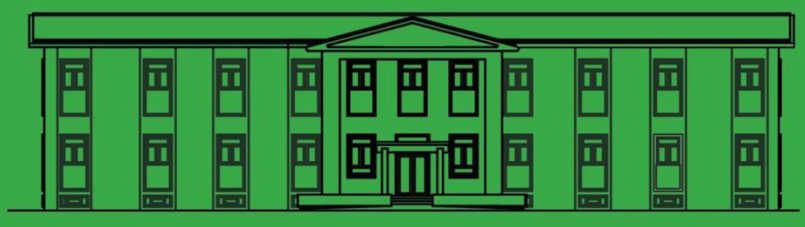
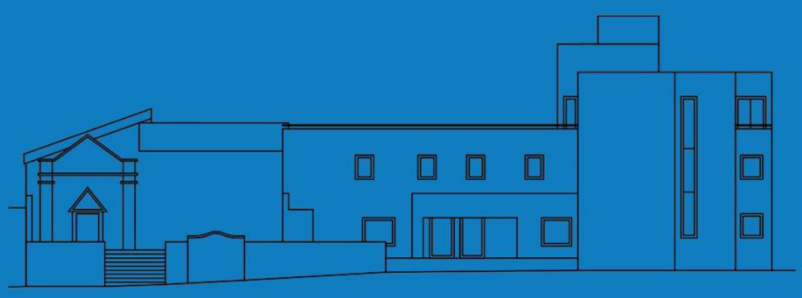
MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2020





"A Misericórdia é das coisas mais exigentes e comprometedoras. Não há vida sem Misericórdia "Não há Misericórdia sem excesso …. Porque o Evangelho da Misericórdia pede de nós um excesso de amor: que sejamos capazes de abraçar a vida ferida, e que percebamos tudo sem necessidade de dizer muito".

José Tolentino Mendonça. Uma Beleza que nos Pertence, Quetzal, 2019

No cumprimento do requisito legal e estatutário e do respeito à Missão, Visão e Valores da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC), é apresentado o **Plano de Atividades e Orçamento para 2020** à Assembleia Geral Ordinária da Irmandade da SCMMC.

MISSÃO DA SCMMC

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, prosseguindo uma Visão de futuro que aposte na cidadania, estruturando as políticas direcionadas para a coesão social e territorial.

VISÃO DA SCMMC

Ser líder e inovadora na assistência médico-hospitalar, referência na comunidade, e reconhecida pelo comprometimento com a responsabilidade social, e contribuir para o cumprimento dos objetivos estratégicos que lhe cabem, e a melhoria dos padrões de qualidade que visam atingir o mérito e a excelência, de acordo com valores de ética institucional.

VALORES DA SCMMC

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

ÓRGÃOS SOCIAIS DA SCMMC

MESA DA ASSEMBLEIA

Joaquim Teixeira Monteiro da Rocha

Domingos Manuel Soares Dias

João Fernando Sousa Ferreira

Maria Filomena Teixeira Mota Sousa Estrela

MESA ADMINISTRATIVA

Maria Amélia Duarte Ferreira

António Sousa Silva

Maria de Lurdes Martins Graça

Maria Helena Simões Sousa e Sousa

Maria Cândida dos Reis Queirós

CONSELHO FISCAL

Luísa Maria Monteiro Bento

Daniel da Silva Macedo

Domingos Alexandre Soares de Magalhães

ÍNDICE

I. O PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2020 9
1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS PARA 2020 11
1.1. Enquadramento 11
1.2. As Prioridades Estratégicas para 2020 13
2. ÁREA SOCIAL 19
2.1. Enquadramento e Âmbito de Atuação 19
2.2. Sinopse das Atividades Propostas 20
2.3. ERPI Rainha Santa Isabel 24
2.4. Animação Sociocultural 28
2.5. Serviço Móvel de Saúde (SMS)+ Cuidadores+ Rural + GreenCare 35
2.6. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) 41
2.7. Candidaturas no Âmbito do Desenvolvimento de Projetos de Apoio Social 48
3. ÁREA DA SAÚDE 49
3.1. Plano Geral de Atividades 50
3.2. Plano Específico de Atividades 56
4. ÁREA DO CULTO CATÓLICO 95
4.1. Atividades Propostas 95
5. ÁREA DA HUMANIZAÇÃO 97
5.1. Códigos de Conduta 97
5.2. Voluntariado da SCMMC 97
6. ÁREA DA FORMAÇÃO 98
7. ÁREA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS - "*EMPOWERMENT*" INSTITUCIONAL 102
7.1. Recursos Humanos 102
7.2. Rede de Comunicação 103
7.3. Partilha de Atividades Extralaborais 103
7.4. Registo dos Aniversários dos Colaboradores 103
7.5. Comemoração do Dia da Senhora das Misericórdias 104
7.6. Comemoração do Dia de Santa Isabel 104

7.7. Inquérito de satisfação dos colaboradores 104
7.8. Secretariado da Administração da SCMMC 104
7.9. Direção do Secretariado Regional do Porto 106
8. ÁREA DAS RELAÇÕES COM O EXTERIOR 107
8.1. Sítio *WEB* da SCMMC 107
8.2. Protocolos com outras Instituições 107
8.3. Divulgação Institucional 108
8.4. VIII "Dia Aberto" da SCMMC 108
8.5. Atividades com as Escolas – "Educação para a Saúde e Cidadania" 109
8.6. Noites de Saúde no Marco 109
8.7. Estágios na Santa Casa 109
8.8. Atividades de Formação Abertas à Sociedade 110
8.9. Relação com os *Media* 110
8.10. Representação Institucional 110
8.11. Jornadas de Saúde 110
8.12. Comunicação, Identidade e Marca 111
9. MANUTENÇÃO E EQUIPAMENTOS 112
9.1. Conservação dos Edifícios e Equipamentos 112
9.2. Obras de requalificação/alargamento dos setores de imagiologia, cozinha/refeitório e bloco cirúrgico do Hospital Santa Isabel 113
9.3. Jardins da Obra Estrutura Residencial para Idosos Rainha Santa Isabel 113
9.4. Manutenção do Hospital Santa Isabel 113
9.5. Construção de Armazém e Depósitos de Água 114
10. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS 115
11. ÁREA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA 118
12. NOTA FINAL 119
II- ORÇAMENTO PREVISIONAL 2020 121
III- PARECER DO CONSELHO FISCAL 125

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Âmbito Territorial Área Geográfica: Marco de Canaveses 43
Tabela 2 – Indicadores de Frequência e Avaliação 47
Tabela 3 - Áreas de Intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação 78
Tabela 4 - Intervenção comunitária do Serviço de Alimentação e Nutrição 81
Tabela 5 - Atividades a desenvolver nas valências de Internamento e ERPI 93
Tabela 6 - Plano de formações profissionais 2020 100
Tabela 7 - Informação Regulamento Europeu de Proteção de Dados 116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Equipa Técnica Multidisciplinar da ERPI no Serviço Social 19
Figura 2- Âmbito Animação Sociocultural 28
Figura 3- Intervenção do Serviço de Psicologia 85

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2020

I. PLANO DE ATIVIDADES 2020

I. O PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2020

A Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC) é uma instituição de cariz social e humanitário, regida pelos princípios da doutrina e moral cristã. Tem por 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. A visão atual da SCMMC pretende ser uma referência em termos da saúde e do apoio social, consolidando a assistência médico-hospitalar e as respostas sociais, e atuando de forma singular face às necessidades emergentes das comunidades locais, e desta forma promovendo uma sociedade mais justa. A máxima da SCMMC assenta no compromisso e dedicação à comunidade.

As presentes linhas do Plano de Atividades e Orçamento para 2020 foram definidas após reflexão sobre a atividade da SCMMC nos últimos anos e a identificação do seu posicionamento, considerando as suas forças e fraquezas (a nível interno), oportunidades e ameaças (a nível externo), tendo sempre em linha de conta a sua missão.

O Plano de Atividades e Orçamento para 2020, coincidirá com o meio do mandato desta Mesa Administrativa, onde é crucial continuar a reforçar a confiança no nosso futuro, assinalando momentos simbólicos mas também instituindo mudanças e reformas que irão criar a sustentabilidade desta Instituição da Economia Social. O Plano de Atividades e Orçamento para 2020 tem, assim, de manter a representação do novo ciclo na renovada vida da Misericórdia do Marco de Canaveses.

É fundamental perceber que devemos apostar na melhoria dos procedimentos e processos, na sua autonomização financeira e na sua capacidade de desenvolver respostas inovadoras, no alinhamento com o Plano Estratégico 2018-2024.

Acresce ainda que, durante 2020, a este Plano Estratégico se irá associara implementação de um Plano Estratégico de Marketing com o objetivo de garantir a procura necessária para o crescimento de faturação e margem previstos no *Business Plan*, com o *mix* previsto de pagadores e produtos, fortalecimento das marcas SCMMC, HSI e Lar HRSI para todos os *stakeholders*, criar sustentabilidade de longo prazo na Marca/Negócio da SCMMC. A este associa-se a proposta da Imagem Corporativa da SCMMC, cujo desenvolvimento foi já iniciado em 2019.

Poderemos avançar no apoio ao desenvolvimento da estratégia que assenta na inovação e na economia social, adaptando-a aos problemas sociais e de saúde do Marco de Canaveses, procurando

apoiar a população a quem servimos, para consolidar valores de Humanidade, Solidariedade e Sustentabilidade, que são o timbre da Economia Social.

Embora não contenha alterações de fundo face ao passado, pretende-se ambicioso na sua concretização e na afirmação da Fundação como parte da solução e como agente ativo de capacitação, de transformação e de influência de políticas públicas sociais, através do envolvimento e compromisso crescente de cuidar do "bem comum".

Este será o ano da projeção sustentável da SCMMC. Estaremos à altura de lhes dar resposta com sentido de responsabilidade e com a firmeza de decisões que orientarão o futuro da nossa Santa Casa.

Neste novo momento e cientes destas mudanças vamos, com tranquilidade e dedicação ao próximo, preparar uma nova década de responsabilidade Institucional, que permita marcar a diferença na oferta de serviço social e de saúde no Marco de Canaveses. A Mesa Administrativa conta com o apoio de todos os Irmãos, com o empenho responsável dos funcionários e demais colaboradores com o apoio dos Órgãos Autárquicos, nesta resposta ao desenvolvimento e coesão social e ao serviço dos Marcoenses.

Marco de Canaveses, 11 de novembro de 2019

A Provedora,

Professora Doutora Maria Amélia Ferreira

1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS PARA 2020

1.1. Enquadramento

O Concelho de Marco de Canaveses apresenta um território geograficamente disperso e com caraterísticas rurais, economicamente pouco desenvolvido e afastado dos centros urbanos, com elevada taxa de desemprego. A *insuficiência económica* associada a *problemas de saúde, problemas de envelhecimento, violência doméstica e abuso de substâncias aditivas* são os principais problemas identificados.

Os problemas de saúde são um forte constrangimento na melhoria das condições de vida da população com influência direta na sua integração social e na forma como os cidadãos se relacionam com a sociedade. É também de referir que estes problemas de saúde não atingem apenas os indivíduos possuidores da(s) doença(s), mas também todos os elementos do agregado familiar. As doenças e os fatores de risco acabam por contribuir para o empobrecimento devido ao tratamento prolongado e acrescidos gastos com a deslocação dos utentes às unidades de saúde. A acessibilidade e cobertura de rede de transportes públicos é insuficiente e um entrave ao acesso às unidades de saúde. Há a necessidade de assegurar, em situações de maior vulnerabilidade social e de ausência de retaguarda familiar adequada, o transporte e acompanhamento às consultas/ tratamento, sendo a SCMMC, através das suas respostas sociais, das poucas entidades com esta capacidade ao nível do acompanhamento/atendimento social.

O envelhecimento é um processo dinâmico, natural e encontra-se relacionado com o aumento da longevidade que traduz mudanças no quadro de vida das pessoas idosas, principalmente no que respeita ao estado de saúde, tornando-as mais predispostas a doenças crónicas físicas e mentais, a situações de dependência, consequentemente a depender de apoios/respostas sociais e de terceiros, bem como diminuição na participação na sociedade e das redes pessoais e sociais. O programa de intervenção social da SCMMC prevê uma especial atenção/priorização ao tema do envelhecimento, nomeadamente cuidadores e pessoas em situação de dependência, pelo que se pretende criar uma base de dados de eventuais cuidadores informais, especialmente para situações de crise.

Quanto mais longa é a situação de pobreza/exclusão social maiores são as alterações ao nível dos hábitos, valores, exercício da inteligência, incerteza do próximo dia e gozo dos seus direitos. Isto

resulta numa interiorização da posição de pobreza e agrava a situação de exclusão em todas as dimensões. A resposta tem que ser célere a situações de emergência através de postos de atendimento descentralizados e de uma equipa multidisciplinar com profundo conhecimento do território e recursos da comunidade que diminuem o tempo em que as pessoas permanecem em situação de vulnerabilidade/ risco social.

A experiência da SCMMC serve de base e potencia a intervenção social, nomeadamente no serviço prestado no âmbito do Programa de Emergência Alimentar, Estrutura Residencial para Idosos, Unidade de Cuidados Continuados, Serviço Móvel de Saúde, Rede Local de Inserção Social e ações de Educação para a Saúde – para além de toda a estrutura de Saúde - que têm permitido um contacto direto com a realidade e colaborar no terreno com situações de risco social e fragilidade económica.

Tal como ocorreu em 2019, o Plano de Atividades e Orçamento 2020 decorre do cumprimento do compromisso apresentado na candidatura aos órgãos sociais, num projeto de "**MAIS E MELHOR SAÚDE E MISSÃO SOCIAL NO MARCO**" e é desenvolvido para estabelecer o reforço da estratégia para o funcionamento e desenvolvimento sustentado da SCMMC, tendo presente uma envolvente em rápida mudança, intensa competição e novos desafios, pretendendo-se ampliar o papel da Santa Casa de modo a perspetivar o seu futuro no enquadramento do novo ciclo de gestão dos órgãos de governo da Instituição que decorrerá no cumprimento de um Plano Estratégico 2018-2024.

Apresentou 10 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, que se transcrevem, e cuja orientação será seguida no decurso deste mandato, com execução efetiva no 2º ano de exercício, 2020:

1. Consolidar a estratégia em curso na Instituição;
2. Manter e reforçar a cooperação com os órgãos da tutela;
3. Reforçar ativamente a participação informada dos Irmãos e Irmãs;
4. Qualificar os recursos humanos;
5. Reforçar as áreas de intervenção social e de saúde na sociedade;
6. Promover a excelência na prestação de cuidados assistenciais;
7. Otimizar os recursos materiais e financeiros;
8. Melhorar a interação com a Sociedade;
9. Cooperar com as estruturas de saúde, de apoio social e outras entidades do concelho;
10. Reforçar o planeamento e a gestão estratégica e promover o acesso a fontes de financiamento.

A conjuntura de restrições orçamentais que se irá manter e a incerteza no rumo das políticas sociais e da saúde, e a necessidade de diminuir a dependência do apoio público, exige uma planificação cuidada das atividades, orientada por objetivos cautelosos, para que seja possível assegurar o funcionamento desta Instituição, não descurando a procura de novos investimentos.

1.2. As Prioridades Estratégicas para 2020

O desenvolvimento estratégico e operacional da SCMMC implica a definição de prioridades estratégicas, conducentes ao cumprimento dos princípios que assegurem a sustentabilidade da SCMMC: investimento sustentável, controlo do défice por atividade e controlo e desenvolvimento da instituição através da integração e partilha de serviços na otimização dos recursos humanos e equipamentos.

Assim, independentemente da discriminação de cada uma das áreas que têm merecido apreço nos diferentes Planos de Atividades e Orçamento nos últimos anos (e a manter neste documento), há que tornar muito claro o elenco das prioridades para 2020 na área da Saúde e da Responsabilidade Social da SCMMC.

São **10 setores** que se constituem como prioridades estratégicas para 2020, enquadrados numa linha de ação programática, definida pelo Plano Estratégico 2018-2024, de que depende o desenvolvimento da SCMMC.

Estes **10 setores** exprimem o "olhar" da SCMMC sobre si mesma e sobre a necessidade de dar resposta à população que serve.

1.2.1. CENTRO DE AMBULATÓRIO

O aumento da procura por serviços de saúde, em particular na área da cirurgia e do ambulatório, o qual se espera que se mantenha, está a ultrapassar o limiar de resposta das instalações atualmente existentes. As mesmas revelam-se também pouco adequadas do ponto de vista técnico, por insuficiência ou excesso (é o caso da utilização do bloco operatório para realização de exames de gastrenterologia – processo custo-ineficiente porque leva à utilização de estruturas demasiado dispendiosas para o fim em vista e, ao mesmo tempo, impede a sua utilização para atividades para as quais estão destinadas). Por esta razão, iniciou-se em 2019 o estudo para a construção de um centro

de ambulatório localizado na área adjacente aos atuais serviço de radiologia e laboratório. Este centro contará com um *front-office*, comum ao futuro serviço de imagiologia (que se localizará nas instalações remodeladas do atualmente existente), um posto de colheitas de sangue para Medicina Laboratorial, uma área destinada a intervenções técnicas específicas (exames de gastrenterologia, pequena cirurgia, etc.) dotada de recobro e salas de apoio (limpos e sujos), uma área para realização de exames não invasivos, um setor destinado a ampliação da atual capacidade instalada para consultas, uma área específica para medicina estética, uma área destinada à instalação de um laboratório funcional respiratório e uma área de estudo do sono e estruturas de apoio logístico. O projeto arquitetónico encontra-se pronto, bem como os projetos dedicados às especialidades, esperando-se lançar a empreitada durante os próximos meses. Torna-se necessário perspetivar, em 2020, uma zona de estacionamento para o previsível aumento de movimento dos serviços.

1.2.2. IMAGIOLOGIA E MEDICINA LABORATORIAL

De modo a ampliar e melhorar a capacidade de resposta do Hospital Rainha Santa Isabel (HSI) e responder à procura existente na sua área geográfica de intervenção, projeta-se estabelecer parcerias que permitam incrementar e diversificar a produção e oferta nas áreas da Medicina Laboratorial e da Imagiologia. Estando pré-definidos os parceiros para este objetivo, importa criar as condições estruturais que acolham este projeto. A questão da Medicina Laboratorial já foi abordada no ponto anterior. Quanto à Imagiologia, proceder-se-á à remodelação das instalações atuais, mantendo a mesma área disponível, embora libertando os espaços atualmente destinados às áreas administrativas, as quais serão enquadradas no *front-office* comum. Os projetos arquitetónico e de especialidades estão prontos e a empreitada será lançada em simultâneo com o Centro de Ambulatório (do qual fará parte integrante). O novo serviço disponibilizará, para além das atuais técnicas, TAC, ortopantomografia, ecografia, mamografia e, eventualmente, medicina nuclear.

1.2.3. RENOVAÇÃO E REMODELAÇÃO DO REFEITÓRIO E CENTRALIZAÇÃO DAS COZINHAS

Atendendo às exigências colocadas pelas instituições de inspeção e regulação desta atividade específica e à reconhecida exiguidade e disfuncionalidade das atuais instalações, proceder-se-á remodelação do refeitório. Os projetos arquitetónico e de especialidades já se encontram concluídos e a empreitada será lançada em conjunto com os projetos anteriores. O refeitório será ampliado para o lado oposto à implantação do Centro de Ambulatório e totalmente remodelado. Aproveitar-se-á

para, com vista a aumentar o custo-efetividade do processo, proceder à centralização, neste local, das cozinhas atualmente existentes.

1.2.4. BLOCO OPERATÓRIO

O atual bloco operatório, dispondo de duas salas cirúrgicas, não está equipado com uma unidade de recobro apropriada nem dispõe dos circuitos de circulação de doentes e materiais mais adequados ao seu funcionamento. Proceder-se-á sua ampliação, permitindo-lhe crescer sobre a placa do futuro refeitório, unindo-se ao setor de internamento. Deste modo, será possível implantar uma unidade de recobro de quatro camas e criar um circuito unidirecional para doentes e matérias. O projeto arquitetónico encontra-se em elaboração.

1.2.5. UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS DE LONGA DURAÇÃO E OTIMIZAÇÃO DO INTERNAMENTO MÉDICO E CIRÚRGICO

A situação demográfica e epidemiológica e as condições económicas de algumas camadas da população portuguesa levam a uma procura latente de cuidados diferenciados em termos hoteleiros, seja para acolhimento dos mais idosos e dependentes, seja para internamento de doentes cirúrgicos. Neste sentido, visando a otimização do Hospital e o incremento da sua capacidade sustentadora das atividades sociais da Santa Casa, propõe-se criar uma área de internamento médico e cirúrgico (respeitando os princípios da economia social), de caraterísticas distintivas, na resposta à atual procura deste serviço. Considerando-se demasiado arriscado investir na construção de novas instalações destinadas a uma unidade deste tipo e atendendo aos resultados altamente deficitários originados pela unidade de cuidados prolongados (cuja existência não corresponde a um desígnio social intrínseco à Santa Casa, mas, tão-somente, à prestação de um serviço ao Estado, o qual não o remunera de modo minimamente sustentável), projeta-se, em processo colaborativo com as instituições do Estado, caso a situação de financiamento não seja revertida a muito curto prazo, encerrar a atual Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção e disponibilizar as suas instalações para uma área de internamento médico e cirúrgico na SCMMC, sempre no âmbito da prestação de serviço social no âmbito da estratégia da Economia Social.

1.2.6. CRIAÇÃO DE UM QUADRO "CORE" DE MÉDICOS E ENFERMEIROS

O funcionamento de uma instituição de saúde exige a existência de um conjunto de profissionais, nomeadamente no setor médico e de enfermagem, que lhe estejam dedicados a tempo inteiro. Exige-o a coordenação dos cuidados, exige-o a continuidade de cuidados, exige-o a relação com os doentes e seus familiares, exige-o a prossecução da eficiência. Deste modo, a SCMMC projeta dotar o HSI com um núcleo de enfermeiros e médicos integrantes do seu quadro de profissionais. Este processo já se iniciou, através da contratação de 2 enfermeiros e um médico altamente diferenciado e professor universitário, o qual assumiu a Direção Clínica, prevendo-se a contratação de um outro para com ele colaborar. Estes médicos serão responsáveis por todo o internamento, permitindo assim reduzir a prestação de serviços dos atuais profissionais afetos a esta área. Aumentar-se-á a qualidade da prestação de cuidados e reduzir-se-ão os custos. No setor da enfermagem, com os mesmos benefícios, proceder-se-á à centralização no pessoal do quadro de todas as funções e responsabilidades de coordenação e chefia.

1.2.7. NOVOS PROJETOS SOCIAIS

A exclusão social assume as mais diversas formas nas sociedades modernas, algumas das quais ainda cobertas com um manto de secretismo e pudicícia social. É o caso da violência doméstica, cujas vítimas são maioritariamente mulheres. Outras áreas de exclusão social incluem a toxicodependência, a prostituição, etc. As respostas sociais mais inovadoras para estes problemas passam por estimular e garantir a inclusão das vítimas em atividades socialmente produtivas e que lhes garantam a necessária autonomia para uma adequada reinserção social.

Recorrendo a financiamento externo específico a obter no âmbito de futuros projetos sociais, a Santa Casa propõe-se proceder à requalificação da Vila Amélia, de que é proprietária, para aí criar uma unidade de restauração, a qual funcionará como unidade de acolhimento profissional de cidadãos e cidadãs que, estando em situações de exclusão social, pretendam demonstradamente reintegrar-se na sociedade; a estrutura terá a designação de "Casa do Bem Comum – Vila Amélia".

Acresce a possibilidade de, em 2020, em conjunto com a autarquia criar um CAES (Centro de Alojamento de Emergência Social), que atuará em articulação com o SAAS (Serviço de Atendimento e Apoio Social), já a cargo da SCMMC, até 31 de dezembro de 2020, dando uma resposta supraconcelhia ao apoio às situações de vulnerabilidade social (população sem-abrigo, toxicodependentes, refugiados, vítimas de violência doméstica, mães solteiras, etc …).

1.2.8. DIVERSIFICAÇÃO E AUMENTO DA OFERTA DO HOSPITAL

A diversificação e aumento da oferta do Hospital passará pelo aumento dos períodos de consulta e tempos cirúrgicos de várias especialidades, nomeadamente ortopedia, pelo início da atividade cirúrgica na área da ginecologia, ampliação do número de camas dedicadas à atividade cirúrgica e pela criação de novas ofertas, tais como a Medicina Estética.

1.2.9. RENOVAÇÃO INFRAESTRUTURAL

As exigências atualmente existentes impostas pela lei e pelas entidades reguladoras e as condições de algumas das infraestruturas do edifício hospitalar são de difícil compatibilização. Isto obrigará a proceder à renovação de algumas destas infraestruturas, nomeadamente no que concerne à climatização, águas e saneamento (principalmente decorrentes das questões epidemiológicas da Legionella) e gases medicinais, as quais permitirão, também, alguma racionalização e poupança.

1.2.10. DEFINIÇÃO DE CIRCUITOS INTERNOS, SINALÉTICA E *CORPORATE TV*

Decorrente do aumento da procura e, por isso, da circulação de pessoas e veículos no "campus" hospitalar, surge a necessidade de alterar a receção dos mesmos e redefinir circuitos e sinalizá-los adequadamente. No âmbito do plano estratégico de marketing em elaboração, procedeu-se a este trabalho (demonstrado no anexo), o qual será instituído durante os próximos meses. No mesmo âmbito instituir-se-á um projeto de circuito interno de televisão (*corporate TV*), de modo a passar as informações e mensagens apropriadas aos utentes e profissionais do Hospital. Neste processo, proceder-se-á, também, à ampliação do estacionamento, pretendendo retirar os automóveis dos espaços adjacentes ao edifício hospitalar.

O desenvolvimento deste plano está enquadrado nas áreas de Ação Social e da Saúde, eixos estratégicos prioritários de atuação da SCMMC.

Passa-se agora a elencar a micro-organização destas das áreas do Plano de Atividades, as quais são complementadas com a Gestão Administrativa e com o Orçamento apresentado para 2020.

2. ÁREA SOCIAL

2.1. Enquadramento e Âmbito de Atuação

A Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC) é uma estrutura da Economia Social, com importante (prioritária) intervenção na área social. De modo sumário, conta com a colaboração diária nos diferentes serviços de duas técnicas de Serviço Social na elaboração de um trabalho conjunto no âmbito das diferentes intervenções sociais. Trabalho este que irá continuar a realizar-se em 2020 em constante articulação com a restante equipa multidisciplinar.

A **Área Social é transversal** a todas as valências da SCMMC e à comunidade em geral, como é possível esquematizar nas diferentes áreas da sua intervenção institucional (Figura 1).

A Equipa Técnica Multidisciplinar é constituída por uma Técnica de Serviço Social e Diretora Técnica da ERPI, Técnica de Serviço Social e Coordenadora do SAAS, Psicóloga, Terapeuta Ocupacional, Nutricionista, Animadora Social.

Figura 1- Equipa Técnica Multidisciplinar da ERPI no Serviço Social

2.2. Sinopse das Atividades Propostas

2.2.1. Estrutura Residencial para Idosos (ERPI Rainha Santa Isabel)

A ERPI dispõe de uma Técnica Superior de Serviço Social a tempo inteiro, que acumula funções de Diretora Técnica e presta apoio social nas várias valências da SCMMC.

As atividades propostas no âmbito do Serviço Social nesta valência são:

- Coordenar e supervisionar o pessoal afeto à ERPI;
- Assegurar aos utentes um conjunto de serviços que permitam satisfazer as suas necessidades, nomeadamente no 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 colaboradores para esta realidade;
- Apresentar 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;
- Conduzir todo o processo de integração do utente no lar – receção e acolhimento, elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual;
- Mediar a relação com os familiares dos utentes, promovendo as visitas e atividades que potenciem a continuidade dos laços familiares.

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

O Serviço Social desta valência é complementar à Unidade de Saúde de que depende esta Unidade na responsabilidade das duas Assistentes Sociais da entidade estas efetuam um trabalho conjunto na gestão dos utentes integrados na Unidade. Trata-se ainda de um trabalho em rede com o suporte da equipa multidisciplinar que reúne semanalmente com a coordenação da Enfermeira responsável pelo Serviço. É da competência do Serviço Social as seguintes atividades, que se mantêm no Plano de 2020.

- Acolhimento do utente juntamente com o atendimento inicial realizado junto da família e/ou do responsável pelo mesmo (esta diligência tem como objetivo elaborar o diagnóstico social do utente, recolher toda a informação necessária que irá permitir conhecer a sua história de vida, avaliar a situação económica e habitacional, explorar as suas expetativas face ao serviço e elaboração conjunta do plano de alta social;

- Elaboração/atualização dos planos Individuais de cuidados com base nas necessidades e expetativas individuais;
- Promoção de reuniões com a família sempre que a situação do utente assim o exija, de acordo com a evolução do seu quadro clínico;
- Contacto com outras entidades/instituições que possam colaborar com o serviço na preparação e concretização da alta social do utente;
- Participação na reunião trimestral da Equipa de Coordenação Local (ECL);
- Estabelecimento do contacto permanente com a coordenadora que representa o Instituto da Segurança Social com o intuito de lhe ser transmitido o feedback face à situação social de todos os utentes bem como no esclarecimento de dúvidas, preenchimento de formulários, entre outras questões;
- Presença nas reuniões com a equipa multidisciplinar através da exposição dos casos clínicos, na recolha e partilha de informação, na análise individualizada de cada utente.

2.2.3. Internamento (Medicina/Cirurgia)

O Serviço Social colabora, ainda que de forma mais pontual, com a equipa do serviço de internamento da SCMMC (Medicina Interna e Cirurgia) e faz-se representar semanalmente na visita aos doentes. Face a uma questão de logística e conjugação com os restantes serviços não é possível assegurar a presença de uma Assistente Social de forma permanente. No entanto, sempre que solicitado o serviço e que a situação assim o exija, a técnica desempenha funções designadamente de articulação com a família e entidades que possam colaborar na concretização da alta.

2.2.4. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

No âmbito da Rede Local de Intervenção Social – RLIS e decorridos os três anos estipulados para o serviço, que foram concluídos a 31 de outubro de 2019, o Instituto de Segurança Social do Porto – ISSP convocou a Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses com o intuito de avaliar a possibilidade e interesse da entidade em dar continuidade a este serviço através de um Acordo Atípico. Deste modo a SCMMC irá continuar como entidade gestora do projeto (até 31 de dezembro de 2020), dando cumprimento à sua missão para com os Marcoenses no âmbito do apoio á população vulnerável.

- Informar, aconselhar e encaminhar para respostas serviços ou prestações sociais adequadas;
- Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;

- Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- Prevenir situações de pobreza ou exclusão social;
- Contribuir para aquisição de competências das pessoas e famílias, promovendo a autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
- Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social.

2.2.5. SMS+CUIDADORES – Envelhecer em Meio Rural

A SCMMC tem uma vez mais a possibilidade de desenvolver junto da população idosa, que reside em zonas específicas Rurais do concelho do Marco de Canaveses, um serviço móvel de saúde que tem como principal objetivo minimizar os problemas associados ao processo de envelhecimento, através de visitas domiciliárias efetuadas por uma equipa multidisciplinar. Nesta nova versão do serviço encontram-se também incluídos os cuidadores formais e informais. O Serviço Social para além de integrar esta equipa, visa realizar uma avaliação socioeconómica e habitacional dos idosos bem como servir de mediador no contacto com as famílias e outras entidades que prestem serviços.

2.2.6. Cantina Social

Em 2020, pretende-se manter o Protocolo de Cooperação caso seja esta a resposta seja mantida pela Segurança Social para assim garantir a entrega das refeições diárias, atribuídas pela Segurança social, sete dias por semana, para consumo no domicílio. Os beneficiários podem requerer este apoio através das seguintes vias – procura direta, conhecimento da SCMMC, sinalização pelos Parceiros da Rede Social, Autarquia, outras instituições.

2.2.7. Atividades Transversais

Ao longo do ano de 2020 o Serviço Social pretende continuar a contribuir em atividades transversais às valências da SCMMC, nomeadamente:

Formação interna: a SCMMC vai executar um novo plano de Formação destinada aos seus colaboradores – CAPACITA-SCMMC2020 - pelo que o Serviço Social se responsabilizará por ministrar alguns conteúdos imprescindíveis ao bom funcionamento da entidade;
Participação nas reuniões do Conselho Local de Ação Social, realizadas trimestralmente na Câmara Municipal do Marco de Canaveses;

Participação nos diferentes grupos de trabalho organizados pela Câmara Municipal no âmbito social e saúde;

Organização de um encontro de trabalho "grupo de partilha e reflexão", destinado às Assistentes Sociais e outros técnicos de algumas SCMMC, com vista à partilha e discussão de alguns temas relevantes para a melhoria dos serviços;

Participação nas Redes Sociais através de publicações que contemplem as atividades realizadas nas várias valências e publicações periódicas sobre diversas temáticas específicas deste serviço;

- Colaboração nas Noites de Saúde com a colaboração nas atividades destinadas à comunidade, designadamente com a organização de sessões sobre temáticas ligadas à saúde;
- Equipa de Projetos: integrar a equipa na elaboração de projetos/candidaturas a diferentes financiamentos continuando uma procura de projetos sociais de interesse para a Instituição, assim como a colaboração na sua implementação;
- Colaboração com outros serviços da SCMMC: apoio e participação em atividades temáticas, comemoração de atividades relevantes á Instituição;
- Elaboração de candidaturas a estágios profissionais bem como o seu acompanhamento.

2.3. ERPI Rainha Santa Isabel

"Velho, não.
Entardecido, talvez.
Antigo, sim.
Me tornei antigo
Porque a vida, tantas vezes se demorou.
E eu a esperei
Como um rio aguarda a cheia".
Mia Couto

A Estrutura Residencial para Idoso (ERPI) Rainha Santa Isabel é uma das valências da SCMMC, tem Acordo de Cooperação típico com o Centro Distrital da Segurança Social do Porto para os 60 utentes.
De acordo com a Portaria nº 67/2012 de 21 de março, os principais objetivos da ERPI/Lar de Idosos são: proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas; contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo; criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar; potenciar a integração social.
Atendendo a que os idosos da ERPI evoluem para situações de dependência e/ou demência obrigam à necessidade de adaptação e qualificação profissional. Para responder a essa necessidade contamos com uma equipa multidisciplinar, composta por Assistente Social (coordenadora), Animadora Sociocultural, Ajudantes de Lar, Auxiliares de Serviço Gerais, Cozinheiras, Enfermeiras, Médico, Nutricionista, Psicóloga e Terapeuta Ocupacional.

A equipa multidisciplinar tem como prioridade os seguintes objetivos:

- Aumentar as condições de conforto de todos os utentes, e aprofundar a contínua melhoria na qualidade dos serviços prestados através da correta planificação, monitorização e avaliação dos mesmos, em resposta às necessidades individuais de cada utente;
- Implementar estratégias de desenvolvimento e gestão de competências nomeadamente, formação interna e externa a todos os funcionários da ERPI;
- Dinamizar atividades para os nossos utentes que permitam estimular a sua capacidade de raciocínio, promover as relações interpessoais, dentro e fora da ERPI, e estimular a sua criatividade e motricidade.

Ao caraterizar os utentes da ERPI, por sexo e grupo etário, verifica-se que na sua maioria são mulheres (44 utentes) tendo uma forte expressão os grupos etários acima dos 80 anos. Dos 60 utentes da ERPI,

15 estão totalmente dependentes para todas as suas atividades de vida diária; sendo que, dos dependentes 28 utentes estão em cadeira de rodas ou com necessidade de ajuda na motricidade (andarilho ou canadianas); 10 utentes apresentam total dependência, não pela perda de motricidade mas, pelo grau de limitação neurológica que apresentam (Doença de Alzheimer, doença de Parkinson), o que representa 88% dos utentes com necessidades acrescidas de cuidados.

Com o objetivo de ir de encontro às necessidades e expectativas dos utentes, para além de cumprir com os requisitos da Segurança Social, a ERPI conta com uma equipa multidisciplinar. Para além dos recursos humanos especificamente dedicados à ERPI, há ainda a colaboração de recursos humanos transversais à SCMMC, que apoiam esta valência.

2.3.1. Atividades Propostas da Área Social

A ERPI dispõe de uma Técnica Superior de Serviço Social a tempo inteiro, que acumula funções de Coordenadora e presta apoio social na Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM) e Hospital Rainha Santa Isabel. Atividades para manter em 2020:

2.3.1.1. Colaboração nas atividades desenvolvidas pelas diferentes áreas de atuação da SCMMC;

- Melhoria dos serviços prestados aos utentes: elaborar, monitorizar, avaliar e rever os Planos Individuais de Cuidados; realizar mensalmente reuniões com equipa multidisciplinar e utentes; aplicar inquéritos de satisfação dos utentes; proceder ao tratamento estatístico e definir ações de melhoria;
- Coordenação e supervisão do pessoal afeto à ERPI;
- Prestação aos utentes de um conjunto de serviços que permitam satisfazer as necessidades específicas de cada utente, 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, capacitá-los através de ação de formação;
- Apoio e orientação sempre que possível, nas atividades de animação desenvolvidas com e para os utentes da ERPI e Unidade de Cuidados Continuados;
- Promover a imagem da instituição junto da comunidade;
- Apoio nas candidaturas a diversos programas e/ou projetos com financiamento;
- Dar continuidade ao acompanhamento e avaliação de diversos estágios curriculares realizados na ERPI;

- Acompanhamento biopsicossocial dos doentes da UCCLDM e Internamento hospitalar;
- Elaboração e reavaliação do plano de intervenção de cuidados dos utentes da ERPI e UCCLDM;
- Realização de candidaturas para estágios profissionais do IEFP, IP;
- Continuação da construção do manual de acolhimento dos funcionários da ERPI;
- Adquirir ajudas técnicas, nomeadamente almofadas anti-escaras para cadeira de rodas, e almofadas para posicionamentos.

2.3.1.2. Cantina Social

Esta resposta de apoio à comunidade, desenvolve-se através do Protocolo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social do Porto. Contudo, a continuidade desta resposta durante o ano 2020, está dependente da renovação do Protocolo de Cooperação. Até dezembro de 2019, a SCMMC tem acordo para 16 refeições diárias, situação que será revista para 2020 não havendo ainda indicação acerca da prossecução deste programa.

2.3.1.3. Formação

De forma a sensibilizar para as boas práticas, melhorar os serviços prestados e dar cumprimento à legislação laboral, os técnicos da ERPI delinearam um Plano de Formação para 2020. (serão discriminados no *CAPACITA- SCMMC2020*).

2.3.2. Atividades da Área de Saúde na ERPI

- **Cuidados médicos**

De acordo com a situação de saúde de cada utente, será programada uma articulação meticulosa com outras valências que a Santa Casa dispõe, nomeadamente Serviço de Imagiologia e estudo analítico quando tal for aconselhado, assim como outros serviços externos à Santa Casa em articulação com o SNS.

O recurso a outros Cuidados de Saúde será realizado, nas situações urgentes com o SAP da SCMMC e SU do Centro Hospitalar Vale do Sousa, e nas situações programadas através de referenciação para consultas de Especialidades hospitalares, as quais serão processadas através de carta ao Médico de Família, que concordando, orientará através do sistema "Alert", para a respetiva especialidade, ou então os próprios familiares responsabilizar-se-ão pelo agendamento da consulta.

Todo o plano de atividades terá os utentes como plataforma de trabalho, 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 apresenta, na medida do possível.

A estimativa do número de consultas necessárias para uma adequada observação, prescrição, e orientação dos utentes no Lar Rainha Santa Isabel será de 2592 consultas. Orçamentos para outro tipo de atividades como transportes, outro tipo de consultas, dependem da capacidade da Santa Casa em negociar com as Instituições responsáveis de forma a conseguir com o menor custo possível os cuidados imprescindíveis para os utentes.

- **Cuidados de enfermagem**

O tratamento/acompanhamento da equipa de enfermagem junto dos utentes tem muita importância para o bem-estar físico e emocional dos mesmos. Tem como objetivo a promoção da saúde, prevenção da doença e a reabilitação, assim como, o acompanhamento e formação das funcionárias que trabalham diretamente com os utentes.

De acordo com as problemáticas dos utentes da ERPI, a equipa de enfermagem como promoção da saúde e prevenção da doença propõe as seguintes atividades:

- Elaborar planos de cuidados de enfermagem, de acordo com as necessidades dos utentes;
- Pesquisas de glicemia capilar e administração de insulina;
- Avaliação regular de sinais vitais;
- Reconhecimento de alteração comportamental e hemodinâmica dos utentes;
- Preparação, administração e arrumação de medicação PO, I.M. e SC, realizando ajustes sempre que necessário de acordo com, a opinião médica;
- Prevenção de úlceras de pressão através de vigilância e ensinos sobre os cuidados a efetuar de forma a preveni-las;
- Prevenção de feridas traumáticas através dos ensinos realizados sobre as transferências dos utentes;
- Tratamentos de feridas traumáticas, cirúrgica e úlceras de pressão;
- Identificação dos utentes que necessitam de observação médica emergente e programada;

- Cuidados de SBV e desobstruções da via área em situações de convulsão, engasgamentos, PCR, entre outras;
- Colocação de sondas nasogástricas, vesicais, de acordo com as necessidades do utente;
- Realização de colheitas de sangue;
- Vigilância dos cuidados de higiene, posicionamentos e refeições dos utentes;
- Comunicação com o utente e família;
- Ajustes de débitos de oxigénio de acordo com as necessidades do utente e das requisições dos mesmos, bem como dos nebulizadores;
- Ensinos e esclarecimentos e observação da realização de medidas de isolamento de contacto;
- Treinos de marcha, sempre possível, em utentes que beneficiem do mesmo, sendo que nestes utentes, tentamos articular com o Centro de Saúde a realização de fisioterapia.

2.4. Animação Sociocultural

A Animação Sociocultural está presente em duas valências da SCMMC: ERPI e UCCLDM, enquanto complemento da área de saúde, como se pode observar na Figura 2.

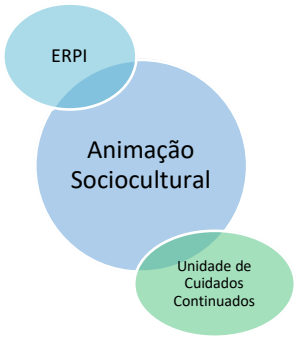


Figura 2- Âmbito Animação Sociocultural

Aquilo que se espera de um programa de Animação Sociocultural designadamente para a Terceira Idade não é trabalhar para a Terceira Idade, mas sim trabalhar com a Terceira Idade, transformando os utentes em protagonistas, levá-los à projeção e à partilha das suas vivências, das suas memórias, dos seus saberes e das suas inquietações. Serão realizadas atividades que vão ao encontro dos gostos e interesses de cada idoso, para que este possa sentir gosto na sua realização, entusiasmando-se pela participação, desfazendo a imagem pré-concebida de que os idosos são inúteis e inativos.

Para o ano de 2020, são propostas as seguintes atividades:

- **"Feliz Aniversário"**

No dia de aniversário de cada o utente, a equipa multidisciplinar irá reunir-se no refeitório/enfermaria, à hora de almoço, para cantar os parabéns ao aniversariante. O bolo é servido como sobremesa.

- **Lúdico-Recreativas**

Serão realizadas uma vez por semana e contemplam jogos tradicionais variados, jogos de tabuleiro, saídas ao exterior, música e festas. Estas atividades ajudam a estimular a mente e o corpo, utilizando atividades instrumentais da vida diária; trabalhar a precisão óculo-motora; exercitar a motricidade grossa; promovendo a coordenação psicomotora; criar momentos de diversão e lazer. O material a utilizar será o já existente na instituição.

- **Desportivas/Motoras**

As atividades Desportivas/Motoras, irão realizar-se duas vezes por semana e consistem em: sessões de movimento, treino de motricidade, dança e caminhadas. Estas atividades desenvolvem as capacidades físicas dos utentes; fortalecem o sistema músculo-esquelético; evitam o sedentarismo; previnem as depressões e reduzem o stress. O material utilizado será o existente na instituição.

- **Intelectuais/Formativas**

As atividades Intelectuais/Formativas serão realizadas todas as semanas e consistem em: jogos de memória e atenção, treino da leitura e escrita, ditados, fichas cognitivas, aulas de Informática. Serão promovidas atividades que desenvolvam a mente ativa, evitando ou retardando a estado demencial do idoso. Será utilizado material já existente na ERPI, acrescentado de algumas fotocópias e impressões necessárias.

- **Sociais/Dinâmicas de Grupo**

As atividades Sociais/Dinâmicas de Grupo serão realizadas quinzenalmente e consistem em: diálogos de grupo ou individuais, histórias de vida e dinâmicas de grupo. Nestas atividades pretender-se-á o desenvolvimento do espírito de equipa e de grupo, fortalecendo laços sociais entre os mesmos; sensibilizar os grupos para temáticas da atualidade e fortalecer o desenvolvimento pessoal dos idosos. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Expressão Plástica**

As atividades de expressão plástica serão realizadas quinzenalmente e consistem em: pinturas, colagens, recortes e dobragens. Nestas atividades são aproveitadas as potencialidades dos idosos a nível artístico, de forma a realizar atividades e trabalhos que demonstrem a criatividade do idoso, estimulando também ao nível da motricidade. Será utilizado material já existente na ERPI, acrescentado de algumas tintas e pincéis.

- **Terapia de Grupo**

Todos os meses será realizado um diálogo de grupo com os utentes e Equipa Multidisciplinar sobre opiniões/sugestões dos utentes relativamente aos serviços da ERPI. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Religiosas**

Todas as semanas, será realizado o terço com os utentes. Caso a capela esteja concluída voltaremos a celebrar a Eucaristia. Caso contrário, continuaremos a realizar a cerimónia da comunhão com os Ministros da mesma. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **"Faça a Sua Ementa"**

A atividade "Faça a sua ementa" será realizada duas vezes por ano, com o Serviço de Nutrição e Alimentação. Será criada uma Ementa semanal elaborada pelos utentes com os seus pratos favoritos. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Janeiras**

Durante o mês de janeiro, pretende-se ensaiar com os utentes uma música alusiva à data para os estes poderem cantar às crianças de um Jardim Infantil ainda a definir. Pretende-se com esta atividade criar o convívio entre gerações e relembrar tradições oriundas do mundo sociocultural em que os utentes estão inseridos. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia do Doente**

O Dia do Doente comemora-se no dia 11 de fevereiro e está prevista a visita de um grupo à instituição (grupo a definir). Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia dos Afetos**

O Dia de Afetos será comemorado a 14 de fevereiro, onde está previsto um diálogo de grupo a fim de dar a conhecer aos utentes a origem da data e as suas tradições. Está previsto também a realização de

um trabalho de expressão plástica alusivo à data (trabalho ainda a definir). Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Carnaval**

No dia 25 de fevereiro, os utentes autónomos, irão deslocar-se à cidade para visualizarem o desfile de Carnaval. De seguida, já na ERPI, será realizado o Baile de Carnaval, onde os idosos se vestem a rigor para o mesmo. Serão usados materiais já existentes na instituição, acrescentando alguns adereços, confettis e serpentinas.

- **Dia da Mulher**

O dia da mulher comemora-se a 8 de março. Neste dia, será realizado juntos dos utentes, um debate de grupo sobre a evolução do papel da Mulher na sociedade. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia de S. José**

O dia de S. José comemora-se a 19 de março. Neste dia será realizado um trabalho de expressão plástica (ainda a definir), para oferecer aos senhores da ERPI. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia da Água**

O dia da água comemora-se a 22 de março. Nesta data, está previsto realizarmos uma ação de sensibilização sobre a importância da hidratação. Esta será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Visita Pascal**

No dia 12 abril comemora-se a Páscoa. Neste dia, a ERPI recebe a Visita Pascal, na sala de convívio e enfermaria.

- **Dia da Liberdade**

A 25 de abril comemora-se o Dia da Liberdade. Nesta data serão elaborados cravos vermelhos para colocar na sala de convívio. De seguida, será realizado um diálogo de grupo sobre várias temáticas inerentes à data. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia da Mãe**

No dia 3 de maio comemora-se o Dia da Mãe. Para simbolizar a data, será entregue uma flor a todas as Mães.

- **Festa da Família**

A festa da família será realizada a 16 de maio. A festividade será alargada aos familiares que serão contactados/convidados para a festa, assim como Mesa Administrativa e Equipa Multidisciplinar. Será realizada uma atuação dos seniores, uma das funcionárias e a presença de um grupo musical (ainda a definir). A festividade decorrerá da parte da tarde.

- **Dia de S. João**

A 24 de junho comemora-se o S. João. Nesta data, além da tradicional sardinhada, será realizada uma marcha de S. João seguida de um baile. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia dos Avós**

O dia dos avós comemora-se a 26 de julho, mas será dinamizado na ERPI no dia 24. Nesta data pretende-se realizar um encontro intergeracional com as crianças da Colónia de Férias do Marco (ainda a definir). Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Atividades ao Ar Livre**

Durante a primavera e o verão, mediante as condições meteorológicas serão realizadas atividades variadas nos espaços exteriores da ERPI. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Vindima e Desfolhada**

No dia 16 de setembro os utentes poderão relembrar hábitos e costumes com a vindima na nossa vinha assim como uma pequena desfolhada. Será utilizado material já existente na ERPI e material fornecido pela equipa.

- **Dia do Alzheimer**

No dia 21 de setembro será realizada uma sessão de esclarecimentos sobre as demências, incluindo a Demência de Alzheimer. A atividade será realizada em parceria com a Psicóloga e Terapeuta Ocupacional. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia do Coração**

A 29 de setembro comemora-se o Dia do Coração. Para celebrar a data, será realizada uma atividade ao ar livre onde se realizará a degustação de águas aromatizadas; desmistificação de alguns mitos sobre o coração e exercícios de movimento. A atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia do Idoso**

No dia 1 de outubro celebra-se o Dia do Idosos. Assim iremos convidar um grupo musical (a definir) para animar os idosos. No final será realizado um lanche/convívio. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Dia da Alimentação**

O Dia da alimentação celebra-se a 16 outubro. Nesta data, será realizada uma sessão que enfatize a importância de uma alimentação saudável e equilibrada (ainda a definir). A atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Feira de Outono**

A Feira de Outono irá realizar-se a 24 e25 de outubro, com produtos caseiros da época e artesanato, etc. No dia 25 contaremos a atuação musical de um grupo ainda a definir. A atividade será aberta à comunidade. Os fundos obtidos serão utilizados para aquisição de materiais.

- **Dia de S. Martinho**

O dia de S. Martinho comemora-se a 11 de novembro. Nesta data, está prevista a visualização de um filme com a lenda de S. Martinho. De seguida, irá realizar-se um diálogo de grupo sobre as tradições da época. Será utilizado material já existente na ERPI.

- **Festa de Natal**

A Festa de Natal da ERPI será realizada a 19 de dezembro. A festividade terá início com o almoço de Natal, onde poderá estar presente um familiar por cada utente, a Mesa Administrativa e a Equipa Multidisciplinar. Depois, irão realizar-se as atuações de Natal dos utentes e funcionárias (ainda a definir).

- **Plano Semanal**

Afixação do plano semanal: todas as semanas será afixado um plano semanal com as atividades a desenvolver em cada semana do ano.

- **Registos**

No final de cada atividade será realizado um registo de participação dos utentes e avaliação da atividade. Também será realizado o Plano Individual de Cuidados com participação da Equipa Multidisciplinar, realizado no processo de admissão de utentes e na monitorização de seis em seis meses. Aplicação da grelha de Gostos e Interesses dos Utentes, aquando da sua admissão.

Atividades desenvolvidas especificamente na UCCLDM

Relativamente à UCCLDM, a Animação Sociocultural poderá ser vista como um "antídoto" eficaz contra as modernas patologias sociais, que resultaram das ruturas comunicacionais, do alheamento individual e de outros fatores, ela pode também constituir remédio a muitos dos sintomas associados à doença continuada como o alheamento social e cultural. As atividades são selecionadas tendo em conta as limitações do utente, sendo previamente estudadas as capacidades e os gostos de cada um. Assim sendo, estão previstas as seguintes atividades no âmbito da Animação Sociocultural:

- **Lúdico-Recreativas/Musicoterapia**

As atividades Lúdico-Recreativas serão realizadas uma vez por semana e consistem em jogos tradicionais, jogos de tabuleiro e sessões de musicoterapia. O material utilizado será o existente na instituição.

- **Desportivas/Motoras**

As atividades Desportivas/Motoras irão realizar-se duas vezes por semana e consistem em: sessões de movimento, treino de motricidade e dança adaptada. O material utilizado será o existente na instituição.

- **Intelectuais/Formativas**

As atividades Intelectuais/Formativas, serão realizadas todas as semanas e consistem em: jogos de memória e atenção, treino da leitura e escrita, ditados, fichas cognitivas e jogos sensoriais. O material utilizado será o existente na instituição.

- **Dinâmicas de Grupo**

As dinâmicas de Grupo, serão realizadas todas as semanas e consistem em: diálogos de grupo ou individuais, histórias de vida e jogos de grupo. O material utilizado será o existente na instituição.

- **Expressão Plástica**

As atividades de expressão plástica serão realizadas quinzenalmente e consistem em: pinturas, colagens, recortes e dobragens. O material utilizado será o existente na instituição.

- **Dia do Doente**

O Dia do Doente será comemorado no dia 11 de fevereiro e será entregue uma flor previamente produzida pelos utentes. Será utilizado material reciclado ou já existente na ERPI.

- **Aniversário da Unidade**

Festa de Aniversário da Unidade será realizada em fevereiro (dia ainda a definir), com a presença dos doentes, familiares, Mesa Administrativa e Equipa Multidisciplinar. Será convidado um grupo musical para animar a tarde (ainda a definir). Realização de um lanche/convívio para todos os presentes.

- **Carnaval**

No dia 25 de fevereiro, caso as condições meteorológicas o permitam, alguns utentes (indicados pela equipa de enfermagem) poderão assistir ao desfile de Carnaval da cidade.

- **Festa de Natal**

A Festa de Natal será realizada no mês de dezembro (dia ainda a definir), com a presença dos doentes, familiares, Mesa Administrativa e Equipa Multidisciplinar. Será convidado um grupo musical para animar a tarde (ainda a definir). Cântico dos “Parabéns” e realização de um lanche/convívio para todos os presentes.

2.5. Serviço Móvel de Saúde (SMS)+ Cuidadores+ Rural + GreenCare

O projeto"SMS+Cuidadores” dá continuidade a um Serviço Móvel de Saúde (SMS) iniciado pela SCMMC, em 2015, com o apoio do BPI Séniores. Este é um projeto nuclear a toda a atividade de apoio social ao Envelhecimento Domiciliário (“Aging in Place”) e tem-se constituído como um exemplo de boas práticas para a promoção do envelhecimento ativo e saudável em meio rural. O projeto nuclear, **apoiado em 2020 pelo Prémio Fidelidade**, prestará o acompanhamento multidisciplinar, individualizado e humanizado, no contexto habitacional do idoso, possibilitando o envelhecimento bem-sucedido com saúde, autonomia, qualidade de vida e independência. Nesta intervenção estão integrados os cuidadores destes idosos, com o objetivo de lhes proporcionar formação nos cuidados

básicos, ajudas e conselhos técnicos que permitam tornar as suas tarefas do "cuidar" mais simples e eficazes.

Como principais objetivos:

- 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;
- Propiciar educação específica aos cuidadores de pessoas dependentes, nas suas atividades de vida diárias, e acamadas, por tempo prolongado.

Os beneficiários deste projeto são:

- Pessoas com mais de 65 anos, a residir nas freguesias mais desprotegidas do Marco de Canaveses, que apresentem: doenças crónicas, situação de isolamento e/ ou carência económica/social.
- Pessoas que se enquadrem no papel de cuidador. Por cuidador entende-se quem lida diariamente com uma pessoa dependente (de qualquer idade) nas suas atividades de vida diária, por tempo prolongado.

Com a implementação do SMS+Cuidadores, a SCMMC pretende implementar projetos de cariz de responsabilidade social, em proximidade efetiva com os beneficiários, contribuindo para um melhor acompanhamento e controlo da doença crónica e, por sua vez, promover 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 de multidisciplinar para avaliação ou reavaliação do diagnóstico.

Com a implementação deste projeto que é nuclear ao apoio social estruturado, a SCMMC pretende manter a linha de desenvolvimento dos projetos de cariz de responsabilidade social, contribuindo para 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.

2.5.1. Acompanhamento Nutricional e Educação Alimentar

Com o projeto SMS+Cuidadores, em 2020, dar-se-á continuidade à intervenção nutricional e educação alimentar já efetuada e serão realizadas as atividades já em curso e introduzidas novas atividades:

- 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 disfagia - EAT 10 (*EatingAssessmentTool);*
- Identificação do risco de desnutrição e desidratação;
- Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
- Acompanhamento nutricional mensal 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.

2.5.2. Gestão Farmacoterapêutica

Além da 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. Promover-se-á a 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 ocorrência de efeito(s) adverso(s) derivado da medicação implementada.

2.5.3. Intervenção 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. A presença e intervenção da Terapia Ocupacional neste programa deve facilitar a:

- Inclusão do utente no contexto de participação ocupacional, tornando-o mais independente possível;
- Maximização do potencial físico, cognitivo e sensorial do utente 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 em contexto físico, se necessário, ou fornecendo ajudas técnicas, mediante empréstimo do Banco de Ajudas, que adequem a sua participação (inclui também apoio domiciliário/ consultoria);
- Promoção de estratégias e/ou formação aos auxiliares, outros técnicos, familiares e/ou cuidadores envolvidos no processo do utente.

2.5.4. Acompanhamento Psicossocial

A ação da área da Psicóloga neste projeto prende-se com a avaliação (cognitiva e emocional) e acompanhamento dos utentes, no sentido de promover 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. Para a execução deste projeto, torna-se fundamental o apoio da Psicologia ao nível de:

- Avaliação cognitiva e emocional (MMSE – *Mini Mental StateExamination*, WMS-III – Escala de Memória de Wescheler e GDS – *GeriatricDepressionScale*);
- 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.

No SMS+Cuidadores, cabe ao **Assistente Social**, como membro da equipa, 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, Juntas 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 urgente nomeadamente ao SAAS (Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social), que atuará sob a coordenação da SCMMC, até 31 dezembro de 2020.

2.5.5.Enfermagem - Monitorização dos Indicadores de Saúde

Em 2020 será dada continuidade à avaliação e monitorização de sinais vitais dos idosos no domicílio, que tem vindo a ser feita ao longo do projeto. Os níveis de colesterol e triglicerídeos, também de avaliação trimestral, serão alvo da avaliação final, com o objetivo de verificar 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.

2.5.6. Formação dos Cuidadores

Um dos *outcomes* expressos deste projeto é a elaboração de um programa estruturado de apoio aos cuidadores informais, quanto à diversidade e ao nível de qualidade dos cuidados prestados aos idosos. Execução de um programa de formação de forma a abordar algumas temáticas que possam ir ao encontro das necessidades transversais identificadas, e necessárias ao ato de cuidar. Respeitando o Programa *CAPACITA–SCMMC2020*, pode ser necessária a intervenção formativa em áreas específicas

para os cuidadores, porque "cuidar de alguém é a maior vitória perante a doença e é um excelente motivo para procurar um novo olhar para a vida" (Ana Arantes, 2019).

2.5.7. Acompanhamento na área de psiquiatria

A intervenção da psiquiatria é solicitada para situações específicas quando a equipa identifique sinais/sintomas de patologia psiquiátrica associada por exemplo a síndromes demenciais e/ou depressão, patologias estas frequentes nos idosos e cuidadores. O objetivo é fazer uma avaliação da situação e o encaminhamento adequado.

2.5.8. Novos Projetos Complementares

Em 2020 irão decorrer duas novas abordagens do apoio ao envelhecimento domiciliário ("Aging in Place"), enquadradas no projeto base SMS+Cuidadores, decorrentes da atribuição quer de doisfinanciamentos obtidos no último trimestre de 2019, que permitirão assegurar o financiamento da ação social da SCMMC e promover a intervenção nesta área, mas também da atribuição de uma carrinha adaptada concedida à SCMMC ao abrigo do Programa "Frota Solidária" da Fundação Montepio, que será disponibilizada no primeiro semestre de 2020.

- **Rural SMS2 Care** – Prémio BPI Rural, onde vai ser dado apoio ao nível da Fisioterapia dos beneficiários do Projeto que se encontram no Domicílio. O projeto diferencia-se pela integração das valências de serviço social, psicologia, nutrição, terapia ocupacional, enfermagem, fisioterapia e farmácia em oposição às respostas "avulsas" para problemas da longevidade, em zonas rurais, de baixa densidade populacional e dificuldade de acesso aos transportes. A inclusão da fisioterapia é inovadora neste projeto e constitui apoio à escassez de respostas sociais, com estas caraterísticas na dispersão do acesso no concelho.
- **SMS+GreenCare** – atribuído pela Fundação Calouste Gulbenkian – Envelhecimento na Comunidade - onde vão ser introduzidas abordagens não-farmacológicas e de intervenção com a Natureza. É feito em parceria com a EPAMAC (Escola Profissional de Agricultura Desenvolvimento Rural do Marco de Canaveses) e com o Instituto Politécnico de Viana do Castelo.Assim, o SMS+GreenCare alarga os objetivos iniciais da intervenção "Aging in Place":
    - contribuir para a permanência dos idosos em ambiente domiciliário via acompanhamento por equipa multidisciplinar;
    - formar os cuidadores informais com conhecimentos/competências dotando-os de estratégias para melhor cuidar,

- contribuir para a educação intergeracional para a longevidade, com envolvimento das pessoas idosas e jovens (alunos da EPAMAC).

É na articulação inovadora destes objetivos, com recurso à natureza (atividades GreenCare), que se espera vir aumentar a qualidade de vida e bem-estar de todos os envolvidos.

2.6. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

No âmbito da Rede Local de Intervenção Social – RLIS e decorridos os três anos estipulados para o projeto (término em dia 31 de outubro de 2019), o Instituto de Segurança Social do Porto – ISSP convocou a SCMMC com o intuito de avaliar a possibilidade e interesse da entidade em dar continuidade a este serviço através de um Protocolo de Acordo Atípico. Deste modo a SCMMC irá continuar como entidade gestora do projeto até 31 de dezembro de 2020), dando cumprimento à sua missão para com os marcoenses no âmbito da responsabilidade social.

O Plano de Atividades aqui apresentado pretende organizar a intervenção a realizar no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) da SCMMC, cuja área de intervenção é circunscrita às dezasseis freguesias do concelho do Marco de Canaveses. Tendo em conta a elevada afluência ao nível do atendimento e acompanhamento social e sendo este um serviço fundamental para dar resposta às diferentes problemáticas e situações de emergência social, o ISS determinou que a SCMMC deverá assegurar a transição que envolve o término do projeto enquanto RLIS e paralelamente dar início ao novo projeto. Assim o SAAS teve início dia 4 de novembro de 2019:

- O projeto tem uma nova designação: *Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social* – SAAS, e uma nova imagem;
- É um serviço de atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social;
- A sua sede física é localizada na Rua Eusébio da Silva Ferreira nº 33 C Loja 31 4630-463 Marco de Canaveses;
- A capacidade de resposta deste projeto situa-se no intervalo entre os 200 a 350 atendimentos/acompanhamentos sociais mensais, de acordo com a tipologia de intervenção desenvolvida. Quanto à estrutura física do estabelecimento, a nova sede onde irá funcionar o SAAS é composta por uma sala de reuniões, dois gabinetes, sala de espera/receção, arquivo e WC. Encontra-se localizada no centro da cidade do Marco de Canaveses junto à zona comercial, paragem de autocarros e ponto de táxi. A nova localização da sede do serviço irá

permitir um acesso mais fácil a todos os que utilizam os meios de transporte públicos, conseguindo-se assim uma localização mais centralizada numa zona da cidade com maior afluência.

Recursos Humanos - 1 Coordenador (Assistente Social) afeto a 50%, 2 Assistente Sociais afetos a 100%, 1 Psicólogo afeto a 100%

O SAAS, enquanto projeto social, tem como principais objetivos: informar, aconselhar e encaminhar para respostas, serviços ou prestações sociais adequadas a cada situação; apoiar em situações de vulnerabilidade social; prevenir situações de pobreza e de exclusão social; contribuir para a aquisição e/ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social; assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social; mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

A intervenção efetuada por este serviço rege-se por princípios que se prendem com a promoção da inserção social; pela contratualização para a inserção como instrumento mobilizador da corresponsabilização dos diferentes intervenientes; personalização, seletividade e flexibilidade de apoios sociais; intervenção prioritária das entidades mais próximas dos cidadãos; valorização das parcerias para uma atuação integrada assente numa intervenção mínima, imediata e oportuna.

2.6.1. Principais problemáticas

De entre as principais problemáticas a trabalhar pela equipa do SAAS, destacamos o ***envelhecimento*** e todas as problemáticas que surgem como consequência da longevidade – doença, dependência, baixos rendimentos, ausência de retaguarda familiar e/ou desresponsabilização dos mesmos, cuidadores pouco qualificados, poucas respostas sociais e sobrelotação das existentes.

A ***doença crónica*** apresenta-se como uma das problemáticas mais expressivas neste serviço, a incidência de doenças oncológicas e as suas consequências em termos de despesas em medicação, transporte e todos os encargos para os indivíduos que sofrem desta patologia.

A ***carência económica*** abrange o maior número de famílias que recorre ao serviço, fatores como o desemprego, as doenças, dívidas, entre outros aspetos.

Acrescenta-se também a ***carência alimentar***, sendo que o SAAS irá exercer a sua ação em articulação com outras entidades para a cedência de bens alimentares recorrendo sempre que necessário à SCMMC para dar resposta a situações de maior emergência.

A ***violência doméstica*** representa 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).

Os ***consumos e dependências*** (álcool e drogas) surgem como outra problemática, de importância crescente, gerando outro tipo de dificuldades (desemprego de longa duração, dívidas, conflitos familiares, mendicidade…).

2.6.2. Postos de Atendimento

A Tabela 1 mostra a distribuição de todas as freguesias do concelho pelos diferentes postos de atendimento.

Tabela 1 - Âmbito Territorial Área Geográfica: Marco de Canaveses

• **Postos de Atendimento**	**Área de Influência Proposta**
Marco (Sede)	• Marco • Várzea, Aliviada e Folhada • Banho e Carvalhosa • Constante • Sobretâmega • Livração • Tabuado • Paredes de Viadores e Manhuncelos • Avessadas e Rosém • Vila Boa do Bispo
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 Soalhães	• Soalhães
Junta Freguesia de Vila Boa de Quires e Maureles	• Vila Boa de Quires

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 esta resposta social. 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.

O SAAS desenvolverá as atividades de ***Atendimento e Acompanhamento Social***, através do encaminhamento de processos já acompanhados pela RLIS, sinalizações, articulação com outras entidades ou pela iniciativa própria dos indivíduos em recorrerem ao serviço.
Trata-se sobretudo de situações de *carência económica, doença prolongada, envelhecimento, endividamento*, entre outras temáticas.

Estas duas modalidades – Atendimento e Acompanhamento Social englobam um conjunto de atividades fundamentais ao funcionamento do serviço, entre elas:

- Visitas domiciliárias (realizadas semanalmente, cada técnica define um dia para o serviço externo fazendo-se acompanhar sempre por outra colega. A SCMMC irá continuar a disponibilizar uma viatura exclusiva para este serviço);
- Articulação com outros serviços;
- Contactos telefónicos;
- Celebração de Acordos de Intervenção Social – AIS;
- Informatização dos processos (informatização permanente e atempada de todos os processos em atendimento e acompanhamento social (diligências, caracterizações individual e familiar, diagnóstico social, elaboração de propostas de apoio económico);
- Reuniões semanais de equipa (realizadas todas as sextas-feiras: têm como objetivo principal a discussão de casos, partilha de informação entre a equipa, organização da semana seguinte, entre outros assuntos).

De salientar que todas as atividades definidas e que caraterizam o serviço, iniciam a sua execução a partir do dia 4 de novembro de 2019, até ao final de dezembro de 2020;

Quanto aos indicadores de frequência e avaliação, todas as atividades mencionadas terão que ser quantificadas respeitando o intervalo médio da tipologia B definido para este concelho (200 a 350 atendimentos e acompanhamentos sociais).

2.6.2.1. 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.

2.6.2.2. 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 caráter eventual com a finalidade de colmatar situações de emergência social e de comprovada carência económica.

2.6.2.3. Modelo de Compromisso de Inserção

No SAAS prevê-se uma abordagem ao nível do acompanhamento social que consiste no apoio técnico para a prevenção e resolução de problemas sociais das famílias, sob compromisso de contratualização para a inserção. Nessa contratualização definir-se-á as ações a desenvolver, os apoios sociais a atribuir e as responsabilidades/obrigações das partes envolvidas assim como os objetivos a atingir.

2.6.2.4. Intervenção no Envelhecimento

Dada a necessidade de intervir e proteger a população idosa, o SAAS dedica (em 2020) 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 bem-estar e qualidade de vida;
- Promoção do envelhecimento ativo e bem-sucedido;
- Aumento da literacia em saúde;
- Sensibilização para a doença mental;
- Formação para os cuidadores;
- Sinalização e encaminhamento de situações de risco (isolamento, maus tratos…).

2.6.2.5. Diagnóstico Social do SAAS

A elaboração do diagnóstico do SAAS constitui outra atividade que irá ser efetuada em 2020, após o início da atividade que decorreu a 4 de novembro de 2019. De acordo com os dados que diariamente são registados pela equipa técnica, iremos recolher essa informação, analisá-la e traçar o perfil da população acompanhada no serviço. Será um instrumento de trabalho a ser divulgado, utilizado em futura execução desta resposta e publicado.

2.6.2.6. Avaliação do Projeto

No final do projeto (31 de dezembro de 2020) é fundamental efetuar a sua avaliação envolvendo os intervenientes, ou seja, o público com o qual se foi intervindo e trabalhando. Importa avaliar, para além da quantidade e indicadores físicos definidos, a qualidade do serviço prestado através de um inquérito de satisfação que irá ser aplicado junto da população beneficiária desta resposta social.

As atividades que nos propomos realizar advêm da experiência adquirida pela Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses no âmbito do projeto RLIS, nos últimos três anos, bem como da auscultação dos parceiros que fomos realizando (Tabela 2).

Tabela 2 – Indicadores de Frequência e Avaliação

Atividades	Indicadores de Frequência e Avaliação	Período de execução
Atendimento e Acompanhamento Social	Cerca de 2400 diligências, no âmbito do Atendimento e Acompanhamento Social.	Até ao final de 2020
Atendimentos no Serviço	Das 2400 diligências que se encontram referidas no âmbito do atendimento e acompanhamento social, prevê-se que perto de200 sejam realizadas em contexto de atendimento no serviço.	Até ao final de 2020
Visitas Domiciliárias	Das 2400 diligências que se encontram referidas no âmbito do atendimento e acompanhamento social, prevê-se realizar entre 400 a 500 visitas.	Até ao final de 2020
Articulações com Serviços	Das 2400 diligências que se encontram referidas no âmbito do atendimento e acompanhamento social, prevê-se realizar 1350 a 1500 articulações com outros serviços	Até ao final de 2020
Contactos Telefónicos	Das 2400 diligências que se encontram referidas no âmbito do atendimento e acompanhamento social, prevê-se efetuar entre 500 a 600 contactos telefónicos	Até ao final de 2020
Acompanhamento de Agregados Familiares	Considerando a experiência acumulada do projeto RLIS, prevemos que, durante o ano de 2020 se verifique em acréscimo em média cerca de 5 a 10 novas situações por mês de atendimento.	Até ao final de 2020
Celebração de Acordos de Intervenção Social (AIS)	Prevê-se que durante o ano de 2020 sejam celebrados entre 100 a 120 AIS, com uma taxa de conclusão com sucesso de pelo menos 51%.	Até ao final de 2020
Informatização dos processos	Informatização permanente e atempada de todos os processos em atendimento e acompanhamento social (diligências, caraterizações individual e familiar, diagnóstico social, elaboração de propostas de apoio económico).	Até ao final de 2020
Reuniões de equipa	Realização de 48 reuniões de equipa (está previsto dar continuidade a uma reunião por semana).	Até ao final de 2020

2.7. Candidaturas no Âmbito do Desenvolvimento de Projetos de Apoio Social

A SCMMC, com o intuito de melhorar o apoio social prestado à comunidade Marcoense, estará atenta às candidaturas que forem abertas a concurso durante 2020, para assegurar a sustentabilidade do apoio ao financiamento de serviços no âmbito social, nos anos subsequentes.

De entre estas, continua a aguardar abertura de candidaturas/apoios ou acordos para o Serviço de Apoio Domiciliário, que não decorreram nos últimos anos.

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", que não constitui o referencial do "clássico" apoio domiciliário. 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 2020, a SCMMC encetará todos os esforços para a realização do acordo de parceria com a Segurança Social.

A 31 de outubro de 2019, a SCMMC manifestou interesse em oferecer – a partir de 2020 - mais uma resposta social, de grande necessidade no Marco de Canaveses e com um âmbito supraconcelhio – o CAES. Para tal, obteve o apoio do CLAS e a possibilidade de cedência de instalações por parte da Câmara Municipal de Marco de Canaveses, para alojamento de 24 pessoas (número mínimo que poderá assegurar a sustentabilidade da resposta). Para 2020, esta resposta estará dependente da aprovação pelo ISS e ainda pela possibilidade de contribuição da autarquia para a remodelação do espaço, tornando-o adequado e com condições dignas ao acolhimento da população vulnerável à qual se destina esta resposta (sem-abrigo, toxicodependentes, refugiados, vítimas de violência doméstica, mães solteiras, etc). É uma resposta inexistente no Marco de Canaveses e que em muito contribuirá na otimização dos serviços prestados pelo SAAS que, entretanto, decorrerá até 31 de dezembro de 2020.

3. ÁREA DA SAÚDE

O Plano Estratégico 2018-2024 constitui a matriz estrutural essencial para os planos operacionais que decorrerão de 2019 a 2024 no Hospital Santa Isabel (HSI), onde irá decorrer as atitudes em 2020. Atendendo às caraterísticas do Hospital, o qual, ao contrário dos hospitais tradicionais do Serviço Nacional de Saúde (SNS), não se organiza em serviços clínicos baseados em especialidades médicas, pretende-se apostar numa gestão por processos. Será nestes processos que se definirão os objetivos específicos (alvos específicos e mensuráveis que resultam e sustentam a estratégia definida, referidos como "*SMART Objectives*" - *Specific, Measurable, Achievable, Realistic,Timebound*), respetivas métricas e táticas alinhadas com os objetivos gerais identificados neste plano estratégico que disponibiliza orientação de alto nível que serve como suporte à elaboração dos processos do HSI.

Em relação ao HSI, de acordo com o Plano Estratégico 2018-2024

MISSÃO

Providenciar uma abrangente carteira de serviços de saúde e de caráter social de elevada qualidade para as nossas comunidades locais e proporcionar uma área residencial de hospitalização de elevada diferenciação e qualidade para clientes nacionais e estrangeiros.

VISÃO

Instituição de referência a nível nacional na área das IPSS;

Excelência no apoio social e assistencial à população;

Referência na área da saúde no concelho e concelhos limítrofes;

Referência na satisfação dos clientes e profissionais;

Referência nacional na área da gestão hospitalar;

Referência internacional na área dos cuidados de saúde residenciais.

VALORES

Cuidar, Excelência, Segurança, Inovação, Parcerias, Integridade.

A organização das atividades é feita de acordo com o Plano Estratégico 2018-2024. Em 2020, o HSI da SCMMC continuará a trabalhar baseado nos princípios de solidariedade social, respeito pela vida

humana e pelo ser humano em sofrimento. A prestação dos cuidados de Saúde no HSI 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 (UCCLDM), Laboratório de Análises e Unidade de Imagiologia.

3.1. Plano Geral de Atividades

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

Pretende-se, em 2020, 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. Contudo, há necessidade de proceder a uma discussão pró-ativa dos financiamentos e revisão dos financiamentos atribuídos, designadamente, no que concerne a UCCLDM que – com as 20 camas – não tem condições de sustentabilidade económica e financeira para a SCMMC.

3.1.2. 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.

3.1.3. Comissões de Saúde

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

- Comissão de Controlo de Infeção;
- Comissão de Farmácia;
- Comissão de Ética;

  Instituída no último trimestre de 2019, no sentido de garantir que os serviços que presta cumprem os princípios que estão na sua origem, que se rege pelo seu Regulamento, onde estão elencadas as suas competências:

  - Apreciar e emitir pareceres sobre todos os aspetos éticos da prática médica desenvolvida na SCMMC nos termos do artigo 8º do presente regulamento;

- Pronunciar-se sobe protocolos de investigação científica que possam ser desenvolvidos na SCMMC;
- Dinamizar a análise e reflexão sobre problemas da prática de investigação que envolvam questões de ética e promover a divulgação dos princípios gerais da ética, promovendo uma cultura de formação e de pedagogia na esfera da sua ação;
- Colaborar, a nível regional, nacional e internacional, com outras entidades relevantes no âmbito da ética e bioética, tendo em vista a partilha de melhores práticas;
- Promover ações de formação sobre assuntos relacionados com a ética e bioética na SCMMC;
- Aprovar, até ao final de cada ano civil, o Relatório de Atividades, o qual deverá ser enviado aos órgãos de gestão do HSI.

- Comissão de Humanização.

  Paralelamente à necessidade de reflexão e atendendo a que a SCMMC é uma instituição de cariz social e humanitário, regida pelos princípios da doutrina e moral cristã, oferecendo excelência de qualidade no âmbito da saúde, do apoio e da responsabilidade social como forma de evidenciar a contribuição da Instituição à comunidade, foi instituída a Comissão de Humanização (CH), que se rege pelo seu Regulamento, onde estão elencados os seus focos de atuação:

  - Proceder à reflexão sobre os objetivos estratégicos a traçar na dimensão da humanização;
  - Dinamizar, apoiar e coordenar o processo e atividades de humanização dos serviços da Instituição;
  - Analisar e inventariar a situação da Instituição ao nível da humanização;
  - Formular propostas de ação ou adoção de medidas, promovendo a sua execução;
  - Pronunciar-se sobre propostas ou planos de ação no âmbito da humanização elaborados por colaboradores dos diferentes serviços;
  - Apoiar, em todos os serviços da Instituição, projetos específicos de humanização;
  - Colaborar com a SCMMC na realização de ações de formação e sensibilização dos profissionais de saúde para a importância da humanização dos cuidados;
  - Contribuir para a melhoria contínua dos processos de receção, acolhimento, informação e apoio a utentes e acompanhantes;

- Elaborar inquéritos aos doentes, prestadores de cuidados e profissionais de saúde sobre a qualidade dos serviços prestados, para posterior avaliação do grau de satisfação;
- Promover e estimular a realização de parcerias, para envolver entidades da sociedade e a comunidade nas ações de humanização;
- Aprovar o Plano de Atividades referente ao ano subsequente e realizar o Relatório de Atividades do ano transato, o qual deverá ser enviado aos órgãos de gestão da SCMMC.

3.1.4. Inquéritos de Satisfação

Implementação de inquéritos de avaliação da satisfação dos utentes, em todas as valências da SCMMC. A aplicação dos inquéritos mantém-se 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. Os inquéritos começaram a ser distribuídos em 2019 e prosseguirão, com avaliação bi-anual, de modo a permitir fazer alterações que se mostrem adequadas e decorrentes dos resultados obtidos.

3.1.5 Informatização Clínica

A informatização clínica completa – processo único – deverá estar completamente concluída em 2020. Este processo é fundamental para a monitorização dos processos clínicos e tem papel decisivo e estruturante no funcionamento do Hospital. Mais tarde será extensível a todas as valências sociais.

Os grandes tópicos contemplados no software PRIMEDEV, a ser desenvolvido personalizadamente para a SCMMC são os seguintes

Admissão

- Criação de Registos de Admissão com base no RNU
- Faturação de Utente
- Atualização de Preços via WebServices
- Emissão de Cauções

Agendamento

- Agendamento Geral
- Requisições CTH
- MCDTS prescritos internamente
- Remarcações

Internamento

- Gestão da Ocupação dos Pisos de Internamento, quartos e camas
- Registos Clínicos e de Enfermagem
- Plano de Trabalho e Registos de Administração de Medicamentos
- Nota de Alta Médica e de Enfermagem
- Relatórios
- Anexos de documentos digitalizados

Gestão de Sinistrados

- Controlo e Atribuição de Incapacidades Temporárias Absolutas e Permanentes Parciais
- Avaliação da doença com base no ICD9/ICD10
- Gestão de Altas do Sinistro
- Relatórios para Seguradoras e Entidades Patronais
- Anexos de documentos digitalizados

Processo Clínico Eletrónico

- Diário Clínico (Parâmetros de Avaliação – Visualização Gráfica, Escalas, Alertas Clínicos)
- Classificação do diagnóstico com base no ICD9/ICD10
- Prescrição Eletrónica
- Prescrição Medicamentosa, Cuidados e Dietas
- Requisição de Exames
- Registos Clínicos de Sinistrados
- Prescrição de Fisioterapia
- Agendamento de Atos
- Relatórios
- Anexos de documentos digitalizados

Enfermagem

- Registos de Intervenções (Parâmetros de Avaliação – Visualização Gráfica, Escalas, Consumíveis, Atos Clínicos)
- Prescrição de Cuidados de Saúde com base na classificação CIPE
- Plano de Trabalho e Registos de Administração de Medicamentos e Cuidados de Saúde
- Nota de Entrada de Enfermagem
- Nota de Alta de Enfermagem
- Relatórios
- Anexos de documentos digitalizados

Bloco Operatório

- Proposta Cirúrgica
- Classificação dos procedimentos propostos com base no ICD9/ICD10 e tabela da Ordem dos Médicos
- Consentimento Informado
- Gestão da Ocupação de Salas de Bloco Operatório
- Registos Cirúrgicos (Anestesiologia, Intraoperatório e Pós-Operatório)
- Cirurgia Segura
- Registos de Consumíveis e Controlo de tempos de Cirurgia
- Relatórios e Anexos de documentos digitalizados

Cuidados Continuados

- Parametrização de Capacidade Contratualizada
- Internamento e definições contratuais com as entidades SNS, Seg. Social e Utente
- Gestão da ocupação de quartos e camas
- Registos Clínicos, de enfermagem, de terapeutas e assistentes sociais
- Agenda Social do Utente
- Plano de cuidados
- Avaliação multidisciplinar
- Nota de Alta multidisciplinar

Faturação Cuidados Continuados

- Utente
- SNS
- Segurança Social

Faturação Sistemas de Saúde

- Processamento de Avenças
- SNS
- Consultas a Tempo Horas (CTH)
- SIGIC
- ADSE
- ADMG
- SAD/PSP
- Outros subsistemas de Saúde

Processamento de Honorários

- Definição de regras dinâmicas de honorários
- Parametrização de Avenças
- Cálculo automático de retroativos por ajuste de valores

Gestão de Stocks

- Gestão de Stocks de Produtos, Medicamentos e Dispositivos Médicos
- Definição de Armazéns Centrais e Avançados
- Controlo de lotes e prazos de validade
- Códigos de Barras
- Afetação automática de Stocks com base nos consumos associados à admissão do utente

Central de Compras

- Pedidos de Stocks
- Validação de Pedidos
- Satisfação de Pedidos
- Sugestão de Compras

Estatísticas

- Indicadores
- Dashboards

3.1.6. Instalações/Equipamentos

Ao longo de 2020, pretende-se reformular através de requalificação, as condições físicas e hoteleiras de diversos setores do Internamento do HSI, estando previsto o alargamento da área correspondente ao ambulatório, através da edificação de nova estrutura física (em capítulo próprio).

3.2. Plano Específico de Atividades

3.2.1. Enfermagem

A Enfermagem constituiu uma área fundamental pela permanência continuada e contínua ao longo de todo o tempo de funcionamento da instituição.

O HSI pode ser pequeno face ao universo das instituições de saúde em Portugal, mas pode fazer a diferença pelos cuidados que presta à comunidade. Em última instância, como dizia o Papa Francisco, sejamos a "ilha de misericórdia no meio do mar da indiferença".

O Plano de Atividades da SCMMC para 2020, para a área da enfermagem, foi elaborado tendo em conta as necessidades da instituição, utentes e colaboradores. As diversas propostas de ação definidas têm o objetivo transversal de otimizar o serviço prestado à comunidade, com vista à melhoria contínua dos cuidados de saúde prestados, tendo em conta uma gestão rigorosa e eficaz dos meios disponíveis

Na área da Enfermagem, pretende-se o envolvimento de todos os profissionais, de modo a obter cuidados de excelência, e tornar a SCMMC uma instituição de referência.

Este Plano de Atividades é apresentado tendo como base 5 (cinco) objetivos gerais aos quais se associam objetivos específicos e atividades, a desenvolver em 2020, de modo a concretizar os mesmos.

Assim propõe-se

A - Aumentar o grau de satisfação com os cuidados prestados na SCMMC;

B - Otimizar os recursos humanos e a formação profissional;

C - Atualizar os sistemas de informação e registos;

D - Promover a segurança do doente - uniformizar os cuidados de Enfermagem;

E - Melhorar instalações e equipamentos.

A. Aumentar o grau de satisfação com os cuidados prestados na SCMMC

A.1. Otimizar a relação com o utente e família e prestar apoio aos cuidadores informais.

- Educação para a saúde aos utentes e cuidadores informais ao longo do internamento de modo a preparar a alta.
- Prestar apoio telefónico durante o internamento e após a alta.
- Ministrar formação aos profissionais sobre humanização dos cuidados, comunicação interpessoal e gestão de conflitos.
- Aplicar um questionário para avaliar a satisfação do utente e prestador de cuidados com o serviço prestado pela SCMMC.

A.2. Promover o envolvimento da SCMMC com a comunidade e contribuir para o envelhecimento ativo e saudável, para a melhoria do bem-estar da população.

- Dia aberto da SCMMC.
- Noites de Saúde.
- Coluna de Saúde no Jornal “A Verdade”.
- Conversas de Saúde na Rádio Marcoense.
- Caminhada anual da SCMMC.
- Feira da Saúde (Rastreios gratuitos e educação para a saúde).
- Comemoração do dia mundial da criança.
- Projeto SMS + Cuidadores.

B. Otimizar os recursos humanos e a formação profissional

B.1. Contribuir para o desenvolvimento da comunidade local promovendo a empregabilidade.

- Dar preferência aos habitantes do Marco de Canaveses, na contratação de novos funcionários.

B.2. Criar condições de acolhimento e bem-estar a todos os colaboradores

- Aplicar um questionário para avaliação da satisfação dos colaboradores.
- Realizar reunião periódica com os funcionários de modo a acompanhar o funcionamento dos serviços e ajudar na integração de novos funcionários.

B.3. Realizar formação interna.

- Implementar o plano de formação da SCMMC (ver CAPACITA-SCMMC 2020)

B.4. Promover o convívio entre colaboradores fora do contexto de trabalho, de forma a melhorar as relações interpessoais

- Caminhada dos funcionários.
- Magusto.
- Jantar de Natal dos funcionários.

C. Atualizar os sistemas de informação e registos

C.1. Disponibilizar novos meios de comunicação com os utentes.

- Criação de novos flyers
- Disponibilizar informações úteis ao utente nas salas de espera

C.2. Otimizar o sistema de informação.

- Integração da CIPE na aplicação informática.
- Informatização de todo o processo de Enfermagem.
- Melhorar os registos no programa informático PRIMEDEV.
- Ministrar formação a todos os utilizadores do programa informático.

C.3. Monitorização da implementação de objetivos e indicadores de qualidade.

- Realização de auditorias aos registos de Enfermagem/Médicos.

C.4. Documentar incidentes relevantes na instituição.

- Criação de uma folha de ocorrências transversal a todo o hospital de modo a facilitar a comunicação de eventos adversos ou de risco para o doente, familiar ou colaborador da SCMMC.

D. Promover a segurança do doente – uniformizar cuidados de enfermagem

D.1. Promover a comunicação dentro da equipa de enfermagem e multidisciplinar.

- Visita periódica do enfermeiro supervisor e diretor clínico ao serviço de internamento.
- Garantir que todos os utentes são acompanhados da carta de alta/transferência de Enfermagem.

D.2. Assegurar a identificação correta dos utentes.

- Verificar a correta colocação de pulseira de identificação e que esta se encontra legível ao longo do internamento.

D.3. Prevenir a ocorrência de quedas

- Implementar a escala de avaliação do risco de queda a todos os doentes internados e estratégias que contribuam para a diminuição da ocorrência de quedas.

D.4. Prevenir a ocorrência de úlceras de pressão.

- Implementar uma escala de avaliação do risco de úlcera de pressão a todos os doentes internados e de práticas para avaliar, prevenir e tratar úlceras de pressão.
- Realizar formação interna aos profissionais sobre prevenção e tratamento de úlceras de pressão.

D.5. Prevenir a infeção hospitalar.

- Implementar procedimentos de prevenção da infeção hospitalar.
- Realizar formação profissional sobre boas práticas na prevenção da infeção hospitalar e lavagem das mãos.

D.6. Aumentar a segurança dos cuidados prestados no período peri-operatório.

- Realização de auditorias ao preenchimento da check-list Cirurgia Segura.

E. Melhorar instalações e equipamentos

- Aquisição de um aparelho de monitorização cardiorrespiratória.
- Colocação de sinalética em acrílico.
- Melhorar o sinal wireless.
- Aquisição de novos materiais para o conforto e bem-estar do utente (toalhas, lençóis, colchas e calcanheiras).

- Aquisição de outros materiais importantes (termómetros, placas de gelo, material de imobilização, carrinho de limpeza).

3.2.2. Bloco Operatório (Cirurgia e Anestesia)

Este Serviço destina-se a assegurar os recursos humanos e materiais para a execução de atos cirúrgicos em condições de segurança para os profissionais e utentes e segundo a *legisartis*. Pretende também ser vetor de aperfeiçoamento profissional e ligação à comunidade.

O bloco operatório é um serviço específico, dotado de profissionais com experiência nas diferentes especialidades: Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Oftalmologia, Ortopedia, Urologia, Gastroenterologia, Ginecologia e ORL.

3.2.2.1. Atividades Propostas

- Aumentar os tempos cirúrgicos;
- Aumentar o número de cirurgias em regime de ambulatório;
- Aumentar a produção cirúrgica em regime de ambulatório;
- Otimizar consumos;
- Melhorar os sistemas de informação

3.2.2.2. Recursos Humanos

- Gestão da equipa de médicos e enfermagem de acordo com os planos operatórios;
- Criar oportunidade de integração, dos enfermeiros, nas diferentes especialidades cirúrgicas;
- Realizar, semestralmente, reuniões de serviço para debater necessidades formativas ou outros assuntos de interesse para a equipa/serviço.
- Deslocação ao Hospital Espírito Santo, em Évora, para reunir com a Presidente da Associação Nacional de Esterilização, de modo a promover a reciclagem/aquisição de conhecimentos.

3.2.2.3. Aquisição de equipamento

O aumento do número de cirurgias implica maior rotatividade do instrumental cirúrgico com consequente aumento do número de esterilizações, provocando desgaste do material e aumento dos custos (de que são exemplo: ferros cirúrgicos (pinças dissecção e preensão, tesouras e porta-agulhas; ótica de artroscopia; pinça de eletrocoagulação; atualização dos kits de consumíveis por cirurgia; criar a consulta pré-anestésica).

3.2.2.4. Equipar a unidade de cuidados pós-anestésicos

Para garantir segurança e qualidade na prestação de cuidados ao doente durante a sua permanência na UCPA é necessário adquirir duas macas com barras de proteção lateral e com posicionamentos básicos.

3.2.2.5. Aquisição de socas para uso exclusivo no Bloco

Disponibilizar aos profissionais, calçado (socas) de uso exclusivo no bloco para evitar o transporte deste equipamento entre instituições.

3.2.3. Internamento – Serviços de Medicina e Cirurgia

Foi dado início, em 2019, uma rotina diferente com iniciativas de integração de equipa assistencial do internamento e práticas com expressão na vida interna do serviço e na perceção dos doentes internados e seus familiares. Começamos com visita geral de toda a equipa assistencial no primeiro dia da semana. Em 2020, haverá reuniões de formação e atualização da mesma equipa.

A proposta de Plano 2020, como a de 2019, assenta em pressupostos muito concretos, nomeadamente ser cautelosos com os objetivos traçados e por outro lado cumprir integralmente os objetivos delineados para o próximo ano.

O HSI, local onde será desenvolvido este plano, tal como outras organizações deste tipo, são locais com dinâmicas próprias, por vezes com conflitualidades presentes e que apresentam desafios concretos e contínuos, nomeadamente de promoção da humanização.

É necessário instituir uma política de recursos humanos mais estruturada, mais exigente e consentânea com as nossas necessidades.

É uma das preocupações da Mesa Administrativa criar um quadro de enfermeiros e de médicos, “um núcleo duro” que sustente o maior número possível de horas de cuidados necessários para os nossos utentes e de disponibilidade para atendimento aos seus familiares.

Este quadro deve assentar em competências técnicas (saber fazer), científicas (saber) e éticas (saber ser). Este processo foi iniciado em 2019 com a contratação de 2 enfermeiros em regime de tempo completo, e continuará em 2020 com a reestruturação da equipa médica.

O trabalho em equipa, deve ser um foco da nossa intervenção, o que irá determinar melhores relações interprofissionais e, por conseguinte, em última instância, ganhos em saúde e proveitos para a instituição.

É proposta dos serviços de Medicina e Cirurgia a normalização dos processos de trabalho a sua modernização com aquisição e melhoria de competências, desenvolvimento da infraestrutura tecnológica e física, bem como implementar um programa de qualidade dos cuidados. Pretende-se a reabilitação de algumas áreas hospitalares, a aquisição de alguns equipamentos, a mobilidade de alguns(mas) colaboradores(as), garantir o aumento de 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 continua a ser uma meta a alcançar.

3.2.3.1. Sustentabilidade financeira/promoção da eficiente utilização dos recursos

- Diminuir os custos com material de consumo clínico;
- Diminuir o custo com os enfermeiros;
- Diminuição dos custos com os médicos;
- Eficiente utilização dos recursos.

3.2.3.2. Aquisição de materiais/equipamentos

- Rebaixamento do teto dos corredores e enfermarias do piso 0;
- Sinalética em acrílico para o piso 0 igual à do piso 1;
- Melhoria do Sistema Wireless e TV cabo;
- Carros de triagem lixos novos;
- Máquina de selar os sacos de roupa e lixos;
- Cortinas para enfermarias do piso 1;
- 1 relógio para a sala de estar.

3.2.3.3. Desenvolvimento e utilização dos sistemas de informação

- 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 e família (aprovação das normas de enfermagem).

3.2.3.4. Pessoa e família

- Servir as expectativas das pessoas e família/promover a excelência nos cuidados de enfermagem;
- Aumentar a satisfação dos utentes;
- Implementar os inquéritos de satisfação e proceder à sua análise;
- 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.

3.2.3.5. Aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional

- Reorganização da equipa médica;
- Aumentar o número de enfermeiros envolvidos no programa de formação;
- Promover grupos de trabalho no âmbito da melhoria da qualidade;
- Implementar processos de avaliação dos enfermeiros;

3.2.4. Consultas Externas de Especialidade

O objetivo central para o ano de 2020, pretende apostar na melhoria do serviço e dos espaços, com o intuito de continuar a prestar o melhor serviço e resposta às necessidades de saúde da população da sua área de abrangência.

O plano de atividades da consulta externa para 2020, assenta em dois pilares a desenvolver:

3.2.4.1. Recursos Humanos

- Formação ao atendimento dos funcionários administrativos e auxiliares (ver *CAPACITA-SCMMC2020*);
- Aumenta da oferta dos serviços existentes – Endocrinologia, ORL, Neurologia, Cirurgia Vascular Dermatologia, Medicina Geral e Familiar;
- Melhorar a oferta dos serviços existentes (Imagiologia, Laboratório Funcional Respiratório);
- Implementação do Código de Conduta (e.g. conflitos de interesse);

- Controlo do cumprimento dos horários médicos e das justificações para as faltas e consequentes adiamentos das consultas;
- Controlo na referenciação de doentes de subsistemas (e.g. ADSE) para outras instituições, designadamente na área cirúrgica;
- Motivar os clínicos para internalizar o atendimento entre a oferta existente (vestir a Marca Santa Casa);
- Avaliação periódica dos índices de satisfação dos utentes (inquéritos de satisfação).

3.2.4.2. Logística/Equipamentos

- Melhorar as condições informáticas para o atendimento;
- Agilizar o sistema informático;
- Proceder ao acesso ao histórico dos registos clínicos;
- Instalação de equipamento de controlo do tempo de espera (tipo: loja do cidadão);
- Implementar um processo de gestão e controlo de stocks da farmácia da consulta;
- Marketing externo/interno;
- Criação de cartão de fidelização (família, parcerias com outras instituições ….);
- Avaliação periódica dos índices de satisfação dos utentes (inquéritos de satisfação) (já em curso).

Manter as Consultas de Especialidades disponíveis na SCMMC e melhorar os indicadores de execução, bem como introduzir novas áreas de consulta e de diagnóstico e terapêutica**.**

3.2.5. Serviço de Atendimento Permanente (SAP)

O Plano de Atividades do Serviço de Atendimento Permanente (SAP) é o instrumento fundamental para definir estratégias de atuação, hierarquizar opções, programar ações e afetar e mobilizar recursos. Trata-se de estabelecer os vetores de atuação da instituição, permitindo materializar o orçamento associado para o HSI da SCMMC.

O SAP é um serviço de prestação de cuidados de saúde vocacionado essencialmente para avaliação e tratamento de alterações agudas de saúde, seja por doença ou por traumatismo, onde a existência de uma verdadeira equipa multidisciplinar — médicos, enfermeiros, administrativos e auxiliares — desempenham um papel importante.

A missão do SAP (Serviço de Atendimento Médico Permanente) é oferecer cuidados de saúde de qualidade no âmbito das suas capacidades e corresponder às expectativas dos seus utentes indo ao encontro da missão da SCMMC e do seu mandato social.

O Plano de Atividades traça as linhas orientadoras gerais relativas às atividades propostas para o ano de 2020.

- Garantir equilíbrio económico e financeiro;
- Promover e assegurar a acessibilidade aos cuidados de saúde;
- Melhorar os sistemas de informação e comunicação;
- Melhorar a integração na rede de cuidados do Sistema Nacional de Saúde;
- Potenciar a qualidade da informação;
- Melhorar a segurança dos cuidados;
- Melhorar a privacidade de acordo com RGPD;
- Incrementar a formação de profissionais;
- Melhorar os índices motivacionais dos profissionais.

Este Plano de Atividades pretende dar resposta a algumas necessidades detetadas pelos profissionais de todas as categorias que colaboram no SAP.

As atividades estão dirigidas sobretudo para a formação no sentido da melhoria da prestação de cuidados de saúde e do relacionamento com os utentes.
No sentido de melhorar os cuidados prestados e uniformizar os procedimentos, há que cumprir e criar novas normas clínicas. Estas mesmas normas destinar-se-ão ao tratamento da dor osteoarticular - a patologia mais frequente no SAP e na área da pediatria, bem como à dosagem dos medicamentos mais utilizados.
Os seguintes aspetos são também de extrema relevância: melhorar o circuito dos sinistrados por acidente de trabalho; haver a possibilidade de fazer agendamento das consultas de seguros através do sistema informático para a consulta externa, bem como a possibilidade de fazer agendamento das consultas de seguros com hora marcada.
Seria pertinente o Hospital aderir a um processo de Certificação de Qualidade, pois poderia eventualmente ser o escolhido pela DGS para certificar hospitais.

No SAP, em 2020, será implementado um novo sistema informático PRIMEDEV no qual possamos documentar todos os cuidados de saúde prestados de forma simples e acessível aos profissionais que prestam cuidados diretos aos utentes, sendo este um verdadeiro processo clínico informatizado. Além disso, poderá ser uma ferramenta útil na gestão dos recursos de material clínico e produtos farmacêuticos.

No sentido de melhorar a humanização da prestação de cuidados e a privacidade dos utentes, propomos que se retirem as macas do corredor e se coloquem no OBS. Esta mudança dará resposta aos problemas de privacidade e da humanização dos cuidados.

3.2.5.1. Equipamentos

No que diz respeito à estrutura do edifício, nas instalações do SAP, com o objetivo de melhorar o conforto e eficiência energética, propomos, quando for possível, a colocação de caixilharia em PVC com vidro duplo.

No sentido de salvaguardar a segurança, nomeadamente a evacuação em caso de incêndio, seria útil estudar-se a possibilidade de desimpedir os cacifos, o guarda-fatos e o corredor que vai da sala de estar até às traseiras do SAP, junto à porta da cozinha.

Aquisição de novos equipamentos:

- Otoscópio para a sala de enfermagem;
- Reservatórios aquapack para oxigénio;
- Manómetros: 2 de ar e 2 de oxigénio;
- Cadeirões ou cadeiras mais adequadas para a sala de nebulizações.

3.2.5.2. Atividades propostas

As atividades propostas, para além da colaboração com a administração em todas as atividades, como o Dia Aberto da SCMMC, o Dia Internacional da Diabetes e outros eventos, vão ao encontro do desenvolvimento profissional dos prestadores dos cuidados de saúde e focam-se na melhoria da qualidade e segurança dos cuidados. Estarão contempladas no Plano de Formação. Além disso, também contribuem para a organização mais eficaz do espaço, no sentido da privacidade e humanização no atendimento dos utentes.

- Tratamento de feridas (*CAPACITA-SCMMC2020*) - Este tema foi sugerido por alguns elementos, pois no SAP há muitos cuidados de penso e tratamento de feridas e não existe uniformização no tratamento das mesmas. Esta formação esteve agendada para ser realizada com a colaboração dos serviços farmacêuticos e um laboratório de produtos para tratamento de feridas, mas tal ainda não foi possível por razões alheias à nossa vontade;
- Formação sobre o tratamento da dor para médicos e enfermeiros, porque segundo alguns profissionais se está a sobremedicar e não há uniformização de procedimentos;
- Suporte Básico de Vida e Avançado de Vida - Esta formação é obrigatória em todas as instituições com prestação de cuidados de saúde e de muita importância para todos os profissionais;
- Formação sobre doses farmacológicas em pediatria;
- Formação sobre patologias pediátricas mais frequentes no SAP;
- Elaboração de Normas e protocolos de medicação em articulação com a direção clínica;
- Colocar as macas do corredor definitivamente na sala de OBS, que oferece privacidade e capacidade de tratamento, uma vez que tem terminais de oxigénio;
- Ponderar o reforço da equipa médica durante as manhãs de sábado, domingos e feriados, no inverno, aquando do pico da gripe;
- Aumentar em 10% o número de consultas privadas e dos subsistemas de saúde;
- Implementar um questionário de satisfação dos utentes (já em curso);
- Reduzir os custos com consumíveis no SAP já em curso);
- Melhorar a articulação entre o SAP e a consulta externa, nomeadamente agilizando a marcação das consultas;
- Apoio na leitura das imagens de RX por médicos experientes da instituição, nas áreas das especialidades (pneumologia e ortopedia), para evitar dúvidas na sua leitura, bem como transferências desnecessárias dos utentes para o SU do CHTS;
- Revisão do regulamento interno do SAP.

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

3.2.6. Medicina Física e Reabilitação (MFR)

O Serviço de Medicina Física e de Reabilitação (MFR) 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 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.

Para2020, propõe-se manter/melhorar os objetivos, como a qualidade dos serviços prestados, cumprindo o Regulamento Interno e normas de segurança, zelando pela conservação e manutenção dos equipamentos e instalações.

3.2.6.1.Atividades Propostas

Dia Internacional da Mulher (8 de março)

- Oferta lembrança.

Formação dos colaboradores nas suas distintas áreas de intervenção (*CAPACITA SCMMC2020*)

- A realizar no auditório em datas a confirmar mediante a disponibilidade do espaço e respetivos formadores;
- Sessão de esclarecimento/demonstração da utilização de irrigadores nasais em bebés e crianças.

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 e Dia do AVC

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

Dia da Fisioterapia e Terapia Ocupacional

- 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

- Panfletos informativos.
- A osteoporose carateriza-se por uma perda rápida de massa óssea levando a uma debilidade corporal maior, que por sua vez origina um aumento de risco de queda e fraturas, podendo levar a graves problemas de saúde, no que diz respeito ao nível pessoal (sofrimento físico e psicológico dos indivíduos e seus familiares), e mesmo ao nível público (pelos elevados custos financeiros que comporta), é objetivo produzir para sensibilizar a população para a necessidade de prevenção da osteoporose.

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

A UCCLDM da SCMMC foi instituída com o objetivo de colaborar no "arranque" da Rede Nacional dos Cuidados Continuados, com o sentido de prestação de serviço a uma população altamente carenciada neste tipo de cuidados. Numa tentativa de colmatar esta problemática, o Decreto-Lei nº 101/2006 de 6 de junho cria a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI), que possibilitou as dinâmicas de criação e fomento de respostas multissetoriais, com o objetivo de promover a continuidade da prestação de cuidados de saúde e apoio social a todo o cidadão que apresente dependência, com compromisso do seu estado de saúde ou em situação de doença terminal. A RNCCI oferece vários tipos de respostas sociais, sendo uma delas as UCCLDM.

Nesta perspetiva, a 14 de fevereiro de 2011, nasceu a UCCLDM da SCMMC com capacidade para 20 utentes, passando o hospital concelhio a dispor de uma nova valência, que procura dar respostas concretas e eficazes para a saúde de uma população envelhecida, cada vez mais sujeita a patologias de aparecimento súbito e recuperações prolongadas, tais como acidentes vasculares cerebrais, fraturas do colo do fémur, doenças oncológicas, demências, entre outras. Atualmente, das 20 camas que a unidade dispõe, 12 estão preenchidas por utentes do nosso Concelho e as restantes oito, por utentes de Concelhos vizinhos, designadamente Baião, Penafiel e Felgueiras. Na ULDM trabalha uma Equipa Multidisciplinar composta por 37 elementos, de diversas áreas específicas do saber, que se complementam para cuidar do doente.

Este documento diz, essencialmente, respeito às atividades programadas para a UCCLDM, é um plano objetivo, pensado e planejado com consciência, não é demasiadamente ambicioso, pois tem em consideração a problemática atual da sustentabilidade da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI).
Mesmo tendo em conta as dificuldades inerentes ao facto de só ter disponibilidade para 20 camas nesta tipologia –UCCLDM– foi assumido esse desafio. Hoje, passados 8 anos da sua instituição, é demonstrável a insustentabilidade desta Unidade pelo nível de financiamento recebido face ao necessário acompanhamento das situações que lhe são alocadas (Anexo – Documento de Gestão Económica e Financeira).

A UCCLDM da SCMMC tem capacidade para acolher 20 utentes fica situada no primeiro piso do HSI da SCMMC, divide-se em duas alas, a ala de internamento (constituída por 20 camas, num total de nove

quartos duplos e dois quartos individuais; de referir que, cada quarto tem instalações sanitárias de forma a assegurar a privacidade do doente) e a ala técnica (composta por gabinete médico, gabinete de enfermagem, sala de tratamentos, vestiários, copa, sala de convívio/refeitório, zona de sujos, uma casa de banho para os funcionários e outra para o público. Tem apresentado um funcionamento exemplar, assegurado pelos recursos requeridos para o seu funcionamento, mas que excedem largamente a capacidade financeira de manutenção. É imperativo que os órgãos de gestão do SNS analisem criteriosamente estas situações, dada a impossibilidade administrativa de as manter.

É do conhecimento geral que, o financiamento da ULDM depende de um modelo próprio, os encargos decorrentes do seu funcionamento são repartidos pelos sectores da saúde e da segurança social. Neste sentido, é comparticipada uma parte pelo Estado e a outra parte pela pessoa em situação de dependência em função do seu rendimento ou do seu agregado familiar. Todavia, o valor pago pelo Estado para assegurar a sustentabilidade e a prestação de cuidados de qualidade, além de ser um valor muito aquém das reais necessidades, está em atraso, conforme consta na informação do jornal o Sábado (18.01.2019) "o Estado deve às unidades de cuidados continuados 6,4 milhões de euros relativos a aumentos de 2017 e 2018 que não foram pagos. Segundo a mesma publicação, o presidente a Associação Nacional de Cuidados Continuados (ANCC), José Bourdain, explicou estar em causa a sustentabilidade das unidades. Algumas estão "em risco de fechar portas"…

"O que o Governo está a fazer com os cuidados continuados é inqualificável, desrespeitoso e discriminatório. É um roubo", criticou o dirigente da associação, garantindo que o Governo não está a cumprir o que foi aprovado e contratualizado com as entidades do setor.

Paralelamente às dificuldades de sustentabilidade da ULDM, surge a sobrelotação das mesmas e a vasta lista de espera. Segundo informação do Jornal, o Sábado (22.3.2019) a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) alertou que há mais utentes a aguardar vaga na rede de cuidados continuados, conclui que, apesar do número de camas e das dotações relativos a recursos humanos terem aumentado, há mais utentes a aguardar vaga. Estamos perante um grave problema social por um lado a necessidade de cuidados da população e por outro o prejuízo que acarreta para a Instituição o seu funcionamento. Os valores preconizados pela SCMMC de bem-fazer e de Misericórdia têm falado mais alto, mas temos consciência da gravidade desta situação.

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).

Na reunião devem estar presentes profissionais de diferentes áreas profissionais, tal como o doente e na incapacidade física/psicológica deste, o prestador de cuidados

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

De forma a melhorar a comunicação entre toda a equipa, dar *feedback* do trabalho desenvolvido, sugerir melhorias, resolver constrangimentos que surjam. Assim, tem sido possível manter uma equipa unida para prestar cuidados com qualidade.

Realização de reuniões mensais com a Equipa Coordenadora Local (ECL) para acompanhamento dos utentes

De forma a melhorar a acompanhar as diligências efetuadas com cada utente, designadamente na preparação da alta, se já está encaminhado para uma ERPI, se aguarda condições para regressar ao domicílio com o/a cuidador(a), entre outras hipóteses.

Realização de reuniões trimestrais com a Equipa Coordenadora Local para aplicação da Grelha de Acompanhamento da Unidade (GAU)

Nestas visitas de acompanhamento são monitorizados, à luz do referencial Grelha de Acompanhamento da ULDM (GAU), vários procedimentos da Equipa Multidisciplinar. Estão presentes os seguintes elementos: Médico, Assistente Social e Diretora Técnica da ULDM e Enfermeiro Coordenador, Médico e Assistente Social da ECL. Nas reuniões, a ECL sugere recomendações, cuja adoção das mesmas por parte da ULDM, e posterior verificação do seu cumprimento por parte da ECL confirma a sua resolução.

Realização de reuniões quinzenais do Grupo de Coordenação Local das Precauções Básicas do Controlo da Infeção (PBCI)

De forma a implementar as PBCI e a monitorizar o seu cumprimento. Discutir a implementação de normas e procedimentos internos e criação de um plano com as ações de melhoria para o controlo dos riscos identificados.

Em 2020 será decidida a evolução desta unidade face à sua (in)sustentabilidade, mantendo-se as reuniões de acompanhamento funcional.

Face ao documento da "Análise da Sustentabilidade Económica e Propostas de Ação da Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração" efetuada pelo gestor estratégico, Doutor António Ferreira, a situação foi analisada nas Reuniões de Mesa subsequentes. Na reunião da Mesa Administrativa de 9 de agosto de 2019, o ponto 3 indicava – "Análise da sustentabilidade económica e proposta de ação da UCCLMD" (Ata 1084) – " A Sra. Provedora lembrou a insustentabilidade dos cuidados continuados essencialmente pelo facto dos serviços prestados terem um custo muito acima das contribuições oficiais. Referiu que o ano de 2018 foi fechado com um saldo negativo de cerca de noventa mil euros, que de nada valeu ter procurado apoios na Segurança Social e na ARS Norte e que, pelo descrito, havia necessidade de, tendo em conta os pontos positivos e os negativos, analisar a situação com a urgência que o caso impunha. Ficou decidido agendar este ponto para reunião de setembro de 2019, para decisão da Mesa Administrativa".

Aos dias 17 de setembro de 2019, o ponto 3 da reunião da Mesa Administrativa (Ata nº 1085) referia Ponto 3 – Decisão do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção. "A Senhora Provedora informou de que todas as auditorias e processos de acompanhamento regularmente efetuados aos cuidados continuados sempre conferiram a excelência dos serviços prestados. Contudo, a análise financeira da Unidade demonstrava a sua insustentabilidade até porque o défice acumulado desde a abertura da Unidade já rondava os 500.000 €, sendo o défice de cerca de 90.000€, em 2018. Nestas condições e verificando-se que a exiguidade do espaço não permitia o aumento do número de utentes, a Mesa entendeu, embora sob constrangimento de todos, que era urgente promover perante as autoridades a tal competentes, o encerramento da referida Unidade de Cuidados Continuados".

3.2.8. Laboratório de Análises

Em 2020 ir-se-á proceder à requalificação do Laboratório de Análises Clínicas da SCMMC, instituindo uma mudança de paradigma deste serviço. Os objetivos dependem do novo padrão de funcionamento e de gestão deste setor da SCMMC, através de protocolo com empresa exterior de prestação de serviços (UNILABS).

3.2.9. Unidade de Imagiologia

Em 2020 ir-se-á proceder à requalificação da Unidade de Imagiologia da SCMMC, instituindo uma mudança de paradigma deste serviço. Os objetivos dependem do novo padrão de funcionamento e de gestão deste setor da SCMMC, equacionando um serviço com apoio de telemedicina para disponibilização dos relatórios dos exames efetuados.

Necessidade de dotação do Departamento de Imagiologia de novos equipamentos e valências. Isto implica o aumento/alargamento do espaço físico já ocupado para instalação de salas de Mamografia, Ortopantomografia, TC e Ecografia, bem como equipamentos de gestão, tratamento e armazenamento de imagem, que se encontra em negociação com as empresas fornecedoras. Efetuado um Protocolo de Colaboração com empresa de prestação de serviços (UNILABS)

3.2.10. Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA)

Os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA) integram uma rede de cuidados de saúde multidisciplinares ao DOENTE. Através de uma liderança proativa e de envolvimento dos profissionais, fortalecidos com competências adequadas, os SFA prestam cuidados de alta qualidade e de elevado valor acrescentado para os seus doentes/utentes/clientes.

O seu objetivo passa pela garantia das necessidades na área do MEDICAMENTO, disponibilizando-o a todos os profissionais de saúde e consequentemente ao utente, assegurando uma terapêutica medicamentosa com Qualidade, Segurança e Eficácia, promovendo, deste modo, o uso racional do medicamento, ou seja, tornam disponível o "*medicamento correto na quantidade e qualidade certas*", para cumprimento da prescrição médica proposta para os doentes.

Os SFA têm como **MISSÃO**, assegurar a satisfação das necessidades farmacoterapêuticas individuais dos doentes, promovendo a utilização racional dos medicamentos, garantindo a sua qualidade, a eficácia e a segurança, refletindo a mais recente evidência disponível tanto em termos terapêuticos como em termos de custo-efetividade, em função dos recursos disponíveis da SCMMC.

Como **VISÃO**, os SFA pretendem ser uma referência, reconhecidos pelo uso seguro dos medicamentos, pelo profissionalismo e competência, pelas boas práticas e pelos resultados atingidos.

Como **VALORES**, o profissionalismo, competência, responsabilidade, rigor, espírito de equipa, humanismo, inovação.

Os SFA da SCMMC constituem assim um elemento crucial e contribuem de uma forma informada e ativa para a garantia de cuidados de saúde de excelência e qualidade aos doentes.

Os princípios, objetivos, prioridades, ações e estratégias que os SFA da SCMMC pretendem colocar em prática durante o ano de 2020 são apresentados neste **Plano de Atividades**, e encontram-se no enquadramento do plano apresentado em 2019**.** Decorrerá sob a coordenação da Diretora Técnica dos SFA, a qual é responsável pela integração e desenvolvimento das atividades, abrangendo todos os Serviços Clínicos da Instituição.

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.

3.2.10.1. Atividades Propostas

- **Melhoramento do local/espaço dos SFA**

Melhoramento das caixilharias, para evitar perdas energéticas, nomeadamente temperatura e humidade, o que permitirá melhor controlo e manutenção das condições necessárias ao armazenamento e conservação de medicamentos, dispositivos médicos e produtos de saúde.

- **Aquisição e renovação de equipamentos/material**

Com o decorrer da sua atividade, há necessidade de renovação de algum material dos SFA, assim como a aquisição de novos equipamentos, de modo a acompanhar novos protocolos e procedimentos.

- **Informatização dos SFA**
    - 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;
    - Aprimoramento da DIDDU (Distribuição Individual Diária em Dose Unitária), disponibilizando informação integrada e partilhada, sobre processos, custos e resultados em saúde que permitem reduzir consideravelmente os erros médicos, e consequentemente, uma melhoria da segurança e dos cuidados de saúde e uma diminuição dos custos;
    - Aplicação/parametrização dos protocolos clínicos dos diferentes Serviços;
    - Aplicação/parametrização dos protocolos clínicos dos diferentes Serviços;

- 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**
  - 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;
  - 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; Implementação, através do sistema informático, de índices de satisfação e desempenho, como por exemplo: índice de evolução dos consumos de medicamentos, índice de quebras e inutilizações, prazo médio de stocks, índice de roturas de stocks, índice de validações, evolução do número de medicamentos re-embalados, evolução do número de medicamentos individualizados, valor de revertência, índice de alterações, quantidade de revertências, índice de infecções hospitalares, número de receções de medicação, índice de participação em reuniões, impacto económico na SCMMC, etc.
  - Continuação da implementação de medidas que contribuam para a QUALIDADE E SEGURANÇA DO MEDICAMENTO, ou seja, implementação de atividades para evitar, prevenir ou corrigir eventos adversos que podem resultar do uso de medicamentos;
  - 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;
  - Garantia de um diálogo permanente com os profissionais de saúde da Instituição, prosseguindo a divulgação da cultura da qualidade no sector 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.

Durante o ano de 2020, pretende-se iniciar e adicionar algumas atividades farmacêuticas ao dia-a-dia dos SFA, como:

Disponibilizar através do sistema informático, de forma prática a intuitiva, todas as informações pertinentes relativamente aos medicamentos, nomeadamente prazos de validade após abertura, etc.
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**
    - Educação do utente: elaboração de folhetos com informações/instruções para educar os utentes relativamente a informações que deve ser do conhecimento dos mesmos.
    - Educação dos profissionais de saúde: sensibilizá-los e envolvê-los na implementação de boas práticas aos vários níveis das atividades relacionadas com o medicamento, através da elaboração de protocolos relacionados com o medicamento; agilizar e promover a veiculação da informação/orientações necessárias com os demais Serviços Clínicos da SCMMC, quando solicitadas e/ou espontâneas, em tempo útil; melhorar/reforçar a comunicação com os demais profissionais de saúde, no combate ao desperdício, contribuindo para melhor oferta de cuidados de saúde.
    - Formações: tratamento de feridas, desinfeção e incontinência. (CAPACITA-SCMMC 2020)

3.2.11. 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 Nutrição e Alimentação tem um papel crucial nos cuidados de saúde dos doentes e deve procurar fornecer uma nutrição completa, equilibrada e variada, que funcione como parte integrante da terapêutica e assegure as necessidades metabólicas e clínicas dos utentes. A SCMMC tem vindo a desenvolver um Serviço especializado em Nutrição e Alimentação (SNA) que se integra em todas as suas valências. Na Tabela 3 estão descritas as 5 áreas de intervenção do SNA que constituem a sua estrutura funcional e são transversais a outros serviços.

Tabela 3 - Áreas de Intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação

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

Equipa

- Nutricionista, Coordenadora do Serviço de Nutrição e Alimentação;
- 6 Cozinheiras e 5 Ajudantes de cozinha (Cozinha Hospital Santa Isabel) e 5 Cozinheiras, 3 Auxiliar e 1 Ajudante de cozinha (Cozinha ERPI Rainha Santa Isabel e Programa de Emergência Alimentar);
- Estagiárias curriculares do curso de Ciências da Nutrição e do curso de Dietética e Nutrição;
- Estagiárias profissionais de acesso à Ordem dos Nutricionistas;
- Equipa Médica e de Enfermagem dos diferentes serviços;
- Administrativos.

3.2.11.1. Atividades Propostas

(i) Clínica

Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM) (enquanto se mantém a Unidade)

- Aplicação da ferramenta de rastreio de risco 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;
- Implementação do sistema de fornecimento de suplementos modulares sempre que necessário e sem custo acrescido para o utente.

Internamento de Medicina e Cirurgia

- Aplicação no momento de admissão, de ferramenta de rastreio de risco 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;
- Fornecimento de espessante e água gelificada sempre que necessário.
- Entrega de folhetos informativos adaptados à alimentação após cirurgia.

(ii) Consulta Externa

Consulta de Nutrição

Ao longo de 2020 pretende-se dar a conhecer a consulta de nutrição a outros especialistas, para que possa haver encaminhamento mais significativo e otimização do trabalho em equipa, aumentando desta forma a eficácia de tratamento prescrito.A consulta de nutrição é iniciada com uma análise ao metabolismo, hábitos alimentares e composição corporal do paciente.

Pretende-se também a criação de um dossier da consulta de Nutrição para acompanhar o utente sempre que vem à consulta.

(iii) Alimentação Coletiva e Gestão

Cozinha do HSI e da ERPI Rainha Santa Isabel

- Criação de um economato e centralização dos armazéns;
- Centralização da cozinha na ERPI;

- Remodelação da cozinha do Hospital, nomeadamente remodelação da copa suja, linha de empratamento e espaço do refeitório dos funcionários do Hospital;
- Criação de um sistema de requisição de refeições para funcionários contratados (senhas cedidas). Para prestadores de serviço, possibilidade de eventual imputação de um valor por cada refeição. Necessidade de elaboração de Regulamento Interno sobre realização de refeições na instituição;
- 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 contínua do HACCP e verificação do cumprimento das normas subjacentes:

(iv) Comunitária – Promoção para a saúde

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

Intervenção Comunitária Interna

A intervenção comunitária é realizada em parceria com outros serviços da SCMMC, tal como serviço de terapia ocupacional, de animação sociocultural, de psicologia e social. Ao longo de 2020 pretende-se assinalar algumas temáticas com os utentes da ERPI, Internamento de Medicina e UCCLDM (Tabela 4). No entanto, de acordo com as necessidades poderão realizar-se outras atividades.

Para além da intervenção comunitária realizada internamente com os utentes dos diferentes serviços da SCMMC (Internamento, UCCLDM, ERPI, Consulta externa), torna-se premente estabelecer parcerias externas e adquirir aliados para a promoção da saúde que incluam os setores público e privado, de modo a promover a saúde em diferentes locais (escolas, locais de trabalho, locais de recriação e lazer, estabelecimentos de saúde, entre outros) junto da população Marcoense.

Tabela 4 - Intervenção comunitária do Serviço de Alimentação e Nutrição

Atividade	**Calendarização**
Dia Mundial da Água	22 de março - Ação de sensibilização sobre a importância do consumo de água. Explicação dos seus benefícios para a saúde
Dia da Saúde	8 de abril – Dinamização do Dia Mundial da Saúde/ Rastreios
Dia Mundial da Alimentação	16de outubro - Ação de sensibilização sobre a importância de uma alimentação saudável
Dia Mundial do Coração	29 de setembro - Ação de sensibilização sobre a importância de uma alimentação saudável
Dia Mundial da Diabetes	14 de novembro – Dinamização do dia Mundial da Diabetes através de sessões de educação alimentar aos utentes e comunidade escolar
"Faça a sua Ementa"	Duas vezes/ano –Elaboração da ementa semanal
"Faça a sua Ementa"	Uma vez/ano - Elaboração de uma ementa

(v) Projeto IMC

O Projeto IMC teve início em 2014 na Escola Secundária de Marco de Canaveses e no ano letivo 2019/2020entraráno seu sexto ano de execução. Este projeto tem como objetivo a sinalização e acompanhamento 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: Nutricionista (coordenação do Projeto), Estagiárias de Nutrição, Psicóloga, Professores do PESES, Professores de Educação Físicas e Encarregados de Educação. Alunos e Pais.

Intervenção para o ano letivo 2019/2020- Dar-se-á continuidade ao projeto IMC no ano letivo 2019/2020, sendo que a intervenção para este ano letivo ainda será delineada para garantir a execução do projeto, torna-se premente a articulação entre as escolas e entidades promotoras de saúde no sentido de implementar um sistema em rede, e permitir desta forma a replicação deste projeto para escolas de outros agrupamentos.

(vi) Serviço Móvel de Saúde + Cuidadores

- 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);*
- 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.

(vii) *Website e Intranet* da SCMMC e Redes Sociais

Ao longo do ano 2020, 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.

(viii) Coluna de Saúde - Santa Saúde - Saúde no Marco (S3M) – Jornal "A Verdade"

Desde 2014, o SNA sob coordenação da Provedora da SCMMC 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.

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 do Marco de Canaveses, a SCMMC pretende, para 2020, 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. Para 2020 estima-se a publicação de aproximadamente 25 artigos.

(ix) Projetos de Investigação e Divulgação de Resultados

As estagiárias de Nutrição desenvolvem os seus trabalhos complementares/investigação na SCMMC, utilizando dados recolhidos na mesma. Os trabalhos realizados devem ser apresentados em congressos da área.

(x) Canais de estágio

Ao longo de 2020 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 (ESTeSC)
- Instituto Politécnico de Bragança (IPB)
- Ordem dos Nutricionistas.

A responsável do SNA pretende também continuar a assumir o papel como orientadora e coorientadora de estágios curriculares e de estágio profissionais para a Ordem, assim como continuar a integrar a comissão de júri das provas de admissão à Ordem dos Nutricionistas. Continuar-se-á a coordenar no âmbito da orientação e coorientação os estágios curriculares e de estágio profissionais para a Ordem, assim como continuar a integrar a comissão de júri das provas de admissão à Ordem dos Nutricionistas.

(xi) 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 2020 o SNA visa continuar com esta parceria e desta forma, realizar várias auditorias ao serviço, assim como formações aos funcionários da SCMMC.

(xii) Formação

Cada vez mais as instituições investem em formação, pois necessitam de funcionários que estejam bem preparados para enfrentar desafios que possam surgir no futuro.

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 (Ver documento *CAPACITA – SCMMC2020*).

Neste sentido, tanto no Hospital Santa Isabel, como na ERPI Rainha Santa Isabel, serão realizadas formações nas diversas áreas da Nutrição e Alimentação.

3.2.12. Psicologia

A SCMMC continuará a apostar na prevenção 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. O Serviço de Psicologia (SP) é transversal a todas as valências da SCMMC e à comunidade, tal como é possível constatar na Figura 3, onde estão expressas todas as áreas de intervenção da Psicologia.

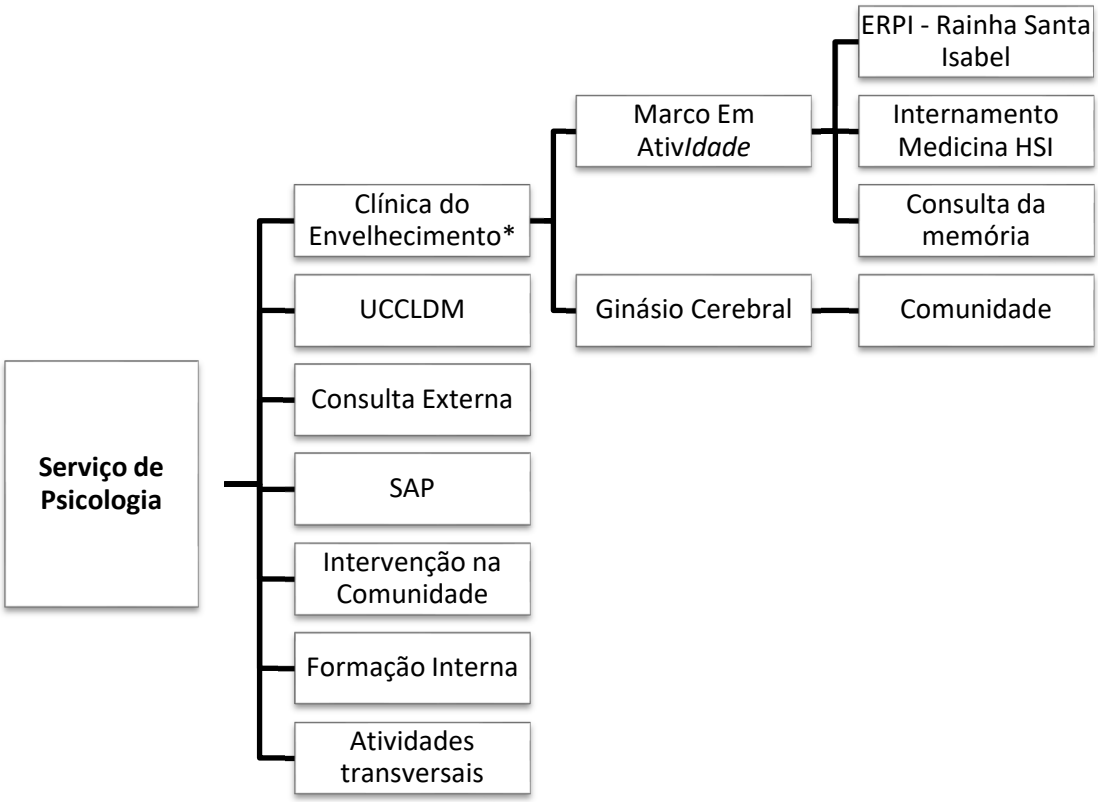


Figura 3- Intervenção do Serviço de Psicologia

3.2.12.1. Internamento de Medicina, Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM)

- Integração do idoso;
- Facilitar a integração do idoso, minimizando o impacto do internamento;
- Conhecer a história pessoal, social e clínica do utente;
- Avaliação psicológica/neuropsicológica;
    - Identificar de forma mais específica 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;
    - Elaborar relatórios/informações clínicas.
- 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;
- Realizar exercícios validados que estimulem a memória, raciocínio, atenção e concentração; funções executivas, cálculo, linguagem e o sensório-motor;
- Reuniões de Equipa;
- Prestar o apoio necessário às famílias, no sentido de fortalecer a relação inter-familiar e preservar os laços afetivos.

3.2.12.2. Consulta Externa

A consulta de psicologia integra o serviço de consultas externas da SCMMC e tem uma duração de aproximadamente cinquenta minutos, sendo a frequência acordada com o cliente (semanal, quinzenal ou mensal). A consulta é dirigida a crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, desenvolvendo-se através de uma relação profissional entre o paciente e o psicólogo, com garantia de privacidade e confidencialidade. A finalidade é ajudar o paciente a lidar com as suas dificuldades e problemas para os quais parecem não existir recursos necessários. Paralelamente, tem como objetivo encontrar e desenvolver recursos já existentes e competências que permitam lidar com os problemas e/ou dificuldades de forma mais eficaz.

Para o ano de 2020, o serviço de Psicologia integrará a consulta da memória, inserida na clínica do envelhecimento, no âmbito das avaliações neuropsicológicas a desenvolver.

3.2.12.3. Serviço de Atendimento Permanente (SAP)

O serviço de psicologia, sempre que se justifique, fornecerá um acompanhamento ao nível de situações agudas de ansiedade ou crise. Os recursos disponíveis não garantem um acompanhamento com a permanência, continuidade e frequência desejável, todavia sempre que necessário este serviço atuará no SAP. Em situações não urgentes, mas necessárias, o clínico do SAP poderá efetuar um encaminhamento para a consulta externa na especialidade de psicologia.

3.2.12.4. Formação Interna

A formação a ser ministrada pelo serviço de psicologia tem por base o diagnóstico de necessidades da instituição, dos colaboradores e dos utentes. No ano de 2020 será destinada a auxiliares de ação direta/ajudantes de lar, bem como aos técnicos/profissionais de saúde.

O trabalho desempenhado por estes profissionais é extremamente importante para os idosos, motivo pelo qual a existência de formação contínua, nomeadamente quanto às caraterísticas dos idosos e ao

seu processo de envelhecimento, poderá facilitar os contactos entre os dois intervenientes, fomentando melhor entendimento e fortalecendo as relações.

O Serviço de Psicologia realizará um ciclo de formações de acordo com os interesses e necessidades manifestadas, recolhidas através de diferentes meios, criando-se um plano de formação anual, cuja eficácia é avaliada pelos formandos e seus superiores hierárquicos. (ver formação CAPACITA-SCMMC 2020).

3.2.12.5. Recrutamento e seleção: apoio à gestão de Recursos Humanos

A SCMMC considera como aspeto fundamental para atingir a qualidade dos serviços prestados que o processo de recrutamento e contratação de colaboradores respeite a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) em vigor aplicável à União das Misericórdias Portuguesas. Procura-se, também, uma elevada exigência ao nível dos conhecimentos adquiridos, das capacidades e das competências dos indivíduos para trabalharem com a população alvo da instituição. Por outro lado, considera-se necessário o aperfeiçoamento do processo de acolhimento aos colaboradores recém-chegados, promovendo a articulação entre todos os envolvidos. Neste sentido, compete ao serviço de psicologia apoiar a:

- Realização de entrevistas de emprego para os diversos setores da SCMMC, tendo em vista uma seleção mais atenta e criteriosa;
- Participação, enquanto júri, em concursos para recrutamento de colaboradores nas mais diversas áreas;
- Colaboração na melhoria do processo de avaliação de desempenho dos colaboradores;
- Apoio na gestão das equipas das diferentes respostas sociais, permitindo a melhor adequação dos recursos humanos aos serviços, potenciando a gestão eficaz dos mesmos, mas também o bem-estar profissional de todos os colaboradores;
- Conceção do manual de acolhimento do novo colaborador, promovendo o recurso às boas práticas e as funções inerentes a cada cargo a desempenhar.

3.2.12.6. Atividades transversais à Instituição

O SP pretende continuar a contribuir em atividades transversais à SCMMC, nomeadamente através:

Redes Sociais: através de publicações que contemplem as atividades realizadas nas várias valências e publicações periódicas sobre diversas temáticas específicas deste serviço;

Jornal “A Verdade”: realização de artigos de autor sobre temáticas a definir (Coluna de Saúde);

Rádio Marcoense: participação em conversas/entrevistas sobre temáticas no âmbito da psicologia (Conversas de Saúde);

Noites de Saúde: promoção de vários ciclos de sessões com os mais diversos temas em saúde;
Equipa de Projetos: integrar a equipa continuando uma procura de projetos sociais de interesse para a Instituição, assim como a colaboração na sua implementação (plano próprio);
Parceria com outros serviços da SCMMC: apoio e participação em atividades temáticas, juntamente com os restantes serviços da SCMMC (terapia ocupacional, nutrição, animação social e serviço social);
Atividades no âmbito da prevenção e promoção para a saúde, nomeadamente no que respeita a dias alusivos à saúde/doença mental e ao envelhecimento (por ex.: dia mundial da pessoa com doença de Alzheimer, dia mundial da saúde, dia mundial da saúde mental, dia mundial do idoso, entre outras datas comemorativas);
Canais de estágio: manter o protocolo de estágio, iniciado em 2019, com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), de forma a permitir estágios profissionais de acesso à Ordem, bem como iniciar protocolos com as instituições de ensino superior que permitam a realização de estágios curriculares no âmbito da licenciatura e/ou mestrado em psicologia.

3.2.12.7.Intervenção na Comunidade

Projeto IMC

Ao longo do ano letivo de 2019/2020, o serviço de psicologia continuará a participar no projeto IMC sensibilizando os alunos do 7ª, 8º e 9º ano da Escola Secundária de Marco de Canaveses (Agrupamento de Escola Nº 1) para os ganhos ao nível da saúde, através de hábitos de vida saudáveis. Pretende-se motivar os alunos e fornecer estratégias de coping que possibilitem o cumprimento de um plano alimentar elaborado pelo serviço de nutrição da SCMMC.

Projetos "Envelhecer em Meio Rural: SMS+Cuidadores" e "SMS+Cuidadores+GreenCare"

O SP integra os Projetos "Envelhecer em Meio Rural: SMS+Cuidadores", e "SMS+Cuidadores + GreenCare", financiado pelos Prémios Fidelidade Comunidade em 2018, e Fundação Calouste Gulbenkian 2019, 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. As atividades a desenvolver pelo SP, encontram-se descritas em plano próprio.

Formação da Comunidade

Tal como aconteceu nos anos anteriores, o SP, pretende dar continuidade ao desenvolvimento de ações de formação na comunidade, quer junto da população em geral, quer junto de outras entidades parceiras que solicitam a colaboração deste serviço, mediante um diagnóstico de necessidades pertinente e que vá ao encontro dos interesses manifestados.

3.2.12.8. Outras Iniciativas

Anualmente a SCMMC une-se a outros parceiros sociais na dinamização de atividades para a comunidade. Sempre que justifique o serviço de psicologia realizará iniciativas dentro das suas competências, nomeadamente:

- Mostra da saúde e feira social, em parceria com a Câmara Municipal de Marco de Canaveses;
- Dia Aberto, em parceria com a Escola Secundária do Marco.

3.2.13. 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.

A TO avalia e intervém de forma planeada, analisada e executada pela equipa como um todo, seguindo um modelo de uma equipa multidisciplinar, tendo importância relevante no processo conjunto e integrado da intervenção.

A TO 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. Dependendo do serviço, a Terapeuta desenvolve as suas funções com os respetivos colaboradores.

3.2.13.1. Atividades na Comunidade

No âmbito do SMS+Cuidadores (apoiado pelo Prémio Fidelidade), a intervenção dará continuidade aos objetivos delineados na edição anterior, com inclusão dos cuidadores formais. 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, bem como proceder ao empréstimo de alguma tecnologia de apoio que possa ser vantajosa

ao desempenho. Por outro lado, a Formação aos cuidadores tem um papel fulcral a longo prazo para garantir a melhoria de cuidados a quem mais precisa.

3.2.13.2. Atividades na "Clínica do Envelhecimento" – Hospital e ERPI

A intervenção no âmbito da Terapia Ocupacional tem como foco melhorar e contribuir para a qualidade de vida dos utentes na Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses, 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.

A avaliação e intervenção do terapeuta 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 adequem 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 a promoção das relações interpessoais;
- Antecipação dos efeitos da incapacidade através da educação e intervenção terapêutica.

3.2.13.3. Intervenção direta de Terapia Ocupacional na UCCLDM

A TO realizará a avaliação dos casos que deram entrada na Unidade, assim falará com o utente e os seus cuidadores, caso seja possível. Conjuntamente com toda a equipa, principalmente com os enfermeiros que têm o primeiro contacto com o utente, será analisado cada caso e 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 intervenção na Unidade é mais focada na reabilitação e treino de AVDs, sempre que possível e sempre que o utente considere essencial. A

Unidade dispõe da intervenção de uma Animadora Sócio-cultural com a qual serão realizadas algumas atividades de grupo.

3.2.13.4. Atividades de promoção e transversais à Instituição

Cumulativamente ao desempenho das funções diretas na Instituição, verifica-se a participação na organização do evento "Noites de Saúde do Marco" (organização da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses), na "Mostra de Saúde" (organizada pela Câmara Municipal), na coluna "Santa Saúde" do Jornal "A Verdade", e na Rádio Marcoense.

O serviço de TO é também responsável pela dinamização e publicação de eventos e atividades desenvolvidas na SCMMC ou na comunidade na página de Facebook da instituição.

3.2.13.5 Atividades relacionadas com candidaturas a Projetos

Os serviços de Terapia Ocupacional e Psicologia desenvolvem parte da atividade na elaboração e concurso de projetos a prémios nacionais e internacionais.

3.2.14. Clínica do Envelhecimento

A Clínica do Envelhecimento surge como um desafio que se impôs pela constatação in loco 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 esperança média de vida em Portugal, de acordo com os valores oficiais do Instituto Nacional de Estatísticas é, atualmente, de 80,78 anos (77,74 para o sexo masculino e 83,78 para o sexo feminino). Sendo reflexo de políticas de saúde e desenvolvimento social de sucesso, o envelhecimento da população conduz a inúmeros desafios e vulnerabilidades: doenças crónicas e processos patológicos irreversíveis, a perda de qualidade de vida (em contraponto com o ganho na esperança média de vida) e de vida ativa e de estímulo.

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.

A clínica tem como palco de atuação as seguintes estruturas:

- Internamento do Hospital Santa Isabel (HSI);
- Estrutura Residencial para Idosos (ERPI);

- Consulta Externa (Consulta da Memória e Consulta de Psiquiatria Geral);
- Comunidade envolvente (Ginásio Cerebral).

A logística é assegurada por Psiquiatra e Coordenador da Clínica, Psicóloga, Terapeuta Ocupacional, Apoio das Equipas Médica (nomeadamente Neurologia) e de Enfermagem, Nutrição, Assistentes Operacionais e Assistentes Sociais.

Ao longo dos anos de 2017, 2018 e 2019 foi possível implementar atividades no Internamento do Serviço de Medicina do HSI, bem como na ERPI e outras Atividades transversais à instituição. Contudo, o ano de 2020, assente nos alicerces obtidos nestes 3 anos de atividade implementada, deverá ser marcada por uma nova etapa – de maior dinamismo, empreendedorismo e executoriedade.

3.2.14.1. Marco em Ativ*Idade*

O programa Marco em AtivIdade compreende a avaliação e intervenção dos utentes do Internamento do HSI e da ERPI. Além da estabilização clínica das referidas situações torna-se fundamental uma avaliação multidisciplinar (psiquiatria, psicologia e terapia ocupacional) que procure não apenas ser uma resenha clínica do paciente, mas que seja criteriosa na identificação das preferências e necessidades (possibilidades) individuais nos processos de reabilitação funcional, sócio-ocupacional e cognitiva.

(i) Intervenção no Internamento

No Internamento pretende-se intervir nos seguintes pontos (Tabela 5)

- Manutenção do apoio aos doentes internados de longa duração (avaliação multidisciplinar);
- Promoção de internamentos agudos para estabilização psicopatológica (demências, depressão, investigação diagnóstica), além da observação de pacientes provenientes do Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa de acordo com protocolo estabelecido e na maioria dos casos com quadros clínicos com sintomas psicopatológicos presentes;
- Fomentar a promoção de internamentos para descanso do cuidador.

(ii) Intervenção na ERPI

O Lar Rainha Santa Isabel foi alvo de um processo de reabilitação das suas infraestruturas, com o intuito de melhorar as condições oferecidas aos seus utentes, bem como potenciar o seu bem-estar e qualidade de vida. A intervenção ocorreu na estrutura geral do Lar mas também na circundante, permitindo criar no exterior zonas de contemplação e passeio, zona de lazer com o baloiço, mesas e

bancos e canteiros para flores. A sala comum está mais luminosa e com melhores equipamentos que transmitem uma sensação de mais proximidade com o exterior e também possibilitam o desenvolvimento de várias atividades (quer de lazer quer religiosas, se conveniente). Por outro lado, foi criada uma sala de intervenção específica para os idosos, baseada no conceito de Envelhecimento Ativo, com diversos materiais de intervenção (reabilitação cognitiva, psicoterapia, mindfulness, entre outras) (Tabela 5).

Tabela 5 - Atividades a desenvolver nas valências de Internamento e ERPI

Atividades a desenvolver	**Objetivos**	**Data/ periodicidade**	**Dinamização**
"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	Terapia Ocupacional ou Psicologia
"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's - 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 - Combater a rigidez -Promover as noções de lateralidade (esquerda e direita) - Promover o bem-estar	Semanalmente, ao longo do ano	

3.2.14.5. Intervenção na Consulta Externa

Além da Consulta de **Psiquiatria Geral**, que aborda em número elevado, na área da Gerontopsiquiatria, o ano de 2020 deverá ser um marco nas inovações pretendidas respeitantes à Consulta Externa e que

passam pela criação de maior multidisciplinaridade através da criação de uma consulta diferenciada, - Consulta da Memória (Psiquiatria, Neurologia, Neuropsicologia, Psicologia, Terapia Ocupacional).

A existência desta consulta multidisciplinar e diferenciada possibilitará maior acuidade diagnóstica bem como orientação terapêutica, com o acréscimo de possibilidade de integração no **Ginásio Cerebral** para intervenção reabilitativa e ocupacional; acresce ainda a possibilidade de criação de **Grupos de Apoio a familiares e cuidadores** (designadamente na patologia demencial).

3.2.14.6. Ginásio Cerebral

A disponibilidade desta resposta 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), com a 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 a participação nas atividades propostas.
Neste plano de 2020, propõe-se a possibilidade de extensão do "Ginásio Cerebral", para satisfazer as necessidades locais de reabilitação nos idosos da comunidade e potenciar recursos humanos existentes na ERPI (nomeadamente com horários mais alargados de resposta social).
Acresce ainda o objetivo em estabelecer acordo com Companhias de Seguros envolvidas em processos com adultos ou idosos com défices cognitivos associados a processos neurológicos degenerativos e não degenerativos (Acidente Vascular Cerebral, Traumatismo crânio-encefálico, Doença de Alzheimer e outras demências; Doença de Parkinson; entre outros).
A intervenção iniciar-se-á com avaliação diferenciada ao nível cognitivo/funcional (escalas neuropsicológicas e de avaliação de autonomia – atividades de vida diária e de vida diária instrumentais). Cada sessão poderá ter aproximadamente sessenta minutos, dependendo do diagnóstico, e apresenta um conjunto de exercícios sobre cada função cognitiva específica (Atenção, Concentração, Memória, Perceção, Cálculo, Linguagem, entre outros) num programa de dificuldade progressiva. A frequência poderá ser de uma a duas sessões por semana, em grupo ou individual, em ritmo e horários personalizados. O valor associado a cada sessão irá depender destes fatores, sendo adequado a cada situação.

4. ÁREA DO CULTO CATÓLICO

A Capelania desenvolve na SCMMC as atividades da Pastoral da Saúde em coordenação com a Paróquia de Santa Marinha de Fornos, os secretariados nacional e diocesano da respetiva Pastoral. Esta área funcional da SCMMC é da responsabilidade do Capelão, Padre Fernando Coutinho.

A Equipa que colabora com a Capelania é muito diversificada de acordo a área de ação. Na dinamização das celebrações, o Capelão conta, na Eucaristia de domingo, às 8h:30, com a colaboração do Grupo Coral da Capelania, que é composto por 10 elementos, com leitores e ministros extraordinários da comunhão. Às segundas-feiras, na Eucaristia das 7h:30, 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 assinalam os doentes que pretendem acompanhamento religioso. Na ERPI, aguardamos a conclusão das obras na capela para retomarmos a celebração da Eucaristia à quarta-feira.

4.1. Atividades Propostas

4.1.1. Eucaristia

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

- 2ª feira -7h:30 – Padres Carmelitas – Capela do Hospital;
- 4º feira – 16h:00 – Capelão (retomada logo que possível);
- 6ª feira – 18h:00 – Capelão – Capela do Hospital;
- Domingos e Dias Santos – 8h:30 - Capelão – Capela do Hospital.

4.1.2. Visita aos Doentes

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

Atendimento espiritual é disponibilizado quer para a Comunidade Hospitalar quer para a Comunidade envolvente, às sextas, a partir das 16h, quando as pessoas o solicitam. Na ERPI, os utentes, que o

solicitarem, têm a possibilidade de comungar. A comunhão é administrada por Ministros extraordinários da Comunhão.

4.1.3. Unção dos Doentes e Confissão Individual

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

4.1.4. Celebração Penitencial e confissão individual (Quaresma)

Dois sacerdotes da vigararia realizam uma celebração penitencial para todos os utentes da ERPI e a confissão individual dos utentes que a desejem.

4.1.5. Imposição das Cinzas – Quarta-feira de Cinzas (Quaresma)

Após a Eucaristia, o Capelão visita os doentes internados e os utentes da ERPI, fazendo-lhes a imposição das Cinzas.

4.1.6. Visita Pascal (Dia de Páscoa)

As cruzes paroquiais efetuam a visita Pascal tanto no Hospital como na Estrutura residencial para idosos Rainha Santa Isabel.

4.1.7. Celebração de Exéquias

Durante todo o ano, quando há o falecimento de um utente, o Capelão celebra as Exéquias, na igreja paroquial.

4.1.8. Celebração do terço

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 21h00. O terço é rezado, também, durante o ano litúrgico, ao domingo, e antes da celebração da Eucaristia, sendo esta atividade desenvolvida para a Comunidade Hospitalar e para a Comunidade envolvente.

4.1.9. Celebração do Dia de Nossa Senhora das Misericórdias, 31 de Maio

Esta celebração será na Eucaristia das 18h:00, na capela do Hospital.

4.1.10. Celebração do Dia de Santa Isabel – 4 de Julho

5. ÁREA DA HUMANIZAÇÃO

5.1. Códigos de Conduta

Em 2020, a SCMMC deverá operacionalizar os 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).
- Comissão de Ética e Regulamento da Comissão de Ética;
- Comissão de Humanização e Regulamento da Comissão de Humanização.

5.2. Voluntariado da SCMMC

Em 2020, a SCMMC vai efetivar o 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, tendo como base a Carta Fundacional do Voluntariado da SCMMC. E com o apoio da Associação de Voluntariado do Hospital de São João.

6. ÁREA DA FORMAÇÃO

A formação profissional é reconhecida como uma prioridade pelas entidades empregadoras, mas é também uma prioridade reconhecida pelos colaboradores, devendo ser refletida nas instituições em função das necessidades reais, devidamente auscultados os interessados e com a intervenção dos seus responsáveis hierárquicos de forma a, com o envolvimento de todos, que seja adequada e potenciadora de retorno imediato.

A SCMMC evidenciou a importância da formação profissional dos seus colaboradores no documento estratégico delineado para vigorar no período de julho de 2018 a julho de 2024, onde a formação das suas pessoas tem um papel de destaque sendo referenciada como forma de reconhecimento e incentivo e integrando um dos processos autonomizados (formação e desenvolvimento), sendo certo que se assume como um dos objetivos estratégicos a criação e implementação de um Plano de Formação.

Definitivamente, e comparando-se o desempenho de instituições que investem em adequada formação profissional com instituições que ainda não o fazem, conclui-se que a formação profissional é uma ferramenta de excelência na valorização das pessoas, tendo evidente impacto no seu desempenho profissional com consequências na melhoria do desempenho das entidades empregadoras em que as mesmas se inserem.

Reconhecido que está o retorno do investimento em formação profissional, sendo certo que estrategicamente a SCMMC pretende, como decorre da visão expressa no seu Plano Estratégico 2018-2024, *ser uma referência na satisfação dos seus profissionais*, há que agir e preparar o caminho desenvolvendo um adequado plano de formação, preparado para ser implementado ao longo dos próximos anos, e motivando todos os colaboradores à frequência das ações mais adequadas para o exercício das funções que desempenham e, bem assim como para a sua capacitação de forma a responderem, eventualmente, a mudanças profissionais para que se sintam estimulados.

A proposta do Plano de Formação e de Desenvolvimento para a SCMMC a implementar e executar até ao ano de 2024, resulta, pois, de uma reflexão sobre os novos desafios que a mesma enfrenta, assim

como uma real preocupação com os seus colaboradores e a necessidade de os dotar de mais competências, nomeadamente relacionadas com o desenvolvimento pessoal e o desenvolvimento técnico sendo uma ferramenta dinâmica que, ao longo dos anos se deseja possa ser incrementada com novas ações resultantes da identificação de novas necessidades.

Assim, consideraremos essencialmente o Desenvolvimento Pessoal; o Desenvolvimento Técnico onde se inclui o Desenvolvimento Digital e de Ciência da Informação, atenta a planificação estratégica que decorre do documento válido para o período de 2018-2024.

Propõe-se, pois, em datas a apresentar em cronograma próprio, as seguintes ações gerais de formação, com especificação consoante a área a que se destinam e que, para o ano de 2020, dada a sua proximidade constam já do anexo ao presente documento:

Em anexo ao Plano de Formação e Desenvolvimento de Recursos Humanos, preparado de acordo com o Plano Estratégico 2018-2024 da SCMMC, cumpre apresentar o Plano de Formação Profissional para o ano de 2020 na sequência da auscultação e análise de propostas apresentadas por colaboradores e responsáveis de áreas distintas (Tabela 6).

A seleção das ações de formação e workshops a executar durante o ano de 2020 resulta, no essencial, das necessidades identificadas pelos colaboradores com diferentes graus de responsabilidade na organização, como áreas a desenvolver sendo certo que o seu cronograma será finalizado juntamente com os responsáveis de serviço, de modo a agilizar o agendamento das sessões de acordo com a disponibilidade dos colaboradores e dos formadores.

Assim sendo, o cronograma infra é dinâmico podendo ser alterado em função das disponibilidades de serviço para tornar exequível a implementação e execução do Plano de Formação e Desenvolvimento de Recursos Humanos e do presente Plano de Formação Profissional 2020, a direção da SCMMC nomeou uma comissão para a formação que operacionalizará ainda o programa *CAPACITA – SCMMC 2020* e que é constituída pelos seguintes profissionais: António Lobo Ferreira (Coordenador Geral), Ana Teresa Almeida, Lília Pinto, Romano Magalhães e Armandina Pinto (Secretariado).

Tabela 6 - Plano de formações profissionais 2020

Formação	Formador	Data prevista	Horas	Destinatários
Gestão do tempo e organização do trabalho	Sílvia João e Graça Pinto	Janeiro	8h	Todos os profissionais
Gestão de stress e gestão de conflitos	Sílvia João e Graça Pinto	Novembro	8h	Todos os profissionais
Comunicação com impacto	Carla Sá Couto Elizabete Loureiro	Fevereiro	8h	Médicos Enfermeiros Assistentes operacionais
Trabalho em equipa	Carla Sá Couto Elizabete Loureiro	Março	8h	Todos os profissionais
Atendimento ao público e relacionamento interpessoal	Lília Pinto	Janeiro	8h	Todos os profissionais em atendimento
Primeiros socorros	Filipe Alves	Fevereiro	25h	Enfermeiros Assistentes operacionais
Saúde e segurança	Andreia Nascimento	Março	4h	Todos os profissionais de saúde e equipas de apoio técnico
Higiene e segurança alimentar	Ana Teresa Almeida	Abril	4h	Cozinheiros e auxiliares de cozinha
Proteção de dados pessoais	Luís Antunes	Setembro	4h	Todos os profissionais
Iniciação à língua inglesa	Kristiina Anneli Pappinen	Janeiro-Junho	32h	Todos os profissionais
WORD - As potencialidades da ferramenta	Romano Magalhães	Abril	4h	Todos os profissionais
EXCEL - As potencialidades da ferramenta	Romano Magalhães	Maio	4h	Todos os profissionais
PRIMEDEV – Na ótica do utilizador	Romano Magalhães Carlos Pereira	Janeiro	8h	Enfermeiros

Workshop	Formador	Data prevista	Horas	Destinatários
O papel do enfermeiro na gestão de stress e *coping*do cuidador informal	Lília Pinto Jorge Silva	Janeiro	4h	Enfermeiros
Prevenção e tratamento de úlceras de pressão	Catarina Pinto	Fevereiro	4h	Enfermeiros
Tratamento de feridas e desinfeção	Manuel Azevedo Sílvia Morgado	Março	4h	Enfermeiros e auxiliares
Carro de emergência – Reposição, verificação e conteúdo	Paula Aires	Abril	4h	Enfermeiros
Ética e deontologia em geriatria	Lília Pinto	Maio	3h	Todos os profissionais de saúde
Distribuição alimentar	Ana Teresa Almeida	Janeiro	4h	Todos os profissionais envolvidos no circuito alimentar
Dietas hospitalares	Ana Teresa Almeida	Fevereiro	4h	Enfermeiros e auxiliares

As formações apresentadas deverão ser repetidas no semestre onde não estão indicadas no cronograma. Os profissionais da SCMMC podem proceder à sua inscrição nas ações de formação e workshops planificados para o ano de 2020 devendo, para tal preencher completamente a ficha de inscrição e entregar a mesma no Secretariado da Administração em horário laboral, entre as 9h00m e as 17h00m, de segunda-feira a sexta-feira, devidamente assinada pelo superior hierárquico, respeitando o respetivo período de inscrições.

A Comissão de Formação selecionará os formandos, de acordo com o número de vagas e informará os mesmos sobre a sua aceitação para a ação a que se inscrevam através do endereço de e-mail institucional disponibilizado na ficha de inscrição.

No caso de subsistirem dúvidas devem as mesmas ser dirigidas ao coordenador geral da Comissão de Formação.

7. ÁREA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS - "*EMPOWERMENT*" INSTITUCIONAL

7.1. Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos tem grande relevância dentro da SCMMC pela interface que faz entre as necessidades individuais e organizacionais. As pessoas que trabalham na SCMMC requerem **cuidado** e **planeamento,** uma vez que interferem positiva ou negativamente na Instituição.

É nosso dever como Instituição empregadora de referência no concelho, evoluir e enfrentar **novos desafios**, **desenvolver projetos**, contribuir e **adquirir novos conhecimentos,** porque mais do que gerir pessoas, é importante também gerir experiências**, valorizar** e **formar**, proporcionando melhor e mais cuidado no desempenho das atividades individuais e coletivas nas diversas valências.

A gestão dos Recursos Humanos para ser eficiente requer uma **boa seleção de candidatos** que interiorizem o **espírito de servir** a SCMMC. Uma Instituição de valores, constituída por pessoas que servem pessoas.

É nosso propósito, atrair reter e **desenvolver talentos** nos colaboradores da SCMMC de forma a **constituir uma estrutura competitiva da Economia Social**. Por isso, temos que conduzir as pessoas, coordená-las nos âmbitos emocional e comportamental, promover a sua **integração**, **acolhimento**, **descrição** e **análise de funções**, a **avaliação de desempenho**, **remunerações e incentivos**, **higiene segurança e saúde no trabalho,** de forma a conservá-las mais entusiasmadas e envolvidas com o trabalho atingindo assim mais facilmente os objetivos e as metas estratégicas.

É essencial garantir a sustentabilidade da instituição de forma a garantir também a sustentabilidade dos seus postos de trabalho. Como referência a 30 de setembro de 2019, a SCMMC contava com 286 colaboradores: 147 elementos efetivos/contrato, 113 Prestadores de Serviços e 26 Empresas (médicos, enfermeiros, técnicos de saúde).

Em 2020, será mantida a permanência de estágios curriculares e profissionais, potenciando a educação e formação no contexto de trabalho.

Será dado incentivo aos colaboradores, que assumem a pertença da SCMMC:

- Privilegiar o recrutamento interno, favorecendo o desenvolvimento dos colaboradores;
- Apostar na formação que responda às reais necessidades dos colaboradores;

- Promover a criatividade e iniciativa dos colaboradores;
- Reconhecer a motivação dos colaboradores;
- Medir a satisfação dos colaboradores e implementar soluções de ação para melhorar constantemente o seu nível de satisfação;
- Incentivar a comunicação interna e partilha de conhecimento entre os diferentes setores/valências e colaboradores;
- Delegar tarefas e responsabilidades;
- Continuar a manter a estabilidade e segurança do emprego dos colaboradores;
- Estimular a integração dos colaboradores afetados por incapacidades não comprometedoras do exercício da função;
- Garantir o dever de comunicação, de todos os colaboradores da instituição independentemente do cargo ou função que exerçam;
- Fomentar o espírito de equipa;
- Cumprir a legislação em vigor.

7.2. Rede de Comunicação

A SCMMC assumirá, através de um Plano de Marketing, já aprovado em 2019, a operacionalizar em 2020, um novo modo de criar e manter a rede de comunicação interna e externa na Instituição. De igual modo, será mantida em todos os materiais, uma identidade corporativa 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".

7.3. Partilha de Atividades Extralaborais

- Caminhada (com) a Misericórdia (data a definir);
- Convívio dos Colaboradores (data a definir);
- Festa de Natal.

7.4. Registo dos Aniversários dos Colaboradores

Em 2020, de acordo com o Plano de Marketing Interno, vai ser mantido o registo do aniversário de todos os colaboradores da SCMMC.

7.5. Comemoração do Dia da Senhora das Misericórdias

Em 2020, o dia 31 de Maio (Dia da Senhora das Misericórdias) será celebrado na Eucaristia das 18h:00, na capela do Hospital Santa Isabel da SCMMC, aberto a toda a comunidade Marcoense.

7.6. Comemoração do Dia de Santa Isabel

Comemorar-se-á no dia 04 de julho de 2020, na capela do Hospital Santa Isabel da SCMMC, aberto a toda a comunidade Marcoense.

7.7. Inquérito de satisfação dos colaboradores

O Inquérito de Satisfação dos Colaboradores teve início em 2019 (encontra-se em análise) e ir-se-á aplicar novamente em dois momentos de 2020. A interpretação dos resultados será discutida em formato de "*FocusGroups*" com uma amostragem dos colaboradores, e servirá para introduzir alterações no sentido de melhorar a implementação dos processos ao nível da saúde e da ação social, seguindo uma metodologia de investigação-ação.

7.8. Secretariado da Administração da SCMMC

O Secretariado da SCMMC, desempenha um papel fundamental na imagem da instituição, pois é com ele que a comunidade e o utente e/ou familiares estabelecem habitualmente o primeiro contacto, transmitindo uma imagem positiva na sua forma de atuação, promovendo a interface da SCMMC com a comunidade.

O secretariado da Administração (coordenado pela D. Armandina Maria Alves Pinto), no decorrer do ano de 2020, continuará a assessorar a Senhora Provedora (Doutora Maria Amélia Ferreira), o Gestor Estratégico (Doutor António Ferreira), o Diretor Clínico (Doutor José Agostinho Marques) e o Diretor de Serviços (Dr. Miguel Ferreira).

- Preparação das Reuniões da Mesa Administrativa, do Secretariado Regional do Porto, do Secretariado Nacional e das Assembleia Geral Ordinária ;

- Assessorar e acompanhar a Senhora Provedora nestas Reuniões;
- Registo de todas as propostas operatórias: todas as propostas operatórias do 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 tem que ser autorizado pela Direção Clínica e ficar arquivado uma cópia do mesmo;
- Registo dos aniversários dos colaboradores - é operacionalizado através do envio/entrega de um postal de aniversário a todos os colaboradores da SCMMC;
- Dia Mundial do Doente - comemoração do dia Mundial do Doente, com uma visita aos doentes internados, no dia 11 de fevereiro de 2019;
- VIII Dia Aberto da SCMMC - organização da visita dos Alunos do 11º Ano do Agrupamento de Escolas do Marco Nº 1 ao Hospital Santa Isabel;
- Dia Internacional da Mulher - entrega de uma pequena lembrança a todos os funcionários da SCMMC;
- Dia das Misericórdias - comemoração do dia das Misericórdias dia 31 de Maio (Dia da Visitação), realização de uma pagela alusiva ao dia da Visitação;
- Dia de Santa Isabel - Comemoração do dia de Santa Isabel dia 4 de julho, realização de uma pagela sobre a história de Santa Isabel;
- Postal de Natal - envio de um postal de Natal aos parceiros e entidades com alguma ligação à SCMMC;
- Noites de Saúde da SCMMC - colaboração nas noites de saúde realizadas ao longo do ano;
- SAP - colaboração com o Coordenador do Serviço de Atendimento Permanente;
- Internamento do Hospital Santa Isabel (HSI)- colaboração com o Coordenador do Serviço de Internamento Medicina/Cirurgia/UCC, na elaboração das escalas dos médicos de Medicina Interna;
- Piquenique e Jantar de Natal: colaboração na divulgação e na logística destas atividades;
- Formação - Secretariado da Comissão de Formação – (*CAPACITA - SCMMC2020*)

7.9. Direção do Secretariado Regional do Porto

Preparação, em 2020, da recandidatura à Direção do Secretