solidária-Saúde, desenvolvido com o apoio do projeto atribuido à SCMMC, será concluído em 2018. Com este projeto deu-se início a um programa de rastreio cardiológico em Marco de Canaveses, com o objetivo de diagnosticar doenças cardiovasculares, apostando na abordagem do risco cardiovascular e promovendo adoção de estilos de vida saudáveis, através de um serviço de cuidados de cardiologia, individualizados e humanizados, prestados ao idoso no contexto de proximidade, com recurso a equipamentos portáteis (eletrocardiógrafo e monitorização MAPA) e acompanhamento nas instalações do Hospital Santa Isabel com equipamentos de ecocardiografia eHolter, e posterior referenciação.Este projeto constou da realização de rastreios cardiológicos à população com mais de 65 anos, do concelho de Marco de Canaveses. Para a descentralização dos rastreios foram estabelecidas parcerias de relevante importância com várias entidades/instituições do concelho de modo a promover a maior abrangência possível e estabelecer uma maior proximidade. O apoio da Fundação EDP foi fundamental para a realização deste projeto, na medida em que comparticipou a aquisição de equipamentos cardiológicos portáteis para a realização dos rastreios à população. Espera-se no final dos rastreios poder estabelecer, com rigor, a caraterização da saúde cardiológica da população com mais de 65 anos de Marco de Canaveses.

Em 2018 dar-se-á conta dos resultados do Projeto, equacionando o modo de o poder prosseguir através de novas candidaturas.

2. ÁREA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS - "EMPOWERMENT" INSTITUCIONAL

2.1. Recursos Humanos

Este setor é de primordial importância para a qualidade dos serviços prestados pela SCMMC. Neste entendimento, deve ser continuada e permanente a avaliação das necessidades de recursos humanos localizando as áreas deficitárias e excedentárias, e promovendo a requalificação e a mobilidade interna dos recursos identificados.

Ainda no âmbito dos recursos humanos, há que manter a permanência dos estágios curriculares e profissionais, proporcionando a educação em contexto de trabalho.

2.2. Rede de Comunicação

A SCMMC continuará a apostar na melhoria da rede de comunicação interna e externa. Será apresentada uma identidade de imagem da SCMMC. A continuação da melhoria da comunicação interna terá como reflexo a melhoria da imagem externa da Instituição, o que é essencial para a afirmação da "Marca Santa Casa".

2.3. Partilha de Atividades Extralaborais

- Instalação de um espaço para os funcionários da SCMMC - Sala dos funcionários;
- Caminhada (com) a Misericórdia (data a definir);
- 31º Convívio de Pesca;
- Festa de Natal.

2.4. Registo dos Aniversários dos Colaboradores

Em 2018, deverá manter-se o envio de um postal de felicitações pelo aniversário e um *voucher* para uma massagem na Fisioterapia, destinado a todos os colaboradores da SCMMC.

2.5. Comemoração do Dia da Senhora das Misericórdias

Em 2018 o dia 31 de maio coincidirá com a solenidade do Corpo de Deus, tendo esta prioridade de celebração.

2.6. Comemoração do Dia de Santa Isabel

Comemorar-se-á no dia 04 de julho de 2018,em conjunto com os Idosos da ERPI Rainha Santa Isabel, com a coordenação do Capelão da Santa Casa e aberto a toda a comunidade interna e externa.

2.7. Exposições Temporárias

- Fotografias das atividades desenvolvidas;
- Atividades sociais na Comunidade e na Santa Casa;
- Trabalhos realizados pelos utentes;
- Trabalhos decorrentes de parcerias e projetos (CRIArt).

2.8. Secretariado da Administração da SCMMC

O Secretariado da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses, desempenha um papel fundamental na imagem da Instituição que representa, pois é com este serviço que o utente e/ou familiares estabelecem habitualmente o primeiro contacto.

Atividades Propostas

Registo dos aniversários dos colaboradores.
É operacionalizado através da organização do envio/entrega de um postal de aniversário a todos os colaboradores da SCMMC.

Dia Mundial do Doente
A comemoração do dia Mundial do Doente visa o acompanhamento da visita aos doentes internados, com um elemento da Mesa Administrativa, e entrega de uma pequena lembrança, no dia 11 de fevereiro de 2018.

6º Dia Aberto da SCMMC

Participação na organização logística da visita de Alunos do 11º Ano do Agrupamento de Escolas de Marco de Canaveses Nº 1 ao Hospital Santa Isabel (data a estabelecer com o Agrupamento de Escolas).

Dia Internacional da Mulher

Acompanhamento na entrega de uma pequena lembrança a todas as funcionárias da SCMMC.

Dia de Nossa Senhora da Misericórdia

Colaboração na realização e distribuição de uma pagela alusiva ao dia da Visitação.

Dia de Santa Isabel

Colaboração na realização e distribuição de uma pagela sobre a história de Santa Isabel.

Registo de todas as propostas operatórias do SNS

Todas as propostas operatórias do Sistema Nacional de Saúde (SNS) passam pelo secretariado para serem registadas e encaminhadas para a Direção Clínica para serem aprovadas pela mesma.

Registo de todos os pedidos de Relatório Clínico

Sempre que um utente faz um pedido de um Relatório Clínico, este carece de autorização pela Direção Clínica e de ficar arquivada uma cópia do mesmo.

INTRANET

Colaboração com o Doutor Silvestre Carneiro e com a Dra. Emília Carneiro na atualização da Intranet.

Postal de Natal

Operacionalização do envio de um postal de Natal a todos os parceiros e Entidades colaboradoras da SCMMC.

Noites de Saúde da SCMMC

Colaboração na organização logística das “Noites de Saúde no Marco”.

Pesca, Caminhada, Jantar de Natal e Cabazes de Natal

Colaboração na divulgação e na organização logística destas atividades.

Formação

Colaboração na divulgação e na organização logística das formações que decorrem na SCMMC.

Contactos dos Colaboradores da SCMMC

O secretariado colaborará na recolha/atualização dos contactos dos colaboradores, sobretudo os endereços de *e-mail*, para manter a proximidade de informação dos colaboradores da SCMMC.

2.9. Direção do Secretariado Regional do Porto

No início do ano de 2016, a Provedora da SCMMC foi eleita, por unanimidade das Misericórdias do Secretariado Regional do Porto, para presidir a este Secretariado. Esta Presidência manter-se-á durante 2018, último ano do atual mandato do Secretariado.

Relações Institucionais

Durante o ano de 2018 dar-se-á continuidade aos múltiplos contactos estabelecidos com as demais Misericórdias, especialmente com as pertencentes ao Secretariado Regional do Porto, com o intuito de se partilharem problemas comuns e procurarem soluções aos problemas existentes e aos que são emergentes.

Nesse âmbito, em 2018, a Presidente do Secretariado Regional do Porto (Provedora da SCMMC),continuará a ter uma participação ativa nas atividades desenvolvidas pela União das Misericórdias Portuguesas (UMP), nomeadamente nas Assembleias Gerais e nas reuniões dos respetivos Secretariados. Participará ainda em:

- Reuniões de trabalho do Grupo Misericórdias Saúde;
- Reuniões com a ARS Norte e Segurança Social;
- Reuniões mensais do Secretariado Regional do Porto, nas Misericórdias de Marco de Canaveses, Penafiel e Vila Nova de Gaia;
- Reuniões trimestrais com todas as Misericórdias do Secretariado Regional do Porto;
- Nas diversas diligências no sentido de conhecer a realidade das Misericórdias pertencentes ao Secretariado Regional do Porto.

Comunicação

Continuarão a ser desenvolvidas estratégias para melhorar a comunicação entre as Misericórdias do Secretariado Regional Porto, criando canais próprios para manter todos os Provedores informados sobre os aspetos relevantes para a sua Instituição.Com estes mecanismos pretende-se fortalecer o envolvimento de todas as Misericórdias com o seu Secretariado Regional.

3. ÁREA DA HUMANIZAÇÃO

3.1. Códigos de Conduta

Em 2018 a SCMMC deverá reavaliar e atualizar os seus códigos de conduta referentes aos padrões de humanização da SCMMC, que devem ser seguidos pelos seus colaboradores e utentes, designadamente:

- Código de conduta dos profissionais da SCMMC;
- Carta de humanização;
- Carta dos direitos e deveres dos doentes;
- Carta dos direitos do doente internado (internamento médico/cirúrgico e cuidados continuados).

3.2. Voluntariado da SCMMC

Em 2018, a SCMMC pretende dar início efetivo ao Programa de Voluntariado da SCMMC.
Terá início com o processo de seleção dos candidatos a Voluntário da Santa Casa com posterior formação específica dos candidatos selecionados.

4. ÁREA DA TERCEIRA IDADE -ERPI RAINHA SANTA ISABEL

4.1. Apoio Social

A Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel é uma das valências sociais da SCMMC com capacidade para acolher 60 idosos, funciona através de um acordo de cooperação típico com o Centro Distrital da Segurança Social do Porto e da comparticipação dos utentes, variável consoante os seus níveis de rendimento. A ERPI tem como objetivo primordial prestar todos os cuidados necessários ao bem-estar dos seus utentes.
É através de um vasto leque de serviços, tais como alojamento, cuidados de higiene e conforto pessoal; cuidados de imagem; apoio nas atividades de vida diárias; lavagem e tratamento da roupa; higienização e conforto dos espaços; cuidados de saúde; acompanhamento aos cuidados de saúde; apoio psicológico; apoio social; atividades de animação sociocultural; aquisição de bens/ acompanhamento ao exterior; que a ERPI procura atingir o máximo de qualidade e excelência no apoio direto aos seus utentes.

A ERPI estabelece como objetivos primordiais proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial do idoso, respeitando a individualidade de cada um.

Em 2018, estarão concluídas as obras de requalificação da ERPI, processo efetuado com o objetivo de proporcionar um envelhecimento ativo, saudável e integrado, bem como assegurar um atendimento personalizado e de qualidade aos utentes, e ajustado às suas necessidades, acrescentando-lhe não apenas anos à vida mas sobretudo vida aos anos.

A ERPI Rainha Santa Isabel conta com 60 residentes. A ERPI dispõe de uma Técnica Superior de Serviço Social a tempo inteiro, que acumula funções de Diretora Técnica e presta apoio social na Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (ULDM) e Hospital.

Atividades Propostas

- Colaboração nas atividades desenvolvidas pelas diferentes áreas de atuação da SCMMC;
- Coordenação e supervisão do pessoal afeto à ERPI;
- Acompanhamento de todo o processo de requalificação da ERPI;
- Satisfação das necessidades específicas de cada utente, através da prestação de um conjunto de serviços, nomeadamente fornecimento de refeições, cuidados de saúde, higiene e conforto, tratamento de roupas, atividades de animação, lazer e assistência religiosa;
- Garantir a humanização dos cuidados, sensibilizando os funcionários para esta realidade;
- Motivação de todos os funcionários e sua capacitação através de ações de formação;

- Apresentação de sugestões técnicas relativamente a procedimentos diretamente relacionados com os utentes, no sentido de promover boas práticas e a integração e satisfação de todas as partes envolvidas nas rotinas da Instituição;
- Apoio e orientação, sempre que possível, das atividades de animação desenvolvidas com e para os utentes da ERPI;
- Promoção da imagem da Instituição junto da comunidade, designadamente no que concerne a problemática do envelhecimento;
- Apoio na elaboração das candidaturas a diversos programas e/ou projetos com financiamento;
- Continuidade no acompanhamento e avaliação de diversos estágios realizados na ERPI;
- Promoção do acompanhamento bio-psico-social dos utentes;
- Elaboração e reavaliação do plano de intervenção de cuidados dos utentes da ERPI;
- Realização de candidaturas para estágios profissionais e medidas de emprego-inserção do IEFP, IP;
- Elaboração/atualização de Planos Individuais de Cuidados com base nas necessidades e expetativas individuais.

4.1.1. Serviço de Psicologia

A atividade do Serviço de Psicologia na ERPI Rainha Santa Isabel foi retomada após a contratação (em 2017) de uma Psicóloga que, cumulativamente, acompanha toda a estrutra de recursos humanos da SCMMC.

Em 2018 pretende-se dar continuidade ao acompanhamento individual/grupo, estimulação cognitiva, para um maior bem-estar e qualidade de vida dos utentes do Lar. Acresce a integração deste Serviço no desenvolvimento da Clínica do Envelhecimento, instituido em 2017 como área estratégica da SCMMC.

4.1.2. Animação Sociocultural

A Animação de Idosos, segundo Jacob, é "a maneira de atuar em todos os campos do desenvolvimento da qualidade de vida dos mais velhos, sendo um estímulo permanente da vida mental, física e afetiva da pessoa idosa.".

As atividades desenvolvidas têm como premissa ajudar os idosos a percecionar o seu envelhecimento como um processo natural, de forma positiva e adequada. É essencial a manutenção das atividades físicas e cognitivas como forma de ocupar os seus tempos livres, estimulando as suas capacidades, dando sentido ao seu tempo de vida, aproveitando os seus saberes e promovendo a partilha com os mais jovens.

Os programas de animação continuarão a ser desenvolvidos de acordo com os gostos e aptidões de cada utente, proporcionando atividades de ocupação de tempos livres gratificantes, mesmo àqueles que se encontram, cada vez em maior número, em situação de fragilidade e dependência.

Pretende-se continuar a assegurar o acompanhamento adequado às necessidades dos idosos residentes na ERPI, de forma a promover estratégias facilitadoras de um processo de envelhecimento ativo, através da estimulação cognitiva, física e social. Desta forma, e tendo como principal ferramenta a Animação, prosseguindo com o objetivo primordial de prevenir e retardar as dificuldades caraterísticas desta faixa etária bem como explorar e incentivar as potencialidades e assim promover o bem-estar dos idosos.

Tabela 4 - Atividades propostas pela equipa multidisciplinar para a ERPI

CALENDARIZAÇÃO	ATIVIDADE	INDICADORES
Mediante necessidade do utente	**Elaboração/atualização do Plano Individual de Cuidados (PIC**) para os 60 utentes. Após a avaliação de cada utente, é elaborado o seu PIC, onde consta a descrição da problemática principal, o tipo de intervenção e os objetivos.	-Nº de PIC implementados
Mensal	Desenvolver **reuniões com a equipa técnica.**	-Nº de reuniões realizadas/atas
Mensal	Desenvolver **reuniões com os utentes.**	-Nº de reuniões realizadas/ atas
"Feliz aniversário"	**Comemoração do aniversário** de cada utente.	- Nº de aniversários celebrados
Mensalmente	**Tardes de cinema**, onde se dará a possibilidade dos utentes visualizarem filmes de época, documentários, etc.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Mensalmente	**Terapia de grupo**, em que os utentes e a equipa multidisciplinar se reunirão para esclarecer dúvidas acerca do funcionamento da Instituição, debate de opiniões, etc.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Mensalmente	**Terapia individual,** na qual, cada utente se poderá expressar, individualmente, sobre qualquer assunto que deseje.	- Nº de participantes; - Tipo de participação
Semanalmente	**Dinâmicas de grupo variadas** e adaptadas às condições físicas e cognitivas dos idosos.	- Nº de participantes; - Tipo de participação
Semanalmente	**Sessão de alfabetização para idosos**, em que estes poderão treinar a escrita e a leitura.	- Nº de participantes; - Tipo de participação
Semanalmente	**Tarde Musical**, onde os idosos poderão escolher músicas do seu interesse para ouvir e cantar.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Semanalmente	**Cantinho da Informática**, no qual, os idosos	- Nº de participantes

	estarão em contacto com as novas tecnologias (escrita no Word, visualização das notícias, etc.)	- Tipo de participação
Semanalmente	**Assistência religiosa**: Celebração da Missa e Terço.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Semanalmente	**Dia da Beleza** – momento dedicado às senhoras que mostrem interesse em realizar a manicure e pedicure.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Semanalmente	**Expressão plástica**, com atividades simples de recorte, colagem e pintura.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Duas vezes por semana	**Atividades lúdicas**: jogos de mesa, adivinhas e provérbios.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Duas vezes por semana	**Estimulação das AVD´s**, em que os utentes mais dependentes farão exercícios práticos do dia-a-dia, como apertar botões ou pentear o cabelo.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Duas vezes por semana	**Aulas de exercício físico**, onde os utentes realizam vários exercícios, mediante as capacidades físicas e cognitivas de cada um.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Duas vezes por semana	**Estimulação cognitiva**, em que os utentes poderão realizar exercícios focados na promoção da memória, concentração e atenção, tendo em conta as capacidades de cada um.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Duas vezes por ano	**"Faça a sua ementa -utentes"** – atividade realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação, onde os utentes terão a oportunidade de escolher os seus pratos preferidos.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Uma vez por ano	**"Faça a sua ementa - funcionárias"** – atividade realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação, na qual as funcionárias terão a oportunidade de escolher os seus pratos preferidos.	- Nº de participantes
05 de janeiro	**Dia de Reis** – encontro intergeracional, em que os utentes cantarão os Reis às crianças de um Jardim de Infância (a definir).	- Nº de participantes - Tipo de participação
09 de fevereiro	**Carnaval** – visualização do desfile carnavalesco da cidade. Baile de Carnaval na Instituição.	- Nº de participantes - Tipo de participação
10 de fevereiro	**Dia do Doente** – os jovens da catequese de Fornos serão convidados a visitar os Idosos	- Nº de participantes

	doentes.	
14 fevereiro	**Tarde de Afetos**, encontro intergeracional com as crianças de um jardim-de-infância (a definir)	- Nº de participantes - Tipo de participação
08 de março	**Dia da Mulher** – será realizada uma dinâmica de grupo sobre a evolução do papel da mulher na sociedade.	- Nº de participantes - Tipo de participação
19 de março	**Dia de S. José** – realização de um trabalho de expressão plástica para oferecer aos utentes.	- Nº de participantes - Tipo de participação
22 de março	**Dia da Água** – atividade em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação, em que será realizada uma ação de sensibilização para o consumo de água.	- Nº de participantes - Tipo de participação
01 de abril	**Visita Pascal**	- Nº de participantes
06 de maio	**Comemoração do Dia da Mãe** – entrega de uma flor a todas as utentes da Instituição.	- Nº de participantes - Tipo de participação
19 de maio	**Festa da Família**, onde os familiares de cada utente serão convidados a participar.	- Nº de participantes - Tipo de participação
23 de junho	**Festa de S. João**, com a tradicional sardinhada.	- Nº de participantes - Tipo de participação
26 de julho	**Dia dos Avós** - convívio intergeracional no exterior, com alunos do Centro de Estudos de Tuías.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Mês de julho (dias a definir pela Câmara Municipal)	**Feira Social** onde são expostos os serviços da SCMMC e os trabalhos realizados pelos utentes da ERPI.	- Nº de participantes
Agosto	**Atividades ao ar livre**, mediante as condições meteorológicas.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Setembro	**Tradições das vindimas** - Será realizada uma sessão de grupo.	- Nº de participantes - Tipo de participação
01 de outubro	**Comemoração do Dia do Idoso**, com a animação de um grupo musical ainda a definir.	- Nº de participantes - Tipo de participação
16 de outubro	**Dia da Alimentação** – Será realizada uma sessão de sensibilização sobre a alimentação, em conjunto com o Serviço de Nutrição e Alimentação.	- Nº de participantes - Tipo de participação

27 e 28 de outubro	**Feira de outono** na qual serão vendidos/expostos trabalhos dos utentes e produtos da época.	- Nº de produtos vendidos - Tipo de participação
10 de novembro	**Comemoração do Dia de S. Martinho**, com a visualização de um filme alusivo à data.	- Nº de participantes - Tipo de participação
22 de dezembro	**Festa de Natal** – Será realizado um almoço no qual poderá participar um familiar de cada utente. Durante a tarde serão apresentadas músicas alusivas à data.	- Nº de participantes - Tipo de participação
Durante o ano	Realização dos registos e avaliação das atividades realizadas.	- Nº de participantes - Tipo de participação - Grau de satisfação

4.2.Apoio na Saúde

A ERPI Rainha Santa Isabel é um dos setores estratégicos da prestação de cuidados de saúde da SCMMC num contexto de envelhecimento ativo da população e do aumento da esperança de vida.

O plano de atividades para o ano de 2018 da ERPI Rainha Santa Isabel passa pelo desenvolvimento de cuidados e atividades que possam, perante as necessidades de saúde dos utentes residentes nesta Instituição, contribuir para manter, melhorar e adequar à população residente na ERPI, a prestação dos cuidados de saúde.

Ao longo de 2018, na sequência da metodologia praticada até ao momento, será feita a avaliação dos todos os utentes aí residentes, através de consultas Médicas, cuidados de Enfermagem, programas de Nutrição, apoio Psicológico, cuidados de higiene e conforto, atuação de forma coordenada com a Segurança Social e o Sistema Nacional de Saúde, programas lúdicos e de manutenção da atividade física de forma que os mesmos tenham uma cuidada e contínua observação do seu estado de saúde. A Clínica do Envelhecimento é também extensível a esta população, de modo que será extensível aos utentes da ERPI.

Atividades Propostas

Cuidados médicos

As consultas Médicas desenvolver-se-ão trissemanalmente, tal como exigido pelo acordo com a Segurança Social**.**

As pessoas nestas faixas etárias, quer pelas suas caraterísticas (próprias do processo natural do envelhecimento), quer por todo um conjunto de situações que são mais frequentes neste grupo (perda de autonomia, solidão, maior dependência, reforma, viuvez, perda de amigos, isolamento, doenças, entre outros) leva e aconselha a que, além do acompanhamento médico das patologias

apresentadas, se tente promover um envelhecimento com qualidade, reforçando a auto-estima e autonomia.

A este facto não é alheia a imprescindível colaboração de toda uma equipa de profissionais que presta serviço nesta Instituição, desde as Voluntárias, Auxiliares, Cozinheiras, Porteiras, Assistente Social, Nutricionista, Psicóloga, Animadoras e equipa de Enfermagem.

Todo o plano de atividades terá como plataforma de trabalho, os utentes, no que diz respeito ao seu género, faixa etária e patologias que padecem.

A atividade a desenvolver será programada de acordo com as patologias apresentadas, em termos de vigilância, estratificação dos riscos, periodicidade na avaliação hemodinâmica, analítica, metabólica e imagiológica dos utentes de forma a controlar, curar, orientar e minorar os problemas de saúde que cada um apresenta, na medida do possível.

Patologias/Problemas de Saúde

O conhecimento dos problemas ativos de saúde dos utentes permite averiguar quais os mais prevalentes, podendo definir-se formas de intervenção para minimizar os seus efeitos ajudando ao bem-estar físico, psicológico e social do indivíduo e da família.

A estimativa do número de consultas necessárias para uma adequada observação, prescrição, e orientação dos utentes no Lar Rainha Santa Isabel será de 2594 consultas.

4.3. Formação

Cuidar envolve esforço mental, físico e psicológico e prestar cuidados à pessoa idosa, e transforma-se frequentemente numa tarefa difícil e complicada, podendo gerar sentimentos de angústia, insegurança e desânimo. Além de saber lidar com a doença, o cuidador tem de conviver com a subjetividade associada às relações humanas (Ribeiro et al; 2008).

As funcionárias são submetidas no seu quotidiano a condições extremas de desgaste quer físico quer emocional, sendo portanto, essencial uma formação técnica que abranja aspetos teóricos, humanos e éticos.

Neste sentido, serão realizadas formações, que serão desenvolvidas pelos técnicos da ERPI e da Misericórdia.

Tabela 5 – Formações previstas para a ERPI

FORMAÇÃO	PÚBLICO-ALVO
Ação de formação: “Transferência dos utentes ” Introdução de novos conhecimentos e aprendizagem e desenvolvimento de competências para transferir os utentes da cama para a cadeira e vice-versa; promoção da saúde e bem-estar físico e psíquico dos Utentes.	Funcionárias da ERPI

Ação de Formação: "Infeção cruzada " Introdução de novos conhecimentos e aprendizagem e desenvolvimento de competências para diminuir o risco de infeção cruzada no Lar; promoção da saúde e bem-estar físico e psíquico dos Utentes.	Funcionárias da ERPI
Ação de formação: **"**Alimentação dos utentes por sonda nasogástrica**"** Introdução de novos conhecimentos e aprendizagem e desenvolvimento de competências para alimentar os utentes com sonda nasogástrica.	Funcionárias da ERPI
Ação de Formação: "Apoio aos utentes com auxiliares de marcha" Introdução de novos conhecimentos e aprendizagem e desenvolvimento de competências para apoiar utentes com auxiliares de marcha.	Funcionárias da ERPI
Ação de Formação: "Posicionamentos e úlceras de pressão". Introdução de novos conhecimentos e aprendizagem e desenvolvimento de competências para prevenir as úlceras de pressão.	Funcionárias da ERPI

5. ÁREA DO CULTO CATÓLICO

A Capelania procura desenvolver na SCMMC as atividades da Pastoral da Saúde em coordenação com os secretariados nacional e diocesano da respetiva Pastoral. Esta área funcional da SCMMC será da responsabilidade do Capelão, Padre Fernando Coutinho.

A Equipa que colabora com a Capelania é muito diversificada consoante a área de ação. Na dinamização das celebrações, o Capelão conta com a colaboração do Grupo Coral da Capelania, que é composto por 10 elementos. Às segundas-feiras conta ainda com a colaboração dos Padres Carmelitas do Convento de Avessadas. No acompanhamento ao Doente Internado, o Capelão conta com a ajuda dos Enfermeiros e/ou Auxiliares, que lhe indicam quais os doentes que pretendem acompanhamento religioso. No Lar Rainha Santa Isabel, o Capelão conta com a colaboração da Dra. Cristina Fernandes e da Dra. Elsa Queirós, que para além de ajudarem na dinamização da celebração, estabelecem a identificação dos utentes acamados que pretendem o acompanhamento religioso e comunicam ao Capelão.

A Diocese do Porto desafia-nos à Missão, orientando a nossa ação pastoral para o ano 2017/2018 com o lema ***Movidos pelo Amor de Deus – A alegria do Evangelho é a nossa missão***.

"Radicados em Deus, descobrimos o próximo; no encontro com o próximo abraçamos Deus (cf.*Mt*25,31ss). O Papa emérito Bento XVI, na Encíclica *Deus é amor*, diz-nos que "*o amor ao próximo (…) consiste precisamente no facto de que eu amo, em Deus e com Deus, a pessoa que não me agrada ou que nem sequer conheço. Isso só é possível a partir do encontro íntimo com Deus, um encontro que se tornou comunhão de vontade, chegando mesmo a tocar o sentimento*" (DCE, 18).

E o próximo… está próximo e está longe: aí onde há um ser humano! Em primeiro lugar e especialmente, nos pobres de toda e qualquer pobreza. "*Os cristãos são chamados, em todo o lugar e circunstância, a ouvir o clamor dos pobres*", recorda-nos o Papa Francisco na Exortação Apostólica *A alegria do Evangelho*"(EG, 191).

Percebe-se assim, com mais facilidade, que quando, por qualquer meio, damos as mãos para servir, não nos dispensamos, pessoalmente, do mandamento novo do amor (cf. *Jo* 13,34-35). Seria, com efeito, como dispensarmo-nos do amor a Deus. Dito de modo coloquial: tal como a esmola despersonalizada não é um ato de caridade, também a caridade organizada não paga a *fatura* das minhas obrigações para com o próximo.

A caridade organizada ou, dito globalmente, as instituições socio caritativas só conseguirão garantir a sua matriz cristã na justa medida em que tenham na base a assunção dos valores do Evangelho por parte dos seus atores.

O *Plano Pastoral* para o ano 2017/2018 convida-nos, com serena urgência, a um exame de consciência sobre toda esta realidade, que é muito mais que mera *dimensão* do seguimento de Jesus Cristo. O que está em causa não são apenas *coisas*, *gestos, instituições*. O que está em causa é a verdade da nossa condição de discípulos do Mestre. Por isso, afirma com clareza o Papa Francisco, "o *testemunho da caridade é o caminho real da evangelização*" (*Homilia na visita pastoral a Campobasso*, 05.07.2014)." (Pórtico, Plano Diocesano de Pastoral 2017/2018)

Nesse propósito a SCMMC, em conjunto com a Capelania, nunca poderá esquecer que a sua atividade enraíza no Amor de Deus, todos os seus elementos são **movidos pelo Amor de Deus**.

Atividades Propostas

Eucaristia

A Eucaristia será celebrada durante todo o ano, dirigida à Comunidade Hospitalar, Lar Rainha Santa Isabel e Comunidade envolvente. Esta celebração realiza-se com os seguintes horários:

- 2ª feira -7:30h – Padres Carmelitas – Capela do Hospital;
- 4ª feira – 15h30 – Capelão – Convento de Avessadas (até à conclusão das obras no Lar);
- 6ª feira – 18h – Capelão – Capela do Hospital;
- Domingos e dias Santos – 8:30h - Capelão – Capela do Hospital.

Visita aos Doentes

A Visita aos Doentes e distribuição da Comunhão é efetuada todas as sextas-feiras, antes da Eucaristia das 18h, no caso de existir manifesta vontade dos doentes para que essa visita se efetue.

Atendimento espiritual e sacramento da reconciliação

Estão disponíveis quer para a Comunidade Hospitalar quer para a Comunidade envolvente, às sextas a partir das 16h, quando as pessoas o solicitam.

Unção dos Doentes e Confissão Individual

O Capelão ministra estes dois sacramentos aos doentes do Hospital e aos utentes do Lar, sempre que seja solicitado.

Celebração de Exéquias

Durante todo o ano, aquando do falecimento de um utente do Lar Rainha Santa Isabel, o Capelão celebra as Exéquias.

Tabela 6 - Distribuição mensal das atividades da Capelania

MÊS	CELEBRAÇÃO	DESCRIÇÃO
Março	Imposição das Cinzas – Quarta-feira de Cinzas (Quaresma)	Após a Eucaristia o Capelão visita os doentes internados e os utentes do Lar, fazendo-lhes a imposição das Cinzas.
	Celebração Penitencial e confissão individual (Quaresma)	Dois sacerdotes da vigararia realizam uma celebração penitencial para todos os utentes do Lar e a confissão individual dos utentes que a desejem.

	Quinta-feira Santa; Sexta-feira Santa e Sábado de Aleluia (Tempo Pascal)	A Capela Exterior do Lar Rainha Santa Isabel é incluída nas celebrações paroquiais, uma vez que a reserva eucarística é guardada na Capela, e durante a celebração é levada em procissão para a Igreja Paroquial.
Abril	Visita Pascal (Dia de Páscoa)	As cruzes paroquiais efetuam a visita Pascal tanto no Hospital como no Lar Rainha Santa Isabel.
Maio	Celebração do terço (mês de maio)	Durante todo o mês de maio, o grupo coral da capelania assegura a dinamização do mês de Maria com a recitação diária do terço, às 21h (de 2ª a 6ª feira) e às 20:30h (ao sábado) e às 8h (ao domingo). Sendo esta atividade desenvolvida para a Comunidade Hospitalar e para a Comunidade envolvente.
	Celebração do dia de Nossa Senhora da Misericórdia (31 de maio)	Este ano não existirá esta celebração porque coincide com a Solenidade do "Corpo de Deus".
Julho	Celebração do dia de Santa Isabel (4 de julho)	Celebração da eucaristia no Lar Rainha Santa Isabel e distribuição de uma pagela alusiva à data.

Distribuição de uma pagela a cada doente Internado

Distribuição, no ato de receção do Doente no internamento, de uma pagela com a indicação da atividade da Capelania e com a oração do doente. Poder-se-á também oferecer uma pequena recordação com o "Cristo" desenhado pelo Arq. Siza Vieira.

Criação de uma sinalética discreta sobre a cama do doente que indique que este pretende acompanhamento religioso

Esta identificação do doente, que pretende acompanhamento religioso, facilitará o seu reconhecimento por parte do Capelão, quando efetua as visitas ao Internamento e UCC. Esta identificação promove a autonomia por parte do Capelão nas suas visitas e a maior preservação da intimidade do doente, uma vez que o Capelão não necessitará de ser acompanhado por ninguém.

Criar condições de abertura da Capela do Hospital, durante o dia.

6. ÁREA DAS RELAÇÕES COM O EXTERIOR

6.1. Sítio *WEB* da SCMMC

Em 2018 será instituído um novo *site* da SCMMC, adequado às suas duas áreas de intervenção – Saúde e Ação Social.

A atualização do *site* da Instituição pretende contribuir para aumentar a proximidade com os Marcoenses, dando-lhes conhecimento da estrutura dos vários serviços que estão disponíveis, bem como dos profissionais que trabalham na SCMMC.

6.2. Protocolos com outras Instituições

Em 2018 serão revistos todos os Protocolos e activadas novas formas de intervenção com outras estruturas, para potenciar a intervenção e capacidade de resposta da SCMMC, otimizando a prestação dos serviços da SCMMC e promovendo o alargamento da rede de intervenção na comunidade.

6.3. Divulgação Institucional

A SCMMC pretende a permanente divulgação dos serviços que disponibiliza, tais como Consultas de Especialidades Médicas e Cirúrgicas, Meios Auxiliares de Diagnóstico e Terapêutica, Internamento, Clínica do Envelhecimento, Serviço de Atendimento Permanente, Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção, ERPI e RLIS.

Os folhetos explicativos das diversas valências da SCMMC estão disponíveis por todas as valências da Instituição, bem como em Instituições parceiras. A informação será continuamente disseminada através da página *facebook* e do *site* da Instituição, de modo a abranger públicos diversificados.

A divulgação das principais atividades da Santa Casa será também efetuada através dos meios de Comunicação Social.

6.4. "Dia Aberto" da SCMMC

No Dia Aberto da Santa Casa a Instituição promove a abertura do Hospital de Santa Isabel e das suas valências à comunidade estudantil do ensino secundário, através da articulação com o Agrupamento de Escolas de Marco de Canaveses Nº1. Em 2087, o VI Dia Aberto será desenvolvido com os mesmos

objetivos e em parceria com a Escola Secundária e realizar-se-á, como é hábito, na primeira semana do 3º período letivo. Os objetivos principais desta atividade são:

- Aproximar a Misericórdia dos jovens;
- Contribuir para a formação/orientação vocacional dos futuros profissionais de saúde.

Para a concretização desta atividade são efetuadas seguintes diligências:

- Integração da ação no Plano Anual de Atividades da Escola Secundária;
- Organização da atividade com o Coordenador do PESES da Escola Secundária;
- Divulgação do evento;
- Abertura de inscrições para os alunos;
- Seleção do orador convidado.

6.5. Atividades com as escolas – "Educação para a Saúde e Cidadania"

A SCMMC considera primordial a sua participação na Educação para a Saúde da Comunidade envolvente, quer da comunidade estudantil quer da comunidade em geral.

Deste modo, são objetivos destas atividades:

- Participar ativamente na Educação para a Saúde em Marco de Canaveses;
- Acompanhar os alunos com obesidade de modo a adotarem estilos de vida mais saudáveis – Programa IMC;
- Promover a adoção de hábitos alimentares saudáveis em crianças de tenra idade – Atividade "Lanches Saudáveis" e "Dar a conhecer a Diabetes" para alunos do 1º Ciclo;
- Sensibilizar os jovens para a prevenção dos perigos da toxicodependência;
- Promover atividades de convívio e aprendizagem intergeracional.

Estas atividades carecem sempre da sua integração no Plano Anual de Atividades das respetivas Escolas, identificação de um Professor dinamizador e deslocação às Escolas para realização da ação.

6.6. Noites de Saúde no Marco

As Noites de Saúde no Marco visam o esclarecimento de temáticas de saúde com interesse para a comunidade Marcoense. Estas palestras pretendem aumentar a literacia em saúde da comunidade. Os oradores convidados são clínicos da SCMMC e clínicos/investigadores com desempenhos meritórios em cada uma das áreas em debate, identificadas no âmbito das necessidades do concelho.

6.7. A Arte na Santa Casa

Em ano de comemorações dos 50 anos do Hospital de Santa Isabel, que têm o seu início a 26 de novembro de 2017, a SCMMC pretende associar a arte (nas suas diversas manifestações) às suas comemorações.

6.8. Estágios na Santa Casa

Nas diversas valências da SCMMC, serão orientados estágios solicitados por Instituições de formação profissional e outros na área da educação e da formação em setor social, desde que integrados na Missão da SCMMC. A parceria com Instituições de Ensino Profissional, Politécnico e Superior, promoverá a realização de estágios em áreas do Setor Social, da Nutrição e Alimentação e outras áreas de Formação Profissional. Serão também estabelecidas parcerias para a realização de estágios dos alunos dos Agrupamentos de Escolas de Marco de Canaveses.

6.9. Atividades de Formação Abertas ao Exterior

Nas atividades específicas propostas pelas valências clínicas (Médicas/Enfermagem), Setor da Nutrição e Alimentação, Consulta Externa (Rastreios), serão realizadas atividades que promovam as relações externas da SCMMC. Dar-se-á continuidade às iniciativas de Educação para a Saúde, nomeadamente no que diz respeito à alimentação saudável, desenvolvimento de estilos de vida saudáveis, prevenção de comportamentos de risco e prevenção de violências.

6.10. Relação com os Media

A divulgação das iniciativas e projetos mais importantes da SCMMC junto dos órgãos de comunicação social locais é muito importante para que a população reconheça a intervenção da Santa Casa na sociedade e para afirmar a "Marca Santa Casa". Esta visibilidade é importante para oferecer confiança a futuros parceiros para o desenvolvimento de novos projetos.

Durante 2018, será mantida a crónica "Santa Saúde – Saúde no Marco" no Jornal A Verdade que atualmente também já realiza a sua publicação na versão *on-line* do jornal.

6.11. Representação Institucional

A SCMMC será representada pela Provedora ou membros da Mesa Administrativa em todas as reuniões locais e regionais no âmbito da Saúde e Segurança Social que lhe digam respeito, bem como em convites de interface com outras Misericórdias, União das Misericórdias Portuguesas, Grupo Misericórdias Saúde ou outras Instituições na área de atuação da Santa Casa.

6.12. Jornadas de Saúde

As 1[as]Jornadas de Saúde da SCMMC estão previstas na apresentação da nova imagem da ERPI Rainha Santa Isabel, após a conclusão das obras de requalificação. Serão dedicadas ao tema ENVELHECIMENTO.

6.13. Comunicação, Identidade e Marca

A Comunicação, Identidade e Marca são vectores importantes de reconhecimento da identidade institucional. Existe ainda uma grande necessidade de centralização da informação, pelo que é vital proceder à reorganização da História e Cultura da Instituição.

É ainda fundamental a sistematização e enquadramento das ações desenvolvidas na SCMMC, de modo a promover um maior envolvimento das pessoas que constituem a SCMMC. Neste ponto de vista, é também necessário continuar a investir na divulgação dos eventos internos e dos eventos abertos à comunidade.

Atividades Propostas

As atividades desenvolvidas pela SCMMC têm que ser do conhecimento de todos os Colaboradores e prestadores de serviços da SCMMC, de modo a que se sintam convidados a participar e que também as divulguem na Comunidade envolvente.

Manual de Identidade Gráfica
No início de 2018, deverá ser publicado o Manual de Identidade Gráfica da Instituição (a estar concluído até dezembro de 2017), já que este manual servirá de base para a definição dos *layouts* relativos a todas as formas de comunicação (interna e externa).

Facebook/Site
Continuar-se-á com a divulgação dos eventos e notícias no *Facebook* e no *Site* da SCMMC, de modo a cativar novos públicos com faixas etárias diversificadas. Em 2018, pretende-se diversificar as publicações e envolver mais os colaboradores da SCMMC na contribuição para as publicações.

Contactos com o Jornal
Pretende-se manter o Jornal "A Verdade" como parceiro de divulgação da SCMMC nas suas várias atividades, salientando-se:

- Renovação da parceria para a publicação da coluna "Santa Saúde – Saúde no Marco" em todas as edições do Jornal e na publicação *on-line* da referida coluna;
- Publicação de notícias de divulgação dos eventos da SCMMC;
- Envio de repórteres para a cobertura dos eventos.

Contactos com parceiros/comunidade

Necessidade de criação de uma *mailing list*, em constante atualização, que funcionará como mais um meio de comunicação SCMMC/comunidade. Ao mesmo tempo, serão estabelecidos, mantidos ou melhorados os contactos com outros parceiros na sociedade, que possam prestar apoio na organização e divulgação dos eventos da SCMMC, quando se mostrar pertinente. Aqui se incluem também os contactos necessários com fornecedores da SCMMC no sentido de obter apoios à realização dos eventos.

Melhorar as estratégias de divulgação

Criação de novos cartazes e *flyers* de divulgação, estabelecimento de novos contactos com imprensa/parceiros e divulgação dos eventos na comunidade, de acordo com os canais pré-definidos.

Manual de Atendimento

Este manual pretende ser uma ferramenta para ajudar a melhorar e padronizar o atendimento ao público. Promoverá a sistematização e congregação das informações em manuais de atendimento, acessíveis a todos os colaboradores e que funcionarão como orientação para diversas situações/dúvidas que possam surgir no atendimento ao público. Pretende-se assim melhorar as relações externas da SCMMC.

7. ÁREA DA FORMAÇÃO

A formação pretende dotar os Colaboradores da SCMMC dos conhecimentos e práticas profissionais essenciais para o desenvolvimento das valências onde trabalham.

A formação apresentará os seguintes objetivos:

- Assegurar que as atividades e iniciativas se pautem por princípios e condutas que dignifiquem o prestígio e imagem externa, sempre assentes numa cultura de solidariedade e empenho;
- Promover a sensibilização para a redução de custos;
- Promover a sensibilização para a poupança dos recursos naturais e energéticos;
- Promover a sensibilização para boas práticas de respeito ambiental;
- Compatibilizar o aumento das condições de conforto e humanização para os utentes com a gestão racional de recursos;
- Promover ações de formação de forma a assegurar a melhoria contínua da qualidade dos serviços aos utentes;
- Dar continuidade à implementação de procedimentos de qualidade da Instituição, nas áreas da saúde e do apoio social.

7.1. Ações Gerais de Formação (internas e externas)

A formação de quadros e a reciclagem de conhecimentos dos profissionais pretende a melhoria de desempenho no trabalho, bem como a realização de um trabalho consciente focado no bem-estar de quem é alvo desses cuidados.

Pretende-se continuar a insistir para a criação de um Núcleo de Formação Profissional que se encarregará de projetar e executar as ações de formação cuja oportunidade se impõe, auscultando as necessidades apontadas pelos próprios Colaboradores da SCMMC.

Os colaboradores da SCMMC serão convidados a desenvolver ações de formação com interesse para a Instituição, em regime de voluntariado.

No ano de 2018, a SCMMC contará também com a colaboração da CEFORCÓRDIA para o desenvolvimento de formações aos seus colaboradores.

7.1.1. Promoção de ações de formação para médicos e enfermeiros do SAP

A atividade clínica pressupõe atualização e formação permanentes. Essa formação deverá ser fortemente estimulada, para se exigir a qualidade dos serviços prestados no SAP aos nossos utentes e garantir a satisfação profissional dos nossos clínicos.

- Atividades de formação propostas:
  - Formação sobre tratamento de feridas uma vez que no SAP há muitos cuidados de penso e tratamento de feridas e não existe uniformização no tratamento das mesmas
  - Formação sobre o tratamento da dor para médicos e enfermeiros
  - Formação sobre doses farmacológicas em pediatria
  - Formação sobre patologias pediátricas mais frequentes no SAP
  - Formação sobre atualização da medicação usada no SAP
  - Formação sobre monitorização e preparação do doente para transferência pela VMER

Suporte Básico de Vida
É uma formação obrigatória em todas as instituições com prestação de cuidados de saúde e de muita importância para todos os profissionais.

7.1.2. Promoção de ações de formação para Bloco Operatório

O plano de formação tem como objetivo colmatar necessidades de formação dos enfermeiros e auxiliares de ação médica do bloco operatório.

Deverá ser de âmbito multi e interdisciplinar na área da saúde, de modo a permitir o envolvimento de profissionais dos outros serviços da SCMMC.

7.1.3. Promoção de ações de formação para a Unidade de Cuidados Continuados

A identificação de necessidades permitiu identificar como formações essenciais neste setor:

- Posicionamentos e transferências para prevenção de úlceras de pressão;
- Cuidados com a traqueostomia;
- Medidas para prevenção do engasgamento;
- Medidas de prevenção da infeção nosocomial.

7.1.4. Promoção de ações de formação relativas ao Serviço de Farmácia e Aprovisionamento

Reforço de competências e qualificação dos recursos humanos dos SFA
Assegurar o reforço e atualização permanentes dos conhecimentos afetos aos SFA, promovendo o investimento na formação, e o reforço/atualização de conhecimentos relacionados com todos os Serviços Clínicos e profissionais que neles trabalham.

7.1.5. Formação no âmbito do Serviço de Nutrição e Alimentação (SNA)

A equipa integrante do SNA continua a mostrar-se disponível para ministrar formações internas e externas à Instituição, sempre que solicitada. As formações que o SNA se disponibiliza a ministrar estão mencionadas em separador próprio.

7.1.6. Formação ERPI Rainha Santa Isabel

Criação de um Plano de Formação específico para a ERPI, que proporcione uma maior aquisição e qualificação dos conhecimentos que se irão refletir na melhoria no desempenho das funções das suas colaboradoras.

7.1.7. Formação no âmbito do Serviço de Psicologia

O Serviço de Psicologia continuará a incluir nas suas funções a disponibilidade para organização e dinamização de sessões de formação na Instituição, mediante a concordância e necessidades das diferentes valências da SCMMC.

8. ÁREA DA SAÚDE

Em 2018, o Hospital Santa Isabel da SCMMC (na prossecução do seu meio século) continuará a trabalhar baseado nos princípios tradicionais de solidariedade social, respeito pela vida humana e pelo ser humano em sofrimento. A prestação dos cuidados de Saúde no Hospital Santa Isabel efetua-se nos seguintes setores: Bloco Operatório, Internamento, Consultas Externas de Especialidade, Serviço de Atendimento Permanente (SAP), Medicina Física e Reabilitação, Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção, Laboratório de Análises e Unidade de Imagiologia. Estabelecendo ainda a articulação com o Serviço de Hemodiálise.

8.1. Plano Geral de Atividades

8.1.1. Cooperação entre o Ministério da Saúde e a União das Misericórdias Portuguesas

Pretende-se, em 2018, manter a adequada implementação do Protocolo de Cooperação ao nível das diferentes rubricas contempladas (SAP, consulta externa, cirurgia de internamento/ambulatório, tratamentos de medicina física e reabilitação, outros meios complementares de diagnóstico e terapêutica), respeitando os pressupostos subjacentes a este programa.

8.1.2. Protocolos, Normas e Regulamentos

Continuar-se-á o trabalho de atualização dos regulamentos, que culminará com a elaboração de um documento único que contemple toda a orgânica do Hospital.

Será privilegiada uma relação próxima com a Comissão de Controlo de Infeção, de modo a validar e pôr em prática os protocolos estabelecidos pela Comissão e adequar aos novos protocolos estabelecidos pela Direção Geral de Saúde.

8.1.3. Desenvolvimento institucional das Comissões de Saúde

A SCMMC tem em pleno funcionamento, as seguintes Comissões de Saúde:

- Comissão de Controlo de Infeção;
- Comissão de Farmácia.

8.1.4. Inquéritos de Satisfação

Espera-se em 2018, de modo consolidado e estruturado, implementar os inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes, em todas as valências da SCMMC.

A aplicação dos inquéritos será operacionalizada com o objetivo de identificar os pontos fortes e fracos e ainda instituir as medidas de remediação necessárias, de acordo com os resultados da avaliação do grau de satisfação.

8.1.5. Informatização

A informatização clínica completa – processo único – deverá estar completamente concluída em 2018. Este processo é fundamental para a monitorização dos processos clínicos e tem papel decisivo e estruturante no funcionamento do Hospital.

No apoio à gestão continua em fase de análise a adesão à aplicação SINERGI, através do protocolo assinado entre a empresa e a União das Misericórdias Portuguesas, que deverá ser decidida pela Mesa Administrativa, em 2018.

8.1.6. Melhoria de instalações/equipamentos

Ao longo de 2018, pretende-se reformular através de requalificação, as condições físicas e hoteleiras nos diversos setores do Internamento do Hospital Santa Isabel. Está ainda prevista a alteração e requalificação das instalações da Lavandaria do Hospital, que passará a localizar-se no piso inferior do edifício em que se localiza atualmente, permitindo assim o alargamento das instalações da Hemodiálise (que financiará estas obras de alteração).

8.1.7. Inventário geral do Hospital

O inventário do Hospital continuará a ser atualizado ao longo de 2018 de modo a facilitar uma gestão racional dos recursos disponíveis.

8.2. Plano Específico de Atividades

8.2.1. Direção Clínica

A Direção Clínica deverá ser reorganizada no sentido de se tornar uma área estratégica de intervenção no desenvolvimento da prestação dos cuidados de saúde da SCMMC, muito para além de se manter na gestão corrente dos processos. Deste modo, é esperada a estruturação de um plano detalhado e calendarizado e que a intervenção seja efetivada por gestão em proximidade e presença da direção clínica. Só assim poderá ser perspetivado o futuro e o padrão competitivo da SCMMC na área da saúde.

O Plano de Atividades da Direção Clínica para 2018 engloba aspetos que vão da formação profissional ao apetrechamento em equipamentos, passando pela organização da atividade clínica. Todos são importantes para a melhoria da prestação de cuidados e todos devem ser encarados como prioritários. Mas não serão suficientes sem a visão de futuro da área da saúde, e a apresentação de uma estratégia de desenvolvimento é crucial.

Atividades Propostas

Conclusão e submissão para aprovação do projeto de Regulamento Geral do Hospital e integração dos vários regulamentos parciais no Regulamento Geral do Hospital
O Regulamento Geral é estruturante para o Hospital e inclui todos os setores de atividade, assistencial e não assistencial. A entrada em vigor está prevista para o primeiro trimestre de 2018.

Melhoria das condições hoteleiras e reordenamento do internamento
Deverá ser realizada requalificação extensa e ampliação de toda a área de internamento. Na mesma lógica, preconiza-se a separação completa da área de internamento médico da de internamento cirúrgico. Criação de uma ala especialmente dedicada a internamentos prolongados, com doentes que esperam transferência para o Lar ou Unidades de retaguarda.

Separação de Serviços
Atualmente os Serviços de Farmácia e de Aprovisionamento encontram-se associados, sem justificação funcional. Dado que o primeiro é de índole clínica e o segundo corresponde a uma área de suporte, não faz sentido, é prejudicial e antieconómica a sua agregação. Assim, a Direção Clínica continuará a promover a separação efetiva dos dois Serviços e competentes Direções, com o objetivo de melhorar os respetivos desempenhos.
Esta política deveria ter sido materializada já este ano e espera-se a sua concretização no próximo ano.

Definição de regras de visitas aos doentes internados

Reconhecendo o papel fundamental das visitas na recuperação dos doentes internados, entende-se ainda assim que essa situação tem que ser devidamente disciplinada, para minorar inconvenientes ao doente visitado, aos outros doentes e profissionais.

Equipamento de Bloco Operatório

Continuará o plano de substituição de material cirúrgico (ferros).
A sala 1 deverá ser equipada com nova mesa operatória e novo ventilador.

Ações de Formação para Profissionais do Hospital

Numa perspetiva de valorização institucional e pessoal, tenciona-se alargar a frequência de Curso de Suporte Avançado de Vida aos médicos e enfermeiros do Hospital. Neste momento vários médicos e enfermeiros do SAP já frequentaram este Curso.

Formação de Enfermeiros do Bloco Operatório em Hospitais Centrais

Dado que o Bloco Operatório é uma área da máxima importância para a Instituição e onde o erro é particularmente gravoso para o doente, é fundamental que os profissionais que aí trabalham tenham formação específica e atualizada. Assim, tentar-se-á obter a possibilidade de períodos de estágio em Hospitais mais diferenciados.

Organização das especialidades no Hospital

Dar-se-á continuidade no Hospital à renovação de quadros médicos em várias Especialidades. É necessário continuar a monitorizar estreitamente o trabalho desses médicos, para o harmonizar com os objetivos e *modus operandi* da Instituição.

Abertura do Hospital à Comunidade

Deverá continuar a promoção de ações de divulgação de cuidados de saúde pela comunidade.

8.2.2. Bloco Operatório (Cirurgia e Anestesia)

O bloco operatório é um serviço específico dotado de recursos técnicos e humanos capazes de responder com qualidade e eficácia às necessidades dos doentes do foro cirúrgico.

Procura acompanhar a evolução técnica das diferentes especialidades cirúrgicas, cumprindo as regras emanadas pelas entidades reguladoras e que se aplicam a toda a estrutura física, equipamentos e profissionais das diferentes categorias.

O presente plano de atividades visa melhorar aspetos gerais da nossa prática diária e da articulação com os outros serviços da SCMMC.

Atividades Propostas

Informatização

- Simplificar o processo de registo e faturação de material específico, utilizado pelas diferentes especialidades cirúrgicas através da aquisição de equipamento informático que permita a leitura de banda magnética.
- Atualização dos *kits* de material utilizado nos diferentes procedimentos cirúrgicos.

Aquisição de Material

Existe a necessidade de aquisição de material específico, nomeadamente:

- Electrobisturi;
- Equipamento anestésico para a sala 2: ventilador, vaporizador e monitor de gases anestésicos.

Projeto Ambiental

Dar continuidade em parceria com os SFA, ao projeto ambiental que prevê a separação de resíduos recicláveis e a correta eliminação dos restantes resíduos hospitalares.

Este projeto poderá ser implementado em todos os serviços da Instituição, contando para isso com a colaboração de todos os profissionais de saúde, num esforço conjunto para a redução da pegada ecológica da Instituição. Em 2018, será apresentado o projeto.

8.2.3. Internamento – Serviços de Medicina e Cirurgia

O ano 2018 será de consolidação. As restrições a levar a cabo dado alguma incerteza da conjuntura nacional e internacional serão ainda algumas, embora dependendo da melhoria da mesma poderão ser ainda mais aliviadas. A SCMMC continuará a ter um papel importante a desempenhar no combate a esta realidade difícil mas desafiante. A palavra de ordem é a eficiência, centrada na ação social.

Assim, é intenção dos serviços de Internamento de Medicina e Cirurgia a normalização dos processos de trabalho a sua modernização com melhoria de competências, desenvolvimento da infraestrutura tecnológica e física, bem como implementação de um programa de qualidade dos cuidados. Pretende-se por isso, a reabilitação de algumas áreas hospitalares, a aquisição de alguns equipamentos, a mobilidade de alguns colaboradores, garantir o aumento do número de colaboradores em ações de formação na área da qualidade e segurança do utente.

O redimensionamento, por redução no que toca a custos, com especial atenção à eliminação de desperdícios e custos da não qualidade e a maximização dos recursos disponíveis continuam a ser uma meta a alcançar.

Atividades Propostas

Informatização

Participar na construção de um "painel de bordo";

Garantir eficiência e qualidade na logística interna do serviço;

Promover a gestão da qualidade como compromisso com a satisfação da pessoa internada e família (aprovação das normas de enfermagem).

Aquisição de materiais/equipamentos

- Aquisição de colchas com logótipo da SCMMC;
- Aquisição de lençóis com logótipo da SCMMC;
- Aquisição de máquina de selar os lixos;
- Sistema *wireless* e TV cabo;
- Aquisição de carros novos para triagem dos lixos;
- Aquisição de 1 relógio para a sala de estar;
- Aquisição de cortinas para as enfermarias do piso 1;
- Sinalética em acrílico para o piso 0 igual à do 1 piso.

Pessoa e família: Servir as expectativas das pessoas e famílias/promover a excelência nos cuidados de enfermagem

- Aumentar a satisfação dos utentes;
- Implementação de inquéritos de satisfação
- Garantir maior controlo e vigilância de acontecimentos contrários à segurança dos utentes;
- Promover a gestão do risco clínico como garantia da segurança da pessoa e família.

Aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional

- Criar o quadro de enfermeiros do Hospital Santa Isabel;
- Aumentar o nº de enfermeiros envolvidos no programa de formação;
- Promover grupos de trabalho no âmbito da melhoria da qualidade;
- Implementar processos de avaliação dos enfermeiros;
- Promover ações de formação na área da gestão do risco clínico e não clínico.

Tabela 7 - Monitorização da implementação de objetivos e indicadores de qualidade

DESCRIÇÃO DO OBJETIVO	INDICADOR DE MEDIDA	CRITÉRIOS DE SUPERAÇÃO
Participar nas reuniões de serviço	Participação em 75% reuniões de serviço/ano	100% Participação – Objetivo superado ≥75%≤99% Participação - Objetivo atingido <75% Participação - Objetivo não atingido

Reduzir os custos de consumo clínico/ hoteleiro ano	Redução em 5% dos custos de consumo clínico/hoteleiro ano	10% Redução – Objetivo superado ≥5 e <10% Redução – Objetivo atingido <5% Redução – Objetivo não atingido
Realizar ações de formação em serviço no âmbito dos cuidados de enfermagem promotoras do desenvolvimento profissional e da melhoria contínua da qualidade	Realização de uma ação de formação/ano	≥2 Ações de formação - Objetivo superado 1 Ação de formação – Objetivo atingido Nenhuma formação - Objetivo não atingido
Realizar a carta de transferência/nota de alta de enfermagem	Realização da carta de transferência/nota de alta de enfermagem em 90% das observações/ano	100% Realização – Objetivo superado ≥90 e <100% Realização – Objetivo atingido <90% Realização – Objetivo não atingido
Avaliar e monitorizar o risco de úlceras de pressão, na admissão, nos doentes internados	Avaliação e monitorização do risco de úlceras de pressão, na admissão, nos doentes internados em 90% das observações/ano	100% Avaliação e monitorização – Objetivo superado ≥90 e <100% Avaliação e monitorização – Objetivo atingido <90% Avaliação e monitorização – Objetivo não atingido
Registar o nº de úlceras de pressão nos doentes internados	Registo do nº de úlceras de pressão em livro próprio nos doentes internados em 100% das observações/ano	100% Registo – Objetivo superado <100% Registo – Objetivo não atingido
Documentar a integridade cutânea (tegumentos), na admissão, nos doentes dependentes	Documentação da integridade cutânea (tegumentos) em 90% das observações/ano	100% Documentação – Objetivo superado ≥90 e <100% Documentação – Objetivo atingido <90% Documentação – Objetivo não atingido
Monitorizar a implementação dos procedimentos de prevenção da infeção hospitalar	Realizar 3 monitorizações dos procedimentos de prevenção/ano	≥4 Monitorizações – Objetivo superado 3 Monitorizações – Objetivo atingido ≤2 Monitorizações – Objetivo não atingido
Reduzir o nº de reclamações/ano	Redução de 5% o nº de reclamações/ano	≥10% Redução – Objetivo superado ≥5e <10% Redução – Objetivo atingido <5% Redução – Objetivo não atingido

Reduzir o consumo de resmas de papel	Redução de 5% do consumo de resmas de papel/ano	≥10% Redução – Objetivo superado ≥5 e <10% Redução – Objetivo atingido <5% Redução – Objetivo não atingido
Colocar pulseira de identificação legível no doente	Colocação de pulseira de identificação legível no doente em 90% das observações/ano	100% Colocação – Objetivo superado ≥90 e <100% Colocação – Objetivo atingido <90% Colocação – Objetivo não atingido
Identificar o alto risco de queda através de pulseira vermelha	Identificação correta do alto risco de queda através de pulseira vermelha em 90% das observações/ano	100% Identificação correta – Objetivo superado ≥90 e <100% Identificação correta – Objetivo atingido <90% Identificação correta – Objetivo não atingido
Preencher a verificação pré-operatória	Preenchimento da verificação pré-operatória em 90% das observações/ano	100% Preenchimento da verificação – Objetivo superado ≥90 e <100% Preenchimento da verificação – Objetivo atingido <90% Preenchimento da verificação – Objetivo não atingido
Avaliar e monitorizar o risco de queda nos doentes admitidos	Avaliação e monitorização do risco de queda nos doentes admitidos em 90% das observações/ano	100% Avaliação e monitorização – Objetivo superado ≥90 e <100% Avaliação e monitorização – Objetivo atingido <90% Avaliação e monitorização – Objetivo não atingido
Identificar corretamente as perfusões	Identificação correta das perfusões em 90% das observações/ano	100% Identificação correta – Objetivo superado ≥90 e <100% Identificação correta – Objetivo atingido <100% Identificação correta – Objetivo não atingido
Manipulação do monitor cardíaco	Manipulação correta do monitor cardíaco em 90% das observações/ano	100% Manipulação correta – Objetivo superado ≥90 e <100% Manipulação correta – Objetivo atingido <90% Manipulação correta – Objetivo não atingido

Realização de ações de formação com as temáticas

- Suporte Básico de Vida;
- Triagem de resíduos;
- Lavagem das mãos;
- Diabetes Mellitus;
- Segurança contra incêndios;
- Processo de notificação de incidentes/acidentes;
- Estágio no internamento de cuidados paliativos do IPO;
- Visita estudo a um serviço (a definir) de apoio a doentes com demência;
- Workshop sobre gasimetrias.

Atividades lúdicas dos funcionários do serviço

- Viagem low-cost a Madrid (março 2018)
- Passeio aos passadiços do Paiva (maio de 2018)
- Viagem às ilhas Cies (junho 2018)
- Jantar convívio de Natal (dezembro de 2018)

É intenção da equipa enfermagem/médica continuar a implementar novos procedimentos nos serviços de cirurgia e medicina que os aproximem da modernidade.

Melhorar o espaço físico, adquirir novos equipamentos e novas competências para os colaboradores é essencial para corresponder às expectativas que tantos seres humanos depositam em nós.

8.2.4. Consultas Externas de Especialidade

O serviço de Consulta Externa (CE) da SCMMC disponibiliza diversas consultas médico-cirúrgicas que procuram dar resposta às necessidades manifestadas pela população na procura pelas especialidades.

O objetivo central para o ano de 2018 prende-se com o alargamento da oferta disponível, nomeadamente na abertura da consulta de Estomatologia/Medicina Dentária. Ao mesmo tempo, pretende-se a aposta contínua na melhoria do serviço e dos espaços, com o objetivo de continuar a prestar o melhor serviço e resposta às necessidades de saúde da população da sua área de abrangência.

Atividades Propostas

Imagem e divulgação

- Criação de flyers das especialidades;
- Divulgação, através de circuito de televisão interna, das especialidades e dos eventos;

- Comunicação interna da SCMMC mais ativa.

Otimização do atendimento

Aviso de Consultas por SMS/e-mail, no sentido de procurar reduzir as faltas dos utentes que se possam dever a esquecimento da consulta agendada, deve ser feita a prossecução do estudo e implementação do sistema de aviso da consulta por SMS, junto da empresa responsável pelo sistema informático utilizado para o efeito.

Criação da consulta de estomatologia/medicina dentária

Com o objetivo de continuar a trabalhar para o aumento da resposta dada pela Consulta Externa do Hospital Santa Isabel, melhorando a resposta às necessidades da população que procura a SCMMC, em 2018 será dada prioridade ao desenvolvimento do projeto da consulta de Estomatologia/Medicina Dentária, sendo que a estrutura da consulta estará concluída em dezembro de 2017.

Criação da Consulta do Idoso

Esta consulta tem por objetivo efetuar uma avaliação biopsicossocial da pessoa mais velha, focando a sua intervenção na multidisciplinaridade (Psiquiatria, MGF/Medicina Interna, Nutrição, Serviço Social…) e numa visão holística da pessoa.

Criação da Consulta da Memória

Consulta multidisciplinar envolvendo as áreas da Psiquiatria e Neuropsicologia para pessoas com sintomatologia de demência e perturbações da memória.

Melhoria dos espaços

Para contribuir para uma melhor imagem do espaço e obedecer aos regulamentos, em 2018 será necessário:

- Aquisição de armários de apoio aos consultórios (uniformização da imagem e melhoria das condições);
- Aquisição de equipamento informático para o atendimento da consulta externa;
- Otimização do sistema informático no atendimento da consulta externa;
- Aquisição/adaptação de uma televisão para publicitação de informações sobre especialidades da consulta externa e eventos realizados na SCMMC.

Dias comemorativos

O serviço de CE manterá a colaboração com as atividades de Promoção da Saúde desenvolvidas pela SCMMC, nos moldes do que tem sido feito em anos anteriores (cedência de espaços e recursos humanos de apoio). De acordo com o definido pelos serviços responsáveis, no ano de 2018 será assinalado:

- 7 de abril: Dia Mundial da Saúde;
- 16 de outubro: Dia Internacional da Alimentação;
- 14 de novembro: Dia Mundial da Diabetes.

8.2.5. Serviço de Atendimento Permanente (SAP)

Encontra-se estabilizado o novo modelo de funcionamento do SAP, que se pretende manter em 2018 caso não haja nova intervenção da ARS-Norte neste sentido.

Aquisição de novos equipamentos

- Cadeira de banho/sanita;
- Monitor de TA e saturação de O2;
- Otoscópio para a sala de enfermagem;
- Computador portátil para a sala de enfermagem;
- Maca elétrica mais robusta;
- Intercomunicadores (consultório médicos e sala de enfermagem);
- Cadeira de rodas;
- Carrinho de limpeza.

Melhoramentos nas infraestruturas

- Melhorar a sinalética para o RX e Laboratório de Análises e WC para deficientes;
- Alterar a caixilharia para garantir maior eficiência energética;
- Retirar o mobiliário do corredor que dá para a saída de emergência;
- Colocar intercomunicadores de chamada nos consultórios/sala de enfermagem, o que permitirá a dispensa de um assitente operacional.

Alterações que conduzam a boas-práticas

- Avaliar continuamente a necessidade de reforço da equipa médica durante as manhãs de sábado, domingos e feriados, no inverno, aquando do pico da gripe.
- Promover mais informação e interligação com os médicos da consulta externa para o conhecimento das especialidades ativas em cada dia e quais os MCDT´s (Meios Complementares de Diagnóstico) que se realizam;
- Aderir a um processo de Certificação de Qualidade, pois poderia eventualmente o Hospital de Santa Isabel ser o escolhido pela DGS para certificar outros hospitais;
- Continuar a melhorar o aplicativo informático de registo do trabalho no SAP.

Atividades propostas

- Colaborar com a administração em todas as atividades, nomeadamente: Dia Aberto da Misericórdia; Dia Internacional da Diabetes e outros eventos;

- Realizar atividades de formação, designadamente
- Formação sobre tratamento de feridas uma vez que no SAP há muitos cuidados de penso e tratamento de feridas e não existe uniformização no tratamento das mesmas.
- Formação sobre o tratamento da dor para médicos e enfermeiros.
- Formação sobre doses farmacológicas em pediatria
- Formação sobre patologias pediátricas mais frequentes no SAP
- Formação sobre atualização da medicação usada no SAP Formação sobre monitorização e preparação do doente para transferência pela VMER

Suporte Básico de Vida

- É uma formação obrigatória em todas as instituições com prestação de cuidados de saúde e de muita importância para todos os profissionais.

Formação sobre comunicação e atendimento (para administrativos e assistentes operacionais)

É muito importante investir na qualidade do atendimento e relacionamento com os utentes.

As atividades propostas visam dinamizar e melhorar o desempenho dos profissionais de todas as categorias com formações específicas nas áreas críticas. Pretende-se uma melhor eficiência e eficácia na prestação de cuidados de saúde à população.

8.2.6. Medicina Física e Reabilitação (MFR)

O Serviço de Medicina Física e de Reabilitação é composto por um centro multidisciplinar de recursos, aberto à comunidade, que presta serviços com o fim de desenvolver, manter e restaurar o movimento e a capacidade funcional ao longo de todo o ciclo de vida dos utentes. As metodologias e técnicas utilizadas são, hidroterapia, massagem terapêutica, cinesioterapia, eletroterapia, termoterapia e a crioterapia, entre outras, que pretendem proporcionar aos utentes uma melhor qualidade de vida, auxiliando na prevenção e reabilitação dando funcionalidade aos indivíduos que sofreram alguns distúrbios cinéticos funcionais gerados por alterações genéticas, por traumas ou por doenças adquiridas. Para o efeito acredita-se, que continuar a investir na modernização dos serviços, na qualificação/formação dos colaboradores, na inovação tecnológica e na qualidade da assistência é o principal objetivo, apresentando assim respostas aos utentes com qualidade e em tempo útil.

Para 2018 propõem-se, manter/melhorar os objetivos, como a qualidade dos serviços prestados, melhorando a formação contínua dos colaboradores, cumprindo o Regulamento Interno e normas de segurança, zelando pela conservação e manutenção dos equipamentos e instalações.

Atividades Propostas

Dia da Terapia da Fala

- Consulta Aberta;

- Disponibilização de um Terapeuta da Fala para esclarecimentos, relativos a doenças do foro neurológico e pediátrico;
- Rastreios;
- Sensibilização das crianças e encarregados de educação para a sua importância.

Dia Aberto da SCMMC

- Visita guiada;
- Explicação da importância da fisioterapia e as áreas onde pode atuar;
- Avaliação global (ortopédica, neurológica e respiratória);
- Demonstração teórico-prática de todos os tratamentos que a clínica dispõe;
- Esclarecimento de dúvidas.

Mês do Coração (maio) e dia do AVC

- Realização de sessões de esclarecimentos com temas como patologias cardíacas, riscos cardiovasculares, causas, sintomas, entre outros tópicos;
- Entrega de folhetos informativos.

Dia da Fisioterapia (8 de setembro) e Terapia Ocupacional (13 de outubro)

- Sessão de Esclarecimento;
- Avaliação dos pacientes, do seu estado de saúde global;
- Elaboração de diagnósticos, do plano de intervenção e reabilitação;
- Relação com os cuidados de saúde primários no tratamento e acompanhamento dos pacientes em fase de reabilitação, para recuperação do seu padrão de vida;
- Execução de um plano de cuidados de reabilitação e redução de danos;
- Explicação da importância da fisioterapia/terapia ocupacional e as áreas onde pode atuar.

Dia da Osteoporose (20 de outubro)

- Entrega de panfletos informativos para sensibilizar a população para a necessidade de prevenção da Osteoporose.

Sessão de Esclarecimento "Reeducação Postural Global (RPG)"

- Entrega de Panfletos Informativos;
- A RPG é um método científico de avaliação e tratamento de patologias do sistema neuro-musculo-esquelético, possibilitando adaptar o tratamento a cada paciente e ao seu problema específico. Este método pode ser aplicado sem limite de idade e para a maioria das patologias do sistema músculo-esquelético, desde a fase sub-aguda à crónica, com ou sem sintomatologia, nomeadamente: hérnias, raquialgias, membros superiores e inferiores, escolioses, fraturas, entre outras.
- Durante a sessão os pacientes serão avaliados, informados e aconselhados a efetuar os tratamentos, utilizando-se posturas de alongamento em pé, sentado ou deitado, requerendo a participação ativa do paciente.

Sessão de Esclarecimento de Eletropuntura

- Entrega de folhetos Informativos;
- Definido como uma das disciplinas da Medicina Chinesa, a Eletropuntura promove a libertação de neurotransmissores, nomeadamente, endorfinas potencializando um efeito analgésico local e sensação de relaxamento, alívio de dor/tensão proporcionando bem-estar. Este método desenvolveu-se tendo por base a acupuntura, centrando-se na aplicação de agulhas associadas a um estímulo elétrico, através de recurso a aparelhos de electroestimulação, uma vez que permite alcançar estruturas que um elétrodo comum não permite. Considera-se como uma técnica complementar importante de intervenção nas patologias músculo-esqueléticas;
- Durante a sessão é dado a conhecer ao paciente esta técnica de tratamento, através da experimentação da mesma.

8.2.7. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI) tem como objetivos a prestação de cuidados de saúde e de apoio social de forma continuada e integrada a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência. A SCMMC tem em funcionamento, desde 14 de fevereiro de 2011, uma Unidade de Longa Duração e Manutenção (ULDM), onde os serviços prestados e as atividades desenvolvidas visam proporcionar um serviço de qualidade, que garantam o bem-estar, o conforto, a qualidade de vida e a segurança dos utentes, bem como garantir condições que permitam preservar a sociabilidade e incentivar a relação familiar, contribuindo, assim, para a prevenção, estabilização ou adiamento do processo de dependência.

A ULDM da SCMMC está preparada para acolher 20 doentes, dispõe de 18 quartos duplos com casa de banho e dois quartos individuais também com instalações sanitárias próprias. Nela são asseguradas, designadamente: as atividades de manutenção e de estimulação; a higiene, conforto e alimentação; os cuidados médicos, de enfermagem, de animação sócio-cultural e fisioterapia, diários; o apoio psicossocial e os cuidados de terapia ocupacional e terapia da fala.

No momento em que se projeta o Plano de Atividades para 2018, impõem-se uma reflexão sobre o caminho já feito e com base nisso, uma projeção do caminho a seguir. Este plano é sustentado nas necessidades da ULDM e procura dar continuidade ao plano de 2017, contribuindo assim para uma melhoria dos cuidados prestados, promovendo uma imagem positiva e de dignidade da Instituição como prestadora de cuidados de saúde de qualidade.

Atividades Propostas

Obras de melhoramento do interior do Edifício

Designadamente, tratamento de infiltrações nas paredes e tetos e pintura.

Aquisição de equipamentos/ material

- Dois carros de higiene fechados - Neste momento só existe um carro de higiene (já danificado), e por rotina andam dois grupos (Enfermeiro e Assistente Operacional), em simultâneo, a prestar cuidados. Neste contexto, a compra deste equipamento irá tornar a gestão do tempo mais eficiente. Acresce ainda, o facto de, serem necessários carros fechados para evitar a contaminação roupa limpa/roupa suja.
- Um carro de pensos - Pelo mesmo motivo, acima abordado, pois o carro já se encontra muito degradado dada a sua antiguidade.
- Aquisição de faixas imobilizadoras para segurança dos doentes - Parte considerável dos utentes, apresenta períodos de confusão, razão pela qual o risco de queda é elevado. Assim, para a sua segurança, é importante a existência deste material.

Aquisição de "tábua" de transferência maca/cama.

- A mobilização do doente, de forma, a que este mantenha um alinhamento corporal correto na transferência cama/maca e vice-versa está, por vezes, comprometida, nomeadamente nos doentes com grande nível de dependência física e debilitados, com sensibilidade aumentada à dor. Deste modo, a compra deste equipamento irá facilitar o processo de transferência dos utentes.
- Aquisição de material diverso para estimulação cognitiva e lúdica dos utentes (livros de poesia/provérbios/jogos interativos).
- Tendo em conta que cada utente tem as suas características e é detentor de uma história de vida, convém possuir material diverso, para que este possa sentir prazer e entusiasmo na realização de atividades.

Reforço das competências e qualificação dos Recursos Humanos

- Assegurar o reforço das competências individuais de todos os elementos da equipa multidisciplinar por meio do investimento na formação especializada de acordo com as necessidades identificadas. Planeia-se, para o ano de 2018, as seguintes ações de formação:
- Posicionamentos e transferências para prevenção de úlceras de pressão;
- Cuidados com a traqueostomia;
- Medidas para prevenção do engasgamento;
- Medidas de prevenção da infeção nosocomial.

Elaboração de um manual de procedimentos específicos de Enfermagem

Pretendendo-se estabelecer linhas orientadoras para a prestação de cuidados de Enfermagem; normalizar procedimentos que garantam boas práticas e orientar a execução de procedimentos por princípios científicos e de otimização de recursos. Este manual, após aprovação pela Mesa Administrativa poderá, posteriormente, ser utilizado em todos os serviços da SCMMC.

Realização de reuniões mensais com a Equipa Multidisciplinar

Para que todos os profissionais de saúde tenham conhecimento da situação de saúde e social do utente, de modo a preparar-se a alta e elaborar, em conjunto, o Plano Individual de Intervenção (PII).

Realização de reuniões mensais motivacionais com a Equipa de Enfermagem e Equipa de Assistentes Operacionais

Pretende-se melhorar a comunicação entre toda a equipa, dar *feedback* do trabalho desenvolvido, sugerir melhorias, resolver constrangimentos que surjam.

Atividades de extensão à comunidade

- Comemoração do Natal e aniversário da UCC, por serem datas importantes, são imprescindíveis por vários motivos: faz com que muitos doentes sem retaguarda familiar, vivam estas datas, como dias distintos que são; ajuda a orientar o utente no tempo e a desenvolver a motricidade fina e a destreza manual, pois auxiliam na realização dos convites para a festa e para a decoração do espaço. Além disso, é uma festa que se estende à Família, Equipa Multidisciplinar e Mesa Administrativa da SCMMC, proporcionado momentos únicos de convívio e partilha.
- Comemoração do dia de aniversário dos utentes. Assim, no dia anterior ao aniversário é feito o pedido de um pequeno bolo com vela, ao serviço de alimentação. E no dia de aniversário, todos juntos na sala de convívio/quarto do utente, cantam os Parabéns.
- Realização de reuniões semanais dos prestadores de cuidados dos utentes, com o Enfermeiro(a), Médico e Assistente Social, de modo a que possam expressar a sua opinião e tenham conhecimento da situação clínica e social, atualizada, do utente.

8.2.8. Laboratório de Análises

Em 2018 ter-se-á que proceder à requalificação do Laboratório de Análises Clínicas da SCMMC.
Este exerce a sua atividade no âmbito das análises clínicas, nas valências de Hematologia, Bioquímica, respondendo de imediato aos pedidos efetuados pelo SAP e pelo Internamento. Considera-se evidente que o laboratório da SCMMC, tem a capacidade de captar, e de forma significativa, utentes quer do SNS, mas sobretudo utentes particulares e de outros subsistemas, atendendo à resposta rápida na entrega de resultados, a permanente disponibilidade de atendimento e boa comunicação tanto com o corpo Clínico interno como externo.

Atividades Propostas

Divulgação do Serviço de análises e do serviço ao domicílio
Implementar a distribuição de um panfleto com informação sobre o laboratório de análises e ao mesmo tempo divulgar o Serviço de Domicílios.

Redimensionamento do Laboratório e Cartão de Fidelização

O redimensionamento do espaço do laboratório é uma prioridade, o número de utentes que o procuram tem vindo a aumentar de ano para ano, e as instalações, quer nos serviços administrativos quer na sala de colheitas, não refletem e já não se ajustam ao volume de procura. A implementação do cartão de fidelização de utente poderá ser um factor determinante na ligação serviço/utente.

8.2.9. Unidade de Imagiologia

No decurso de 2018 serão definitivamente requalificadas as instalações em colaboração com um parceiro institucional e delineada a estratégia de funcionamento, numa reestruturação organizacional. O projeto encontra-se em fase de aprovação a nível da ARS-Norte.

8.2.10. Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA)

Os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA) foram alvo de re-estruturação e requalificação das instalações, em 2018.

Os princípios, objetivos, prioridades, ações e estratégias que os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA) da SCMMC pretendem colocar em prática durante o ano de 2018 são apresentados neste plano de atividades, e encontram-se no enquadramento do plano apresentado em 2017**.**

Este plano é sustentado na informação e articulação dos SFA com os demais serviços e departamentos pertencentes a esta Instituição. Deste modo, os SFA devem colaborar na definição e execução da política de saúde em cooperação com os demais Serviços Clínicos, contribuindo assim para uma melhoria de todos os serviços prestados, promovendo resultados e uma imagem positivos destes SFA e da própria Instituição.

Atividades Propostas

Informatização dos SFA

Continuação da implementação do sistema informático dos SFA, que permita a documentação e registo de todas as tarefas efetuadas, contribuindo para o melhoramento do controlo de *stocks*, monitorização dos gastos, permitindo um controlo de recursos e materiais na sua globalidade e totalidade.

Implementação do sistema *pocket manager*, de modo a otimizar a gestão de stocks, não só nos SFA, mas em toda a Instituição.

Gestão e qualidade

Promoção e proatividade relativamente à gestão racional de todas as matérias, desde medicamentos, produtos de saúde, dispositivos médicos, equipamentos e meios, fomentando um aumento do cuidado e sensibilidade na sua administração/utilização.

Manutenção de uma gestão equilibrada, a qual tem caracterizado o desempenho e atividade dos SFA, nomeadamente através de uma gestão de custos/preços, gestão de fornecedores, realização de inventários, otimização de pedidos/requisições, planificação e previsão de necessidades e consumos, permitindo a aquisição de melhor qualidade a custo inferior.

Reorganização de processos e serviços com vista à obtenção de maior rentabilidade de recursos e materiais, afetos à atividade dos SFA, promovendo uma maior eficácia/melhoria contínua de todo o funcionamento.

Continuação da implementação de medidas que contribuam para a segurança do medicamento, ou seja, implementação de atividades para evitar, prevenir ou corrigir eventos adversos que podem resultar do uso de medicamentos:

- medicamentos de alerta máximo ou de alto risco: medicamentos que possuem um risco aumentado de provocar dano significativo ao doente em consequência de falhas no seu processo de utilização; deste modo, são aqueles que quando utilizados incorretamente apresentam uma grave probabilidade de causar danos graves ou inclusivamente fatais aos doentes;
- medicamentos *LASA*: medicamentos com nome ortográfico e/ou fonético e/ou aspeto semelhante que podem ser confundidos uns com os outros, originando troca de medicamentos;
- medicamentos com aspeto ou ortografia semelhante – medicamentos *look-alike*;
- medicamentos com nome foneticamente semelhante – medicamentos *sound alike*.

Continuação da definição de normas e sinaléticas de segurança para medicamentos, de modo a melhorar a segurança no circuito do medicamento, desde o seu armazenamento, preparação e administração, e tendo em consideração os pressupostos dos Medicamentos de Alto Risco, assim como os problemas associados aos Medicamentos *LASA*.

Assumindo um compromisso com a proteção do ambiente, e seguindo as boas práticas na gestão dos seus resíduos, os SFA, em parceria com o Bloco Operatório, pretende implementar um projeto ambiental que prevê a separação de resíduos recicláveis e a correta eliminação dos restantes resíduos hospitalares. Este projeto poderá ser implementado em todos os Serviços da Instituição, contando para isso com a colaboração de todos os profissionais de saúde, num esforço conjunto para a redução da pegada ecológica.

Garantia de um diálogo permanente com os profissionais de saúde da Instituição, estando cientes do grau de satisfação relativamente aos serviços prestados. Prosseguir a divulgação da cultura da qualidade no setor farmacêutico, proporcionando uma melhor organização e gestão, que levem ao

aumento e melhoria do apoio no internamento e restantes valências da SCMMC, através da prestação de auxílio técnico a todos que dele careçam.

Prática dos SFA

A prática dos SFA pauta-se por um conjunto de atividades que são realizadas quotidianamente. Durante o ano de 2018, pretende-se iniciar e adicionar algumas atividades farmacêuticas ao dia-a-dia dos SFA, como:

- Continuação da implementação de armário de recurso e respetiva revisão;
- Implementação da distribuição individualizada de medicamentos antibacterianos (folha de terapêutica de antibióticos);
- Continuação da implementação de um sistema de Farmacovigilância;
- Desenvolvimento da CFT.

Educação Farmacêutica

- Sensibilizar e envolver proactivamente todos os profissionais de saúde, para a implementação de boas práticas aos vários níveis das atividades relacionadas com o medicamento, através, também, da elaboração de protocolos relacionados com o Medicamento;
- Agilizar e promover a veiculação da informação necessária com os demais Serviços Clínicos da SCMMC. Promover uma melhor articulação e disponibilizar informações/orientações quando solicitadas e/ou espontâneas, em tempo útil;
- Melhorar/reforçar a comunicação com os demais profissionais de saúde, no combate ao desperdício, contribuindo para uma melhor oferta de cuidados de saúde.

Reforço de competências e qualificação dos Recursos Humanos dos SFA

- Assegurar o reforço e atualização de conhecimentos afetos aos SFA, através do investimento na formação;
- Assegurar o reforço e atualização de conhecimentos afetos a todos os Serviços Clínicos e profissionais que neles trabalham, através da realização de ações de formação, entre outras. Formação e integração em equipas multidisciplinares. Os SFA participam também na formação e preparação contínua dos profissionais de saúde da Instituição, de modo a desenvolver as suas competências e promovendo a satisfação e realização profissional dos mesmos, através do desenvolvimento/organização de ações de formação especializada e de promoção de novas abordagens técnico-científicas, abordando temáticas e discussões pertinentes e de interesse, de acordo com as necessidades dos Serviços Clínicos.

8.2.11. Serviço de Nutrição e Alimentação

A alimentação tem um papel fulcral na nossa vida já que, para além de ser uma necessidade básica, é um dos fatores do ambiente que mais afeta a saúde. A desnutrição antes da admissão dos doentes está normalmente associada à doença. Durante o internamento, o fator que piora o estado nutricional é a ingestão alimentar inadequada. Está demonstrado que a diminuição da satisfação dos doentes internados com o Serviço de Alimentação dos hospitais leva a um aumento do risco de desnutrição. Assim, o Serviço de Alimentação tem um papel crucial nos cuidados de saúde dos doentes e deve procurar fornecer uma nutrição equilibrada e variada, que funcione como parte integrante da terapêutica e assegure as necessidades metabólicas e clínicas dos utentes, para além de ainda desempenhar um papel educacional. Por conseguinte, a SCMMC dispõe de um Serviço especializado em Nutrição e Alimentação (SNA) que se integra em todas as suas valências.

Clínica	Alimentação Coletiva e Gestão	Formação	Comunitária/ Promoção para a Saúde	Projetos de Investigação
•Internamento de medicina •Internamento de cirurgia •Consulta Externa •Unidade de Cuidados Continuados • Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel	• Unidade de Restauração Hospital Santa Isabel •Unidade de Restauração ERPI Rainha Santa Isabel •Programa de Emergência Alimentar	•Profissionais de Saúde do Hospital Santa Isabel e ERPI Rainha Santa Isabel •Cozinheiras e auxiliares de cozinha do Hospital Santa Isabel e da ERPI Rainha Santa Isabel	•Utentes da SCMMC •Comunidade do concelho de Marco de Canaveses •Projeto IMC •Projeto SMS + Cuidadores •Rede Local de Intervenção Social (RLIS)	•Hospital Santa Isabel •ERPI Rainha Santa isabel •Projeto SMS + Cuidadores •Projeto IMC

Figura 1 - Áreas de intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação

Atividades Propostas

Clínica

- Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM)
  - Aplicação da ferramenta de rastreio e avaliação do estado nutricional - MNA *(Mini Nutricional Assessment);*
  - Identificação do risco de desnutrição e desidratação;
  - Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
  - Acompanhamento semanal nutricional do doente;
  - Elaboração e reavaliação do plano de intervenção individual do doente;
  - Acolhimento e acompanhamento aos cuidadores;
  - Colaboração na alta do doente e realização de ensinamentos ao doente e cuidadores;

- Fornecimento de espessante e água gelificada sempre que se justifique;
- Implementar o fornecimento de suplementos modulares sempre que necessário e sem custos acrescidos para o utente.
-

- Internamento de Medicina
  - Aplicação de ferramenta de rastreio e avaliação do estado nutricional a todos os doentes na admissão;
  - Identificação do risco de desnutrição e desidratação;
  - Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
  - Acompanhamento semanal nutricional do doente;
  - Acolhimento e acompanhamento aos cuidadores;
  - Colaboração na alta do doente e realização de ensinamentos ao doente e cuidadores;
  - Fornecimento de espessante e água gelificada sempre que se necessário.

- Internamento de Cirurgia
  - Aplicação de ferramenta de rastreio e avaliação do estado nutricional a todos os doentes;
  - Identificação do risco de desnutrição e desidratação;
  - Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
  - Acompanhamento semanal nutricional do doente;
  - Acolhimento e acompanhamento aos cuidadores;
  - Colaboração na alta do doente e realização de ensinamentos ao doente e cuidadores;
  - Entrega folhetos informativos adaptados à alimentação após cirurgia.

- Consulta Externa
  - A consulta de Nutrição individualizada e de grupo é de fundamental importância no sentido de reeducar a população para a alimentação saudável, assim como para a adoção de estilos de vida mais saudáveis. A consulta de nutrição é iniciada com uma análise ao metabolismo, hábitos alimentares e composição corporal de cada paciente.
  - Através do exame de bioimpedância faz-se um diagnóstico computorizado dos valores de água intra-celular, músculo, gordura corporal, idade metabólica, gordura visceral e necessidades energéticas metabólicas. Esta avaliação clínica é o ponto de partida na deteção de alterações e desequilíbrios metabólicos no organismo tornando possível a prescrição de um programa de tratamento verdadeiramente individualizado.
  - Ao escolher e combinar corretamente os alimentos, aplicando os mais avançados conhecimentos de nutrição, através de um plano individualizado, o doente estará a prevenir doenças relacionadas com a alimentação, a reequilibrar o seu peso, valorizando desta forma, indiscutivelmente a sua saúde.

- Criar um dossier da consulta de Nutrição para acompanhar o utente sempre que vem à consulta.

- ERPI Rainha Santa Isabel
  - Aplicação de ferramenta de rastreio nutricional, através do MNA (*Mini Nutricional Assessment*);
  - Aplicação da ferramenta de rastreio de presença de disfagia - EAT 10 (*Eating Assessment Tool*);
  - Identificação do risco de desnutrição e desidratação;
  - Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
  - Elaboração do plano individual de cuidados (PIC) direcionado a cada utente de acordo com a patologia associada;
  - Acolhimento e acompanhamento aos cuidadores;
  - Sessões de grupo de educação para a saúde (Diabetes, Hipertensão, Hipercolesterolemia, Obesidade, entre outras).
  - Aquisição de uma balança e lipocalibrador para avaliação nutricional.

Alimentação Coletiva e Gestão

Re-estruturação e centralização da Cozinha na ERPI Rainha Santa Isabel;

- Gestão do processo de centralização da cozinha e do sistema de transporte da alimentação entre as estruturas da SCMMC;
- Adaptação da nova cozinha da ERPI na sua modalidade de cozinha centralizada;
- Elaboração de novas ementas segundo os preceitos de uma alimentação saudável: elaboração de ementas equilibradas, completas e variadas. A elaboração de ementas é ajustada às faixas etárias e às patologias/comorbilidades de cada utente, aliando sempre a gastronomia ao equilíbrio nutricional. Para além disso as ementas devem obedecer à nova legislação de alergénios.
- Implementação do HACCP e verificação do cumprimento das normas subjacentes;
- Atualização de fichas técnicas segundo a nova legislação de alergénios;
- Gestão de custos;
- Gestão dos fornecedores;
- Implementação contínua do Manual de dietas;
- Otimização do serviço prestado ao programa de emergência alimentar (cantina Social);
- Aquisição de novos equipamentos e palamenta;
- Aquisição de um computador e impressora para o Serviço de Nutrição e Alimentação.

Cozinha do Hospital Santa Isabel

- Elaboração dos horários de trabalho das cozinheiras e auxiliares de cozinha;

- Criação de um sistema de pedido de refeições mais organizado, com emissão de senha no dia anterior, no sentido de melhorar a gestão de custos e desperdícios;
- Reorganização da lavagem da loiça dos serviços hospitalares através da criação de um espaço físico (copa suja) e de cargos específicos para a lavagem da loiça.

Nutrição Comunitária – Promoção para a Saúde

A promoção da Saúde é o processo que permite capacitar as pessoas a melhorar e aumentar o controlo sobre a sua saúde e seus determinantes, sendo eles, comportamentais, psicossociais e ambientais.

Torna-se, por isso, necessário estabelecer parcerias e adquirir aliados para a promoção da saúde, que incluam os setores público e privado de modo a promover a saúde em diferentes contextos (escolas, locais de trabalho, locais de recriação e lazer, estabelecimentos de saúde, entre outros) junto da população Marcoense.

Tabela 8 - Atividades a realizar no âmbito da Promoção para a Saúde

ATIVIDADE	CALENDARIZAÇÃO/POPULAÇÃO ALVO
Dia Mundial da Água	22 de março - Ação de sensibilização sobre a importância do consumo de água. Explicação dos seus benefícios para a saúde/Utentes do ERPI Rainha Santa Isabel (atividade desenvolvida em parceria com a Animadora Sociocultural da SCMMC).
Dia da Saúde	8 de abril – Dinamização do Dia Mundial da Saúde/Rastreio Gratuitos/População Marcoense.
Dia da Alimentação	16 de outubro - Ação de sensibilização sobre a importância de uma alimentação saudável/Utentes da ERPI Rainha Santa Isabel (atividade desenvolvida em parceria com a Animadora Sociocultural da SCMMC).
Dia Mundial da Diabetes	14 de novembro – Dinamização do dia Mundial da Diabetes através de sessões de educação alimentar aos utentes da ERPI Rainha Santa Isabel e comunidade escolar.
"Faça a sua Ementa – Utentes"	Duas vezes/ano – Elaboração da ementa semanal/Utentes da ERPI (atividade desenvolvida em parceria com a Animadora Sociocultural da SCMMC).
"Faça a sua Ementa – Funcionárias"	Uma vez/ano - Elaboração de uma ementa/ Funcionárias da ERPI Rainha Santa Isabel (atividade desenvolvida em parceria com a Animadora Sociocultural da SCMMC).

Projeto IMC

O projeto IMC surgiu após o alerta da Escola Secundária de Marco de Canaveses (por intermédio do seu Coordenador do PESES – Promoção e Educação para a Saúde e Educação Sexual) à SCMMC, da identificação de 20% dos seus alunos de 7º ano como tendo excesso de peso/obesidade, o equivalente a uma turma inteira. O reconhecimento desta situação ocorreu durante as aulas de

Educação Física, após determinação do IMC (Índice de Massa Corporal) de cada aluno, no início do ano letivo de 2013/2014.

O Projeto IMC teve início em 2014 na Escola Secundária de Marco de Canaveses e no ano letivo 2017/2018 entrará no seu quarto ano de execução. Este projeto tem como objetivo de sinalizar e acompanhar de forma contínua jovens do 7º ano até ao 9º ano, com baixo peso, excesso de peso/obesidade, que passam a integrar um grupo de intervenção conduzido por técnicos de saúde da SCMMC, nas áreas da Nutrição e Psicologia (mediante assinatura do Consentimento Informado pelo seu encarregado de educação). A adoção de hábitos alimentares saudáveis passa por diferentes estratégias, como a avaliação antropométrica e nutricional, recolha de história alimentar e educação alimentar individualizada, sessões de grupo de educação alimentar com alunos e encarregados de educação, entrevista motivacional e resolução de problemas.

- Colaboradores do Projeto:
  - Coordenação do projeto – Ana Marques e Ana Teresa Almeida
  - Nutricionista – Ana Teresa Almeida
  - Estagiárias de Nutrição
  - Psicóloga – Lília Pinto
  - Coordenadora do PESES – Sofia Pimenta
  - Professores de Educação Físicas e Encarregados de Educação, Alunos e Pais
- Intervenção para o ano letivo 2017/2018
- Dar-se-á continuidade ao projeto IMC no ano letivo 2017/2018, no entanto a intervenção para o este ano ainda será discutida em reunião de início de ano.

Intervenção na Rede Local de Intervenção Social (RLIS)

No âmbito do plano de ação da RLIS, o SNA pretende atuar na área de intervenção Infância e Juventude. Os principais objetivos do SNA são a prevenção da obesidade infantil, promoção da alimentação saudável, prevenção do sedentarismo e sensibilização dos pais e da comunidade para a obesidade infantil.

As ações propostas no âmbito da Infância e Juventude procuram responder a necessidades identificadas a nível concelhio e outras com expressão nacional. É exemplo desta última a problemática da obesidade na infância e juventude. Um estudo levado a cabo em 2013/2014 pela Associação Portuguesa Contra a Obesidade Infantil (APCOI) revelou dados preocupantes relativos a esta realidade em Portugal, indicando que 1 em cada 3 crianças sofre deste problema. Segundo a APCOI, 33.3% das crianças entre os 2 e os 12 anos têm excesso de peso, das quais 16.8% são obesas. Intervindo junto das crianças e jovens do concelho, o projeto RLIS da SCMMC não pode deixar de dedicar atenção a esta problemática, dedicando algumas ações ao esforço de prevenção e educação acerca de estilos de vida saudáveis, junto às crianças e jovens, e aos seus Encarregados de Educação e pais, enquanto atores fundamentais na alteração de hábitos nestas faixas etárias.

Tabela 9 - Sessões de educação alimentar a realizar pelo SNA.

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS	ESCOLA	CALENDARIZAÇÃO	ATIVIDADE	PÚBLICO-ALVO
Agrupamento de Marco de Canaveses	EB 2,3 Marco de Canaveses		Regras básicas para uma Alimentação Saudável	9º ano
Agrupamento de Escolas de Marco de Canaveses Nº 1	Escola Secundária de Marco de Canaveses	Ao longo do letivo	Projeto IMC	7º,8º e 9º ano
Agrupamento de Alpendorada	Escola Secundária de Alpendorada		Regras básicas para uma Alimentação Saudável	9º ano

SERVIÇO MÓVEL DE SAÚDE + CUIDADORES

O "Envelhecimento Ativo" baseia-se principalmente em três pilares: promoção do estado de saúde mental, diminuição do risco de doença e/ ou incapacidade, e perfeita integração na sociedade. A velocidade de progressão do envelhecimento depende de diversos fatores: - fatores não modificáveis (genéticos e bioquímicos); - fatores passíveis de modificação (ambientais, psicológicos, sociais e estilo de vida). Da mesma forma, a alimentação e a nutrição, bem como outros fatores ambientais, têm um enorme impacto na saúde e bem-estar, sendo condicionantes da qualidade de vida das pessoas idosas. Todos estes fatores têm repercussões importantes no estado nutricional das pessoas idosas, na capacidade de se alimentarem e nutrirem adequadamente, cujo impacto é maior em situações de vulnerabilidade social, isolamento e pobreza.

Um estado nutricional inadequado contribui de forma significativa para o aumento da mortalidade, agrava o prognóstico das pessoas idosas com doenças agudas e aumenta o recurso à hospitalização e institucionalização. A identificação da desnutrição é fundamental para a realização de um diagnóstico precoce de forma a intervir individualmente para controlar e reverter a situação. Para tal, torna-se essencial promover uma avaliação e monitorização adequada do estado nutricional da pessoa idosa.

Se o projeto SMS + Cuidadores continuar em 2018, pretende-se continuar com a intervenção já efetuada e definir novos objetivos:

- Diagnóstico de situações de desnutrição;
- Identificação da etiologia dos défices nutricionais;
- Elaboração e aplicação de estratégias terapêuticas;
- Avaliação da efetividade da estratégia aplicada;
- Aplicação da ferramenta de rastreio e avaliação do estado nutricional - MNA (*Mini Nutricional Assessment);*
- Aplicação da ferramenta de rastreio de presença de disfagia - EAT 10 (*Eating Assessment Tool);*
- Identificação do risco de desnutrição e desidratação;

- Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
- Acompanhamento nutricional do utente mensalmente;
- Elaboração e reavaliação do plano de intervenção individual do utente adaptado ao seu estado nutricional, patologias associadas e capacidade funcional;
- Realização de ensinamentos ao utente e cuidadores;
- Entrega de material informativo;
- Formação a cuidadores formais e informais.

Métodos Utilizados:

- Avaliação clínica e funcional;
- Avaliação da ingestão alimentar;
- Avaliação antropométrica e composição corporal;
- Avaliação bioquímica e imunológica.

***Website e Intranet* da SCMMC, Redes Sociais**

Ao longo do ano 2018, o SNA pretende realizar publicações periódicas sobre diversas temáticas, assim como fornecer a informação sobre a dinamização das atividades desenvolvidas para publicação no *website* e redes sociais *facebook*.

Coluna de Saúde - Santa Saúde - Saúde no Marco (S3M) – Jornal a Verdade

Desde 2014, o SNA é responsável pela organização e dinamização da Coluna de Saúde – Santa Saúde - Saúde no Marco (S3M) no Jornal A Verdade, com artigos da autoria de vários Profissionais de Saúde da SCMMC. Ao longo destes três anos, a coluna saúde, abordou um conjunto de temas relevantes para a saúde dos Marcoenses, com a colaboração dos profissionais de saúde e do setor social da SCMMC. Toda a Instituição esteve envolvida naquilo que é a sua missão de informar, educar e divulgar o que é feito na SCMMC.

Tendo em conta a atuação da SCMMC na área da Saúde, e no sentido de cumprir com a responsabilidade de promover a Educação para a Saúde da população de Marco de Canaveses, a SCMMC pretende para 2018 continuar a ter a seu cargo a publicação quinzenal desta coluna, assegurando a promoção da educação para a saúde da população de Marco de Canaveses através de temas da atualidade.

Projetos de Investigação

Por norma as estagiárias de Nutrição desenvolvem os seus trabalhos complementares/investigação na SCMMC, utilizando dados recolhidos na mesma.

Canais de Estágio

Ao longo de 2018 o SNA pretende manter os protocolos com as instituições de ensino superior como:

- Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto (FCNAUP);
- Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário (CESPU);

- Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTSC);
- Instituto Politécnico de Bragança (IPB);
- Ordem dos Nutricionistas.

A Nutricionista, Dra. Ana Teresa Almeida, pretende também continuar a assumir o seu papel como orientadora e co orientadora de estágios curriculares e de estágio profissionais para a Ordem, assim como continuar a integrar o plantel de júri das provas de apresentação de relatórios de estágio para admissão à Ordem dos Nutricionistas.

Formação

A importância da formação nas instituições está relacionada com a formação de quadros e reciclagem de conhecimentos dos profissionais das mesmas, essencialmente numa ótica de melhoria de desempenho no trabalho. Neste sentido, tanto no Hospital Santa Isabel, como na ERPI Rainha Santa Isabel serão realizadas formações nas diversas áreas da Nutrição e Alimentação.
A equipa integrante do SNA está disponível para participar em formações sempre que solicitada.
Por norma, o SNA desenvolve um ciclo formativo, intervindo em todas as suas fases: diagnostica as necessidades de formação; planeia, promove, executa e valida a formação, e ainda acompanha os resultados.

Tabela 10 - Formações a realizar pelo SNA no Hospital Santa Isabel e na ERPI Rainha Santa Isabel ao longo de 2018.

FORMAÇÃO	PÚBLICO-ALVO (HOSPITAL SANTA ISABEL E ERPI RAINHA SANTA ISABEL)
Boas práticas de alimentação	Profissionais de Saúde; Auxiliares de Serviço Geral; Cozinheiras e Auxiliares de Cozinha
Suplementação	Profissionais de Saúde; Auxiliares de Serviço Geral
Manual de dietas	Profissionais de Saúde; Auxiliares de Serviço Geral; Cozinheiras e Auxiliares de Cozinha
HACCP - Revisão de conceitos	Cozinheiras e Auxiliares de Cozinha
Gestão de Conflitos	Cozinheiras e Auxiliares de Cozinha
Formações *On Job* também serão dadas no local de trabalho dependendo das necessidades	Profissionais de Saúde; Auxiliares de Serviço Geral; Cozinheiras e Auxiliares de Cozinha

Participação e acompanhamento das auditorias realizadas pela QUALIPREV

A QUALIPREV é uma empresa especializada em Qualidade, Higiene e Segurança Alimentar. Por intermédio, e com a colaboração do SNA realiza Auditorias, Assistência e Formação. Ao longo de

2018 o SNA visa continuar com esta parceria e desta forma, realizar várias auditorias ao serviço, assim como formações aos funcionários da SCMMC.

Festas/Eventos dinamizados pela SCMMC

O SNA pretende para 2018 continuar a integrar e a ter um papel ativo na organização de Festas/eventos/*Coffee breaks* dinamizadas pela SCMMC.

8.2.12. Psicologia

A SCMMC pretende continuar a apostar na prevenção e manutenção da qualidade de vida e no bem-estar psicológico dos utentes, familiares, trabalhadores e comunidade em geral, fornecendo uma resposta que possibilite o equilíbrio psicológico e consequentemente a procura pela estabilidade. Sabe-se que, atualmente, quer pela sua condição física/psicológica, quer pelo meio envolvente o indivíduo está exposto a situações perturbadoras e/ou problemáticas, sendo neste sentido que surge a necessidade de promover a autonomia, desenvolver competências de resolução de problemas e melhorar a qualidade de vida, tendo em conta as particularidades e caraterísticas individuais.

Sendo a SCMMC uma estrutura com diversas valências, ao nível dos cuidados de saúde na pessoa idosa, o papel do psicólogo deve ser entendido como elemento fundamental do cuidar, compreendendo e avaliando as dificuldades humanas inerentes à condição de cada utente. Surge a necessidade de considerar que os aspetos psicológicos e sociais da doença, aliados à incapacidade física condicionam as bases ideais do comportamento humano, levando a descompensações psicólogas graves que necessitam de uma avaliação e intervenção de proximidade. Pretende-se, desta forma, continuar a assegurar um acompanhamento adequado às necessidades dos idosos residentes, de forma a promover estratégias facilitadoras de um processo de envelhecimento ativo, através da estimulação cognitiva, física e social.

Quando a psicologia se centra nos mais velhos e na sua institucionalização, uma das principais preocupações é incentivar os idosos a encontrarem um sentido para as suas experiências de vida, assim como uma resposta salutar para enfrentar as implicações psicológicas que advêm do facto do meio envolvente ser a Instituição. Concomitantemente o psicólogo deverá ser capaz de minimizar o sofrimento do utente e dos seus familiares, sendo por isso, primordial acompanhar a evolução de aspetos emocionais que advêm das patologias que surgem nesta etapa de vida.

Apesar do foco de atuação do serviço de psicologia ser ao nível da terceira idade, pretende-se manter esta resposta também ao nível da consulta externa. Assim, o serviço de consultas de psicologia tem como objetivo promover o bem-estar psíquico e relacional dos indivíduos através da avaliação, diagnóstico e intervenção das doenças mentais. Não obstante atua ao nível das alterações comportamentais, cognitivas e emocionais, elaborando planos de tratamento cientificamente validados.

Atividades Propostas

O Serviço de Psicologia pretende atuar nos seguintes domínios de implementação:

- Internamento
  - Utentes
  - Familiares
- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)
  - Utentes
  - Familiares
- Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM)
  - Utentes
  - Familiares
- Consulta Externa
- Intervenção na Comunidade (desenvolvimento dos Projetos)
  - IMC
  - CRIArt (construir recursos para a inclusão)
  - SMS+Cuidadores
- Candidaturas a projetos financiados
- Marco em AtivIdade
- Canais de estágio

Intervenção da Psicologia no Internamento

Os dados apontam para uma população cada vez mais envelhecida, motivo pelo qual o cuidado do doente idoso deve ser uma preocupação da sociedade em geral e das instituições/profissionais de saúde em particular. Os idosos são indivíduos particularmente frágeis, em que a instalação de doença aguda e hospitalização pode ser perturbadora do equilíbrio, causando novas incapacidades ou agravamento das pré-existentes. Sabe-se que as alterações ao nível cognitivo são altamente prevalentes entre os doentes idosos com patologia aguda, contribuindo em grande parte para o prognóstico em termos de morbilidade e mortalidade. Importa salientar que estas alterações podem ser complementares a estados confusionais agudos como o delírio, ou envolver uma situação arrastada de demência, paralelamente ao facto de co-existir ambas as condições e/ou estarem associadas a depressão ou psicose. É pela preocupação em melhorar a qualidade de vida dos doentes idosos que se propõe um conjunto de ações a desenvolver no internamento.

Tabela 11 – Ações a desenvolver no Internamento pelo Serviço de Psicologia

AÇÃO A DESENVOLVER*	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Integração do idoso	Facilitar a integração do idoso, minimizando o impacto do internamento; Conhecer a história pessoal, social e médica do utente.

Avaliação psicológica/neuropsicológica	Identificar a existência de perturbações psicológicas e o comprometimento de funções cognitivas; Elaborar um plano de intervenção mais adequado e individualizado às necessidades de cada utente.
Acompanhamento psicológico	Intervir em situações de crise derivadas das patologias; Melhorar a qualidade de vida dos utentes através de uma psicoeducação da patologia, dificuldades e/ou problema em causa; Fornecer ferramentas e estratégias de *coping* e resolução de problemas; Estimular o diálogo/partilha de vivências, sentimentos e treino de competências sociais.
Estimulação cognitiva – Rede de Memórias (grupo e/ou individual)	Prevenir, atenuar e retardar a deterioração das faculdades mentais; Realizar exercícios validados que estimulem a memória, raciocínio, atenção e concentração, funções executivas, cálculo, linguagem e o sensório-motor.
Jogos e vitórias	Promover a interação entre todos elementos; Promover o bem-estar.
Treino motor	Aumentar a força muscular; Melhorar o equilíbrio e a coordenação motora, ajudando assim a manter a independência funcional.
Reuniões de Equipa	Prestar cuidados de qualidade, minimizando aspetos negativos inerentes ao internamento prolongado; Articular informações importantes.
Envolvimento familiar	Prestar o apoio necessário às famílias, no sentido de fortalecer a relação inter-familiar e preservar os laços afetivos.
	***Todas as ações a desenvolver integram o projeto Marco em AtivIdade**

Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI)

Os constrangimentos da população idosa são muitos e conhecidos por todos, e por vezes torna-se necessário, por diversos fatores, a institucionalização do idoso em lares de terceira idade. É indubitável que o ambiente institucional deverá necessariamente corresponder às exigências e solicitações de cada idoso, de modo a atuar como processo facilitador do envelhecimento.

O ambiente institucional deverá ser estimulante, de forma a harmonizar um conjunto de experiências que permitam à pessoa idosa manter-se ativa a todos os níveis, objetivando a que o processo de envelhecimento possa ser, de certa forma, retardado, tendo sempre em vista contribuir para uma melhor qualidade de vida e bem-estar.

Os idosos institucionalizados necessitam de maior atenção, suporte e serviços especializados, pois a grande maioria é fragilizada e apresenta morbidades físicas e mentais, sendo através destas premissas que urge a necessidade de criar um serviço de psicologia capaz de responder às exigências do indivíduo.

Tabela 12 – Ações a desenvolver na ERPI pelo Serviço de Psicologia.

AÇÃO A DESENVOLVER*	DESCRIÇÃO
Avaliação Psicológica (utente) - Anual - A cada nova admissão	- Avaliação do estado emocional; - Avaliação do estado cognitivo; - Avaliação da perceção da qualidade de vida.
Os utentes são reavaliados semestralmente, de modo a acompanhar a evolução do seu estado de saúde mental (ou sempre que apresentem algum tipo de comportamento disfuncional)	
Elaboração do Plano Individual de Cuidados (PIC)	- Descrição da problemática principal - Tipo de intervenção necessária - Objetivos da intervenção. Nota: Importa ressalvar a importância do PIC ser elaborado segundo um abordagem multidimensional e multidisciplinar
Intervenção	- Consulta Individual de Psicologia - Sessões de Estimulação Cognitiva (grupal/individual) - Dinâmicas de Grupo - Sessões de treino respiratório/relaxamento - Acompanhamento da gestão de conflitos - Envolver as famílias na intervenção como idoso
***Todas as ações a desenvolver integram o projeto Marco em Atividade**	

Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM)

O Serviço de Psicologia, juntamente coma restante equipa que labora na UCCLDM, pretende responder a necessidades sociais e de saúde do doente, visando maximizar a manutenção de aptidões para atividades de vida diária: Facilitar a gestão das altas dos hospitais de agudos; Promover a autonomia e a satisfação de necessidades sociais dos doentes. Especificamente ao serviço de psicologia compete:

- Avaliação do utente;
- Apoio psicológico aos utentes e familiares;
- Intervenção em situações de crise;
- Intervenção cognitiva e emocional;
- Articulação com os outros profissionais de saúde o apoio psicossocial a prestar aos utentes;
- Integrar a equipa multidisciplinar.

Consulta Externa

A Consulta de Psicologia integra o serviço de Consultas Externas da SCMMC e tem duração de aproximadamente de 50 minutos, sendo a frequência acordada com o utente (geralmente semanal,

quinzenal ou mensal). As consultas desenvolvem-se através de uma relação profissional entre o paciente e o psicólogo, com garantia de privacidade e confidencialidade.
O processo terapêutico é colaborativo, ou seja, em conjunto com o psicólogo, no sentido de se explorar os motivos do pedido de consulta, Identificar-se as dificuldades e os problemas, estabelecem-se objetivos e planos terapêuticos que são ajustados continuadamente a cada situação.
Nesta consulta o psicólogo tem como principais objetivos equacionar e auxiliar nas dificuldades apresentadas no pedido de consulta, restabelecer o equilíbrio psicológico e promover a qualidade de vida do paciente. Para tal, recorre-se ao conhecimento científico e aos métodos e técnicas psicoterapêuticas atuais e de comprovada eficácia.

Intervenção na Comunidade

IMC

Ao longo do ano letivo de 2017/2018, participação no projeto IMC sensibilizando os alunos do 7º, 8º e 9º ano da Escola Secundária de Marco de Canaveses (Agrupamento de Escolas de Marco de Canaveses Nº 1) para os ganhos ao nível da saúde, através de hábitos de vida saudáveis. Pretende-se motivar os alunos e fornecer estratégias que possibilitem o cumprimento de um plano alimentar elaborado pelo serviço de nutrição da SCMMC.

CRIArt

O Projeto CRIArt pretende abordar as problemáticas de consumos de drogas e exclusão social em dois âmbitos complementares: formação para os jovens institucionalizados, técnicos e monitores na ART (Quinta do Sol e Quinta do Horizonte); bem como implementação de programa de inclusão social na comunidade.
Da ligação destes dois âmbitos resulta uma proposta original e inovadora, atualmente deficitária na zona concelhia, pois consegue congregar uma diversidade de culturas de abordagem aos problemas identificados. A equipa que compõe o projeto, incluindo o serviço de psicologia da SCMMC, pretende humanizar, formar e capacitar os jovens da ART de ferramentas pessoais e sociais que permitam a inclusão e partilha de experiências entre os jovens e outros grupos vulneráveis, nomeadamente, a população idosa da ERPI.

SMS + Cuidadores

O serviço de psicologia integra o Serviço Móvel de Saúde (SMS+Cuidadores), através de visitas domiciliárias semanais a idosos com mais de 65 anos e através de formação e apoio aos cuidadores, no sentido de melhorar os cuidados prestados e consequentemente a qualidade de vida e a saúde da população idosa.

Formação

A formação orienta-se sempre em função das necessidades da Instituição, dos colaboradores e da sua população. A formação destinada a auxiliares de ação direta/ajudantes de lar é um objetivo fulcral, não só pelo pela necessidade de aquisição de novos conhecimento ligados ao idoso, mas

também por conflitos que possam surgir motivados pela exaustão que o próprio trabalho acarreta, bem como a existência de conflitos entre os próprios colaboradores.
O trabalho desempenhado por estes profissionais é extremamente importante para os idosos, motivo pelo qual a existência de formação contínua, nomeadamente quanto às características dos idosos e o ao seu processo de envelhecimento, poderá facilitar os contactos entre os dois intervenientes, fomentando um melhor entendimento e uma melhor relação.

- Formação especializada aos colaboradores dos diversos serviços
    - O ato de cuidar e as relações laborais
        - Gestão de conflitos: função de atenuar e prevenir conflitos laborais;
        - Saber estar: realizada para dar a conhecer a forma de lidar e estar com o utente;
        - Postura e diálogo: conhecimentos teóricos e práticos na forma com lidar com os utentes;
    - Conhecimentos na saúde mental.

Candidaturas a financiamento de projetos

Paralelamente ao trabalho desenvolvido na ERPI, Internamento e Consulta Externa compete, também, ao serviço de psicologia, em conjunto com a equipa multidisciplinar que labora na SCMMC apoiar e elaborar candidaturas a projetos financiados, no sentido de encontrar apoios que permitam por em prática novos programas, de forma a possibilitar respostas adequadas às necessidades das valências que integram a SCMMC.

Marco em AtivIdade

O projeto Marco em AtivIdade surge no sentido de reforçar o trabalho desenvolvido no internamento, ERPI e consulta externa e na necessidade de uma intervenção e avaliação precoce e mais focada no idoso e na demência. As ações atribuídas ao serviço de psicologia encontram-se descritas no projeto.

Canais de Estágio

O Serviço de Psicologia da SCMMC pretende, no próximo ano, iniciar protocolos com as instituições de ensino superior de forma a permitir estágios no âmbito da licenciatura e/ou mestrado em psicologia.

Materiais a adquirir, ao longo de 2018, para as atividades a desenvolver no Internamento, ERPI e UCCLDM

Escala DRS-2

LURIA-DNA

WAIS

CPM-P

MMState

Emotion Icons

NeuroGame

Matrici – Nikitin

NeuroSénior (mala)

Jogo da memória Tátil

Reconhecer e Orientar Emoções

Cubos padrão

O Todo pelas partes

Criativo – Nikitin

8.2.13. Terapia Ocupacional

O Terapeuta Ocupacional (TO) habilita as pessoas em situação de dependência a participarem em atividades diárias e papéis ocupacionais significativos, melhorando a sua qualidade de vida.
À semelhança de outros serviços, a Terapia Ocupacional avalia e intervém de forma planeada, analisada e executada pela equipa como um todo, seguindo um modelo de uma equipa multidisciplinar. Este modelo permite que as diferentes áreas terapêuticas envolvidas no processo trabalhem em conjunto, sempre com as abordagens e estratégias específicas. O respeito, a ética e autonomia de cada um passa, em grande parte das vezes, na existência funcional de uma equipa.

Atividades Propostas

O serviço de Terapia Ocupacional pretende continuar a intervir em quatro valências ERPI Rainha Santa Isabel, Unidade de Cuidados Continuados, Internamento e Comunidade/Domicílio, numa abordagem centrada no utente que potencie a sua máxima participação nas ocupações significativas, proporcione bem-estar e uma melhor qualidade de vida.

Tabela 13 – Ações a desenvolver pela Terapia Ocupacional.

FASE DE INTERVENÇÃO*	DESCRIÇÃO DA AÇÃO
1ª fase	- **Avaliação das necessidades dos utentes** (avaliação funcional das estruturas mentais, emocionais e sociais e, principalmente, o desempenho nas ocupações significativas, com

	recurso a escala de Barthel, escala de Lawton e Brody, Bateria LOTCA, análise do desempenho na atividade) *Equipa multidisciplinar centrada no utente*	
2ª fase	**Intervenção direta**	**- treino autonomia nas Atividades de Vida Diária(AVD) e Atividades de Vida Diária Instrumentais (AVDI)**, participação nas rotinas das valências, atividades de grupo para estimulação cognitiva, bem-estar e relaxamento, culinária, entre outros;
	Intervenção indireta	**- consultoria (às famílias, técnicos e auxiliares),** avaliação do domicílio e barreiras arquitetónicas, avaliação da utilização de ajudas técnicas, criação de protocolos para realização de atividades na comunidade – Sala de *Snoezelen*, entre outras; **- reuniões de equipa multidisciplinar**
3ª fase	**Re-avaliação das necessidades e objetivos dos utentes** ***Equipa multidisciplinar centrada no utente***	

Atividades a desenvolver para e na Comunidade

Serviço Móvel de Saúde+Cuidadores

Neste âmbito, trata-se de uma intervenção de consultoria, num apoio de proximidade com os utentes com mais de 65 anos da freguesia do Marco. Realiza-se avaliação inicial funcional das atividades de vida diárias e de vida diárias instrumentais, para proporcionar um ambiente mais seguro e facilitador, que não seja barreira ao seu desempenho. Importante é também providenciar estratégias e/ou formação aos familiares e/ou cuidadores envolvidos no processo do utente. Por outro lado, a Formação aos cuidadores tem um papel fulcral a longo prazo para garantir a melhoria de cuidados a quem mais precisa.

CRIArt (Construir Recursos para a Inclusão na ART)

Este projeto inovador e de boas práticas pretende dar continuidade à implementação de um programa de formação para jovens, monitores e técnicos da Associação Respostas Terapêuticas sobre consumos de drogas e exclusão social, e de um programa de inclusão social para capacitar os jovens com competências transversais pessoais e sociais. Através de uma abordagem multidisciplinar e com populações com idades tão diferentes, trabalha-se a consciência enquanto cidadão, estimula-se a participação, liderança e/ou envolvimento com a comunidade que os rodeia (quer aos jovens, quer aos idosos da ERPI).

Atividades de promoção e transversais à Instituição

São várias as atividades em que, enquanto terapeuta ocupacional e Colaboradora da Instituição, é importante a participação no desenvolvimento do evento "Noites de Saúde do Marco" (organização da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses), "Mostra de Saúde" e "Feira Social" (ambas organizadas pela Câmara Municipal).

Candidaturas a Projetos externos à SCMMC

O serviço deve dar continuidade à participação em projetos financiados por entidades externas. Em conjunto com a equipa multidisciplinar estes devem ser analisados para se proceder a um *brain-storming* sobre as necessidades da SCMMC e da comunidade envolvente, bem como novas ideias sobre projetos que possam ser desenvolvidos na instituição e quais os técnicos necessários a integrá-los.

Desenvolvimento do "Marco em Ativ*Idade*"

A real constatação do envelhecimento da população aliado à ausência de programas ocupacionais ou reabilitativos direcionados a esta faixa etária fizeram com que surgisse a necessidade de ser implementada uma avaliação e uma intervenção cada vez mais precoce da população que vai envelhecendo.
Para informações mais detalhadas sobre este projeto, consultar o Plano de Atividades do mesmo.

Intervenção direta de Terapia Ocupacional no Hospital e ERPI

A intervenção no âmbito da Terapia Ocupacional tem como foco melhorar e contribuir para a qualidade de vida dos utentes na SCMMC, nomeadamente nas valências: Internamento de Medicina e Estrutura Residencial para Idosos. O principal foco do terapeuta ocupacional é proporcionar ao utente a dignificação, a autoestima, bem-estar e melhorar o desempenho ocupacional do mesmo.
O papel do terapeuta ocupacional inclui:

- avaliação das competências e dificuldades dos utentes (observação direta, utilização de escalas, análise da atividade)
- reuniões de equipa
- elaboração do plano individual do utente
- intervenção com base na ocupação e atividade
- reavaliação do utente (após 6 meses)

Por sua vez, a avaliação e intervenção de um terapeuta na SCMMC pretende facilitar:

- Inclusão do utente no contexto de participação ocupacional, tornando-o mais independente possível,
- Maximização do seu potencial físico, cognitivo, sensorial, social para manter as ambições e planos de vida, através da educação e intervenção terapêutica;

- Realização de alterações no ambiente e contexto físico, se necessário, ou fornecendo ajudas técnicas que adeqúem a sua participação (inclui também apoio domiciliário/ consultoria);
- Providência de estratégias e formação aos auxiliares, outros técnicos, familiares e/ou cuidadores envolvidos no processo do utente;
- Contribuição para o ajuste psico-emocional do utente e promoção das relações interpessoais;
- Antecipação dos efeitos da incapacidade através da educação e intervenção terapêutica;
- Mudança do seu *input* à medida que as suas necessidades mudam.

As ações descritas abaixo também estarão inseridas no **projeto Marco em Ativ*Idade***. É de salientar que as atividades serão desenvolvidas se possível nas duas valências (Internamento e ERPI), tendo em consideração os dias em que a técnica esteja presente nas respetivas valências.

Tabela 14 – Ações a desenvolver nas valências do Internamento e ERPI pela Terapia Ocupacional.

AÇÃO A DESENVOLVER*	OBJETIVOS	DATA/PERIODICIDADE
"Redes de Memória"	- Prevenir o declínio cognitivo (resolução de problemas, estimular memória, estimular atenção/ concentração, estimular linguagem e nomeação, estimular raciocínio, entre outros) - Estimular a participação ativa - Promover o bem-estar - Estimular recordações passadas e reminiscências	Semanalmente, ao longo do ano
"Jogos e Vitórias"	- Estimular a participação ativa entre os elementos da sala - Promover o bem-estar - Promover o sentimento de partilha - Promover a competição -Estimular a memória, atenção e concentração - Estimular o reconhecimento visual - Estimular recordações passadas e reminiscências	Semanalmente, ao longo do ano
"Em movimento"	- Promover mobilização articular ativa dos membros superiores, que aumentam a segurança na execução de atividades físicas simples, associadas a AVD - Estimular resistência dos movimentos dos membros superiores - Contribuir para o aumento da força, da flexibilidade e do equilíbrio do tronco - Promover movimento fino dos dedos e destreza	Semanalmente, ao longo do ano

	- Combater a rigidez -Promover as noções de lateralidade (esquerda e direita) - Promover o bem-estar	
Dia da Amizade	- Comemoração destes dias festivos - Estimular a memória e reminiscências de eventos da sua vida -Promover o desenvolvimento de competências cognitivas e motoras finas (elaboração de alguns objetivos decorativos, preparação de uma sobremesa, etc) - Promover o bem- estar - Promover participação ativa, dentro das suas possibilidades - Estimular a sentimento de pertença e utilidade - Estimular recordações passadas e reminiscências - Valorizar a sabedoria popular	Na semana do dia 14 de fevereiro
Carnaval		Na semana do carnaval
Dia da Mulher		Dia 8 de março
Páscoa		Na semana da Páscoa
Santos Populares		Na semana que antecede o S. António e S. João
Dia dos Avós		26 de julho
Dia da Terapia Ocupacional		Na semana do dia 27 de outubro
Magusto e São Martinho		Na semana de 11 novembro
Natal e Passagem de Ano		Na semana que antecede
Atividades de culinária		Ao longo do ano 2018
Baú de brinquedos do antigamente		Na semana de 1 de junho
Outras atividades que possam surgir em parceria com outras entidades (p.ex. Jardim de Infância)	- Estimular relações de intergeracionalidade - Estimular a partilha de ideias e saberes - Promover diferentes reações emocionais - Estimular competências de comunicação - Promover e/ ou manter capacidades cognitivas (memória, compreensão verbal, abstração lógica, concentração e atenção) - Valorizar a sabedoria popular	Ao longo do ano 2018

Intervenção direta de Terapia Ocupacional na Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

Como já foi referido anteriormente a terapeuta ocupacional realizará a avaliação dos casos que deram entrada na UCCLDM. Conjuntamente com toda a equipa, principalmente com os enfermeiros que tem o primeiro contacto com o utente, será analisada cada caso e será elaborado um plano individual. Por sua vez, será também necessário o preenchimento da plataforma da Rede Nacional de Unidades de Cuidados Continuados Integrados. Deste modo, o terapeuta participará na avaliação das

competências e dificuldades dos utentes (observação direta, utilização de escalas, análise da atividade), reuniões de equipa, elaboração do plano individual do utente, intervenção com base na ocupação e atividade e reavaliação do utente. A Unidade dispõe da intervenção de uma Animadora Sócio-cultural e de uma Educadora Social, pelo que as atividades de carácter grupal e de estimulação generalizada, ficam a seu cargo. Por estes motivos, o trabalho na Unidade é mais focado na reabilitação e treino de AVDs, sempre que possível e sempre que o utente considere essencial.

Materiais a adquirir, ao longo de 2018 para o desenvolvimento das atividades da Terapia Ocupacional, no Internamento, UCCLDM e ERPI:

- Ajudas técnicas (kit engrossadores, kit avaliação alimentação, abotoadores, bastão para duche, disco giratório transferência)*;
- LOTCA-G (bateria de avaliação)*;
- Computador portátil tátil;
- Kit estimulação sensorial;
- Bolas de Bobath (75cm);
- Tapetes (10mm).

*Nota: contabilizado no Plano do SMS+ Cuidadores

8.2.14. Projeto Integrativo - Marco em AtivIdade

O projeto "Marco em AtivIdade" surge como um desafio que se impõe pela real constatação do envelhecimento da população aliado à ausência de programas ocupacionais ou reabilitativos direcionados a esta faixa etária.

O envelhecimento da população acarreta um conjunto de impactos e desafios. A "bandeira" do envelhecimento ativo tem norteado os princípios reformadores sem que forçosamente os mesmos tenham sido aplicados nem tendo respeitado a individualidade e expressividade pessoais.

Este projeto pretende ser ousado, cortar com paradigmas antigos, transformar as estruturas e dinâmicas sociais de modo a irem de encontro às necessidades e aos interesses das pessoas mais velhas, respeitando valores básicos como a individualidade, a autonomia e o poder decisório.

O projeto pretende atuar nas seguintes estruturas:

Intervenção no Internamento

- Apoio aos doentes internados de longa duração (avaliação multidisciplinar);
- Promoção de Internamentos agudos para estabilização psicopatológica (demências, depressão, investigação diagnóstica);
- Promoção de Internamentos para descanso do cuidador.

No sentido de elaborar um trabalho e avaliação multidisciplinar e de forma a atenuar os riscos característicos da demência, a Psicologia pretende completar o serviço ao nível da:

- Integração do doente

- Avaliação psicológica/neuropsicológica
- Acompanhamento psicológico
- Estimulação cognitiva e funcional

No que concerne à Terapia Ocupacional pretende-se desenvolver diversos programas e atividades, tendo como objetivos fundamentais promover a autoestima, manutenção e prevenção do declínio de competências ao nível físico, cognitivo, afetivo e social, bem como a participação ocupacional ativa, bem-estar e qualidade de vida da população. Assim sendo, esta valência incidirá:

- na avaliação das necessidades e das competências remanescentes, na avaliação da necessidade de adaptações e/ou utilização de tecnologias de apoio;
- na avaliação das competências cognitivas e motoras/ praxis; das suas necessidades e interesses;
- na intervenção em grupo e/ ou individual (atividades destreza manual, atividades de orientação espácio-temporal, atividades relacionadas com as rotinas, atividades de culinária, atividades relacionadas com jardinagem, etc);
- nas adaptações do contexto e ensinamento de utilização de tecnologias de apoio.

Intervenção na Consulta Externa

As inovações pretendidas respeitantes à Consulta Externa passam pela criação de uma maior multidisciplinaridade através da criação de consultas diferenciadas:

- Consulta do Idoso: esta consulta tem por objetivo efetuar uma avaliação biopsicossocial da pessoa mais velha, focando a sua intervenção na multidisciplinaridade (Psiquiatria, MGF/Medicina Interna, Nutrição, Serviço Social…) e numa visão holística da pessoa [projeto apresentado individualmente];
- Consulta da Memória: (Psiquiatria, Neuropsicologia) [projeto apresentado individualmente];
- Consulta de Psiquiatria Geral.

A existência de consultas multidisciplinares e diferenciadas possibilitarão maior acuidade diagnóstica bem como orientação terapêutica, com o acréscimo de possibilidade de integração na já referida Área de Dia para intervenção reabilitativa e ocupacional; bem como pela possibilidade de criação de Grupos de Apoio a familiares e cuidadores (nomeadamente na patologia demencial).

Como asseguramos uma abordagem multidisciplinar, com cuidados integrais, progressivos e continuados, nesta consulta pretende-se:

- Acompanhamento psicológico específico
- Avaliação neuropsicologia
- Avaliação específica na memória
- Intervenção
- Terapia individual
- Encaminhamento para grupos de reabilitação

Lar Residencial Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

O Lar Rainha Santa Isabel encontra-se num processo de reabilitação das suas infraestruturas no intuito de melhorar as condições oferecidas aos seus utentes.

Após o término da requalificação em curso, o projeto Marco em AtivIdade pretende intervir:

- Utentes Institucionalizados - através da realização de uma avaliação multidisciplinar que possibilite uma estabilização clínica (o que implica uma investigação diagnóstica e orientação psicoterapêutica) bem como a integração em atividades socio-ocupacionais e reabilitativas;

Comunidade Envolvente

- Este projeto não pretende apenas "fechar-se" às estruturas físicas locais, mas antes, que as mesmas sirvam de âncora para extensão de uma rede de apoio que possibilite o apoio e cuidados médicos e sociais que as pessoas mais velhas da população servida pela SCMMC necessitem.
- A criação de equipas multidisciplinares (composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais), de avaliação precoce das necessidades locais e individuais e a intervenção personalizada, será a chave para a prestação destes cuidados especializados que visarão, não apenas uma intervenção primária, mas também, a promoção e prevenção da saúde, bem como a qualidade de vida e o envelhecimento ativo, com uma participação em atividades propostas.

8.2.14.1. Projeto Integrativo - Consulta do Idoso

O projeto pretende criar uma consulta multidisciplinar que se distingue pelo seu carácter inovador, acrescentando à SCMMC mais um pólo diferenciador na excelência dos cuidados prestados.

O intuito desta consulta passa pela criação de um "*Pack*"- **Consulta do Idoso** proporcionando uma avaliação biopsicossocial da pessoa mais velha.

O referido "*Pack*" funcionaria como um *check-up* do estado atual do idoso identificando alterações de relevo nas mais diversas áreas do modelo de integração holística da pessoa (avaliação biológica, psicológica, social, nutricional,…).

Mediante valor estabelecido para o "*Pack*", o mesmo incluiria avaliação de Psiquiatria/Psicologia, Medicina Geral e Familiar, Nutrição Clínica, realização de exames complementares de diagnóstico (análises clínicas, exames de imagem, avaliações psicológicas).

A realização da consulta seguirá um protocolo de atuação pré-estabelecido e contará com a intervenção de uma equipa multidisciplinar.

A existência desta consulta possibilitará a referenciação de pacientes para outras consultas especializadas (nomeadamente a **Consulta de Memória**, Consulta de Psiquiatria e/ou Psicologia entre outras),para grupos de terapia ocupacional e reabilitação cognitiva bem como pela possibilidade de criação de Grupos de Apoio/Psicoterapêuticos.

8.2.14.2. Projeto Integrativo - Consulta da Memória

O projeto pretende criar uma consulta multidisciplinar que possibilite uma abordagem diagnóstica e terapêutica a pacientes cujo sintoma predominante seja as alterações da memória.

A sugestão da criação da **"Consulta da Memória"** nasce da necessidade clara da incrementação de uma consulta diagnóstica e de acompanhamento de doentes portadores de sintomatologia enquadrável no vasto campo das demências e perturbações da memória.

Neste sentido, a criação desta consulta tem como objetivo servir de referência para doentes com quadro demencial, não apenas nos ramos da Psiquiatria/Neurologia, mas também na Consulta Externa do Hospital e nos Cuidados de Saúde Primários.

A realização da consulta seguirá um protocolo de atuação pré-estabelecido e contará com a intervenção de uma equipa multidisciplinar.

A existência desta consulta possibilitará a referenciação de pacientes para grupos de terapia ocupacional e reabilitação cognitiva bem como pela possibilidade de criação de Grupos de Apoio a familiares e cuidadores.

9. ARQUITETURA E IMAGEM

O serviço de Arquitetura encontra-se integrado nos objetivos estratégicos previstos no Plano Estratégico da SCMMC 2015-2020 e visa garantir a qualidade e segurança de todas as instalações e equipamentos da SCMMC, de modo a contribuir para um ambiente seguro, saudável e o mais agradável possível, quer para os pacientes e visitantes, quer para os colaboradores.

O planeamento de intervenção tem como referência as necessidades dos utentes e as potencialidades de ampliação da Instituição a fim de prestar um bom serviço, baseado na realidade presente e futuro provável, sabendo como premissa que a sustentabilidade é alcançada pelos ganhos nas receitas, pela atratividade, pela ampliação e melhoramento da qualidade dos serviços e pela renovação e modernização das infraestruturas e espaços hospitalares e do lar.

O crescente dinamismo da Instituição traduz uma necessidade consequente que leva à adaptação dos espaços existentes e criação de novos serviços, assim é o serviço de arquitetura é responsável pelo estudo e projetos de alterações técnicas e estratégicas dos edifícios da SCMMC. Apoia o setor de obras e instalações, manutenção preventiva e corretiva e conservação das infraestruturas existentes, fazendo o acompanhamento da evolução tecnológica proporcionando ganhos de eficiência e soluções técnicas que garantam o melhor custo-benefício.

Apoia grandes áreas de intervenção:

- Infraestruturas
- Segurança
- Zonas Verdes
- Parque Automóvel
- Equipamentos

Por sua vez, o serviço de Imagem tem como objetivo principal criar e desenvolver uma estratégia de comunicação que contribua para a projeção e divulgação, aos públicos interno e externo, da qualidade dos serviços sociais e de cuidados de saúde prestados à comunidade pelos profissionais da SCMMC.

Obra Estrutura Residencial para Idosos Rainha Santa Isabel

A requalificação da ERPI, apresentada no ano 2014, teve o seu início em agosto de 2017 e prevê a sua conclusão no primeiro trimestre de 2018. A importância da requalificação da ERPI, pressupõe, como fundamento crucial, adaptar os requisitos legais atuais, com condições físicas reestruturadas em ações que justifiquem, de forma sustentada, a necessidade e dimensão duma intervenção, sem descaracterizar o edifício e capazes de assegurar uma melhor assistência nos cuidados prestados, assegurando as condições básicas de conforto, segurança e acessibilidades, e desta forma potenciar a integridade física e emocional de cada utente, familiar, amigo e profissional.

Manutenção do Hospital Santa Isabel

A melhoria das infraestruturas do Hospital Santa Isabel assentam na promoção da inovação social através da melhoria do acesso aos serviços de saúde, criar as condições adequadas para a prestação

de cuidados de saúde aos utentes e para o respetivo exercício dos profissionais, reforçar a promoção da saúde, através de uma política de proximidade de saúde aos utentes e requalificar os equipamentos já existentes diversificando a oferta de serviços e adaptando-os a novas necessidades. A prioridade de investimento contribui para o desenvolvimento local, admitindo a redução das desigualdades de saúde, e na promoção da inclusão social através da melhoria do acesso aos serviços de base comunitária.

Para tal, são previstas atividades de **planeamento** para renovação e construção das instalações e atividades de **coordenação** das propostas, execução dos trabalhos e instalação de equipamentos.

- Edifícios
  - Manutenção dos elementos estruturais e infraestruturas básicas;
  - Remodelação de interiores de acordo com as necessidades apresentadas pelos diferentes serviços da Instituição.
- Instalações e Equipamentos
  - Proposta para uma gestão técnica centralizada e sistemática, de forma a reduzir os consumos energéticos, reduzir o número de avarias dos equipamentos e aumentar a rapidez na sua resolução;
  - Continuação do inventário dos equipamentos e identificação do serviço onde se encontram;
  - Apoio técnico em instalações e equipamentos elétricos, em instalações e equipamentos de águas e esgotos, equipamentos mecânicos instalações e equipamentos médicos;
  - Continuação da instalação e manutenção das medidas de autoproteção (extintores, carreteis, portas corta-fogo, sinalética...), bem como de programas para a sensibilização e instrução de todo o pessoal no domínio da segurança contra incêndio e agendamento de simulacros.
- Exteriores
  - Substituição das vedações (junto aos passeios);
  - Continuação do arranjo das zonas ajardinadas e da execução de passeios acessíveis a pessoas de mobilidade condicionada, nomeadamente junto à administração.

Edifício Administrativo

Continuidade à disposição e reorganização do piso superior para área destinada ao arquivo administrativo, e adaptação da sala principal para sala para convívio dos funcionários da SCMMC.

Serviço de Internamento de Medicina e Cirurgia

Para além da mudança das carpintarias prevê-se a reestruturação do espaço de enfermarias e quartos particulares de forma a modernizar o serviço e torna-lo mais acolhedor face às exigências solicitadas, nomeadamente a nível de instalações sanitárias, espaços de convívio e salas de apoio técnico.

Refeitório

Após a obra de requalificação das instalações ERPI, será iniciada a requalificação das instalações para o refeitório do Hospital.

A proposta para a centralização da cozinha na ERPI (preparação e confeção de alimentos para utentes e funcionários da SCMMC), possibilita a ampliação da área de refeitório e a atualização da mesma, com a criação de uma linha de *self*, novos mobiliários e um maior conforto.

Serviço de Hemodiálise (Diaverum)/Lavandaria

Será dado todo o apoio técnico à equipa de projetistas e de execução de obra para a ampliação e requalificação das instalações do Serviço de Hemodiálise, e consecutivamente de alteração do serviço de lavandaria da SCMMC.

Comunicação e Imagem

Este serviço conta com o apoio de vários colaboradores e abrange todas as valências da SCMMC, e promove a comunicação, *marketing* e publicidade das atividades e funções de forma integrada e transversal, para toda a organização SCMMC, de acordo com os objetivos estratégicos definidos pela Administração da SCMMC.

Além de haver a continuidade da divulgação do trabalho desenvolvido pela Instituição: iniciativas internas ou desenvolvidas na comunidade, e outras atividades do âmbito Social e de Saúde, é dado o suporte técnico para a elaboração de planos de atividades e planos estratégicos, bem como de candidaturas e fundos comunitários, de apoio financeiro e candidaturas institucionais.

10. ÁREA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA

Na sequência das linhas estratégicas traçadas para o desenvolvimento da SCMMC, é necessário que os órgãos de gestão promovam o seu desenvolvimento e a melhoria contínua da sua eficácia, tendo sempre em vista melhorar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do utente.

Torna-se imperativo inventariar todos os bens que incorporam as salas/gabinetes desta Instituição, ficando esse documento exposto no respetivo local inventariado.

É necessário criar e implementar protocolos de trabalho/atuação que sejam divulgados e discutidos em reuniões mensais com cada serviço. O envolvimento dos profissionais é imprescindível para a qualidade da prestação do serviço.

O estabelecimento de um bom relacionamento entre o utente e a Santa Casa é fundamental para a Instituição. Para isso, a satisfação do utente deve ser o primeiro alvo de ação do Hospital, e esta relação pode ser reforçada através de uma boa campanha de *marketing*. Existem medidas que podem ser tomadas neste sentido de modo a ir de encontro às necessidades do utente, nomeadamente:

- Cartão de fidelização – Cartão com descontos para os utilizadores;
- Facilitar a comunicação entre o Hospital e o utente, por exemplo, através do envio de SMS para confirmar a marcação de consultas e exames;
- Agilizar o atendimento ao utente – Atendimento personalizado em todos os setores do Hospital de forma a facilitar e otimizar a comunicação com o utente.

11. CELEBRAÇÃO DOS 50 ANOS DO HOSPITAL SANTA ISABEL

A 26 de novembro de 2017, o Hospital Santa Isabel celebra 50 anos de existência. O Hospital Santa Isabel é hoje uma referência no Marco de Canaveses e, como tal, deve ser reconhecido publicamente, com o envolvimento de todas as forças vivas da sociedade nas suas mais diferenciadas vertentes.

Tem aqui início um ano de celebrações que, em 2018, serão consolidadas com a conclusão das obras de requalificação do Lar que serão assinaladas institucionalmente.

No decurso de 2018, a SCMMC organiza um programa sequenciado de eventos que celebram o lugar do Hospital Santa Isabel em Marco de Canaveses.

11. NOTA FINAL

O Plano de Atividades 2018 é apresentado na convicção que a equipa de gestão da SCMMC, que será eleita em dezembro de 2017, para um mandato de 4 anos, prosseguirá no que é a linha orientadora do desenvolvimento da SCMMC.

Constituiu ainda a demonstração de que, desde o momento em que a atual Mesa Administrativa assumiu a responsabilidade de servir a SCMMC, declarou a confiança no futuro. As propostas apresentadas, baseadas num desenvolvimento sustentado de dois mandatos, demonstram um esforço de consolidação e sustentabilidade financeira de toda a organização. Desde os projetos de inovação e economia social que caraterizam hoje a atuação e envolvimento social da SCMMC.

A definição deste Plano de Atividades e Orçamento 2018, e o respeito pelos que o irão cumprir, numa situação social e económica que se mantém difícil, representa uma grande responsabilidade para com a Irmandade da SCMMC e para com a comunidade de que a SCMMC é referência.

Esperamos, mais uma vez, que os Irmãos e as Irmãs prestem o seu voto de confiança a esta proposta de Plano e Orçamento para 2018.

Marco de Canaveses, 14 de outubro de 2017

Professora Doutora Maria Amélia Ferreira

Provedora da SCMMC

II- ORÇAMENTO PREVISIONAL 2018

ORÇAMENTO PREVISIONAL PARA 2018

	2018
Rendimentos	
71 - Vendas	
72 - P. Serviços	5.600.887,65
75 - Subsídios	399.757,22
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	478.769,42
79 - Juros e outros rend similares	11.883,22
Total de Rendimentos	**6.491.297,51**
Gastos	
61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas	765.291,77
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	3.394.926,25
63 - Gastos com Pessoal	1.706.821,82
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	346.489,07
65 - Perdas por Imparidade	10.000,00
68 - Outros Gastos e Perdas	18.547,80
Total de Gastos	**6.247.076,71**
Resultado liquido	**244.220,80**

(*) Dados previsionais a setembro de 2017

	2018
Rendimentos	
71 - Vendas	
72 - P. Serviços	**5.600.887,65**
75 - Subsídios	**399.757,22**
7511 - Segurança Social	399.757,22
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	**478.769,42**
781 - Rendimentos Suplementares	219.621,54
787 - Rendimentos g. em Investimentos	207.600,00
788 - Outros rendimentos e ganhos	**51.547,88**
79 - Juros e outros rend similares	**11.883,22**
Total de Rendimentos	**6.491.297,51**
Gastos	
61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas	**765.291,77**
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	**3.394.926,25**
621 - Subcontratos	457.687,92
622 - Serviços Especializados	2.397.624,71
623 - Materiais	138.450,40
624- Energia e Fluidos	288.411,07
625- Deslocações, Estadas e Transportes	9.275,16
626 - Serviços Diversos	103.476,99
63 - Gastos com Pessoal	**1.706.821,82**
632 - Remunerações do Pessoal	1.378.443,12
Remunerações Certas	1.280.871,17
Remunerações Adicionais	97.571,95
634 - Indemnizações	
635 - Encargos s/ Remunerações	299.678,17
636 - Seguros de acidentes de trabalho	26.128,05
638 - Outros gastos com pessoal	2.572,48
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	**346.489,07**
641 - Propriedades de Investimento	
642 - Ativos Fixos Tangíveis	346.489,07
643 - Ativos Fixos Intangíveis	
65 - Perdas por Imparidade	**10.000,00**
651 - Em dívidas a receber	10.000,00
68 - Outros Gastos e Perdas	**18.547,80**
69 - Gastos e perdas de Financiamento	**5.000,00**
Total de Gastos	**6.247.076,71**
Resultado Liquido	**244.220,80**

(*) Dados previsionais a setembro de 2017

ORÇAMENTO POR VALÊNCIAS PARA 2018

	Hospital	UCC	ERPI	Não operacional	Total
Rendimentos					
71 - Vendas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
72 - P. Serviços	4.902.211,05	360.206,81	338.469,79	0,00	5.600.887,65
75 - Subsídios	0,00	0,00	292.653,22	107.104,00	399.757,22
7511 – Seg. Social	0,00	0,00	292.653,22	107.104,00	399.757,22
78 - Outros Rend. e Ganhos	124.633,61	82.519,40	19.957,67	251.658,74	478.769,42
79 - Juros e outros rend.	0,00	0,00	0,00	11.883,22	11.883,22
Total de Rendimentos	**5.026.844,66**	**442.726,21**	**651.080,68**	**370.645,96**	**6.491.297,51**
Gastos					
61 - Custo Merc. e Mat. Consumidas	618.910,70	74.735,73	71.033,76	611,59	765.291,77
62 – Fornec. e Serviços Externos	2.963.157,46	161.969,11	164.268,11	105.531,57	3.394.926,25
63 - Gastos com Pessoal	972.888,44	221.886,84	477.910,11	34.136,44	1.706.821,82
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	192.740,24	18.948,78	128.304,91	6.495,14	346.489,07
65 - Perdas por Imparidade	5.000,00	5.000,00	0,00	0,00	10.000,00
68 - Outros Gastos e Perdas	0,00	0,00	0,00	18.547,80	18.547,80
Total de Gastos	**4.757.696,84**	**482.540,45**	**841.516,89**	**165.322,53**	**6.247.076,71**
Resultado Liquido	**269.147,82**	**-39.814,24**	**-190.436,21**	**205.323,43**	**244.220,80**

(*) Dados previsionais a setembro de 2017

INVESTIMENTO PREVISTO PARA 2018

Investimento Médio e Longo Prazo	Total (Euros)
Ativos Intangíveis	
Ativos Fixos Tangíveis	**1.785.000,00**
Bens de domínio público	
Bens do património histórico e cultural	
Terrenos e recursos naturais	
Edifícios e outras construções	1.615.000,00
Equipamento básico	150.000,00
Equipamento de transporte	
Equipamento administrativo	5.000,00
Equipamentos biológicos	
Outros ativos fixos tangíveis	15.000,00
Propriedades de Investimento	
Investimentos Financeiros	
Outros Ativos Financeiros (Não correntes detidos para venda)	
Total Investimento	**1.785.000,00**

Investimentos em Curso	Total
Edifícios e outras construções	**2.000.000,00**
Trabalhos própria entidade	
Total Investimentos em Curso	**2.000.000,00**

Investimentos - Curto Prazo	Total
Outros Ativos Financeiros	
Outros Passivos Financeiros	
Total Investimentos em Curso	

Total Novo Investimento (Euros)	**3.785.000,00**

III- PARECER DO CONSELHO FISCAL

SANTA CASA Misericórdia de Marco de Canaveses
FUNDADA EM 1934. POR VALORES

Ata nº28

No dia 2 de Novembro de 2017, reuniu nas instalações da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses, o Conselho Fiscal desta instituição, constituído pelos seus membros Srs. Dr. Bento de Fátima Miranda Marinho, Dr.ª Luísa Maria Monteiro Bento e Daniel da Silva Macedo com a seguinte ordem de trabalhos:----------

Ponto 1: Analisar e fiscalizar a atividade da instituição durante os primeiros oito meses de 2017.----

Ponto 2: Analisar e ou retificar e aprovar o Orçamento de Exploração Previsional e o Relatório de Atividades para o exercício económico de 2018.

A Assembleia foi presidida pelo Presidente Exmo. Sr. Dr. Bento de Fátima Miranda Marinho, que depois de fazer a abertura, procedeu à análise dos documentos apresentados que permitem proceder à avaliação das atividades para dar comprimento ao primeiro ponto da ordem de trabalhos.

Após a análise efetuada passou-se para o segundo ponto da ordem de trabalhos tendo o presidente do conselho fiscal conduzido os trabalhos de análise das atividades a desenvolver pela SCMMC e do respetivo suporte financeiro.----------

Assim, da análise dos documentos previsionais, verificou-se que o total previsional de rendimentos é de 6.491.297,51 € (seis milhões, quatrocentos e noventa e um mil, duzentos e noventa e sete euros e cinquenta e um cêntimos) e o total previsional de gastos é de 6.247.076,71 € (seis milhões, duzentos e quarenta e sete mil, setenta e seis euros e setenta e um cêntimos), verificando-se um resultado líquido previsional de 244.220,80 € (duzentos e quarenta e quatro mil, duzentos e vinte euros e oitenta cêntimos).----------

Foram também apresentados os projetos para investimentos a realizar durante o exercício de 2018 nomeadamente em obras de requalificação, assim como as respetivas fontes de financiamento.----------

Perante estes factos, o Conselho Fiscal da Santa Casa da Misericórdia, solicitou e obteve os esclarecimentos que considerou necessários para a melhor compreensão dos documentos ora presentes assim como os pressupostos que serviram de base à elaboração dos mesmos.----------

Após a sua análise deliberou o Conselho Fiscal emitir parecer favorável à aprovação do Plano de Atividades e Orçamento de Exploração Previsional para o exercício económico de 2018.----------

Nada mais havendo a deliberar foi encerrada a sessão e lavrada a presente ata, que vai ser assinada por todos os Membros referidos.----------

Dr. Bento de Fátima Miranda Marinho

Dra. Luísa Maria Monteiro Bento

Daniel da Silva Macedo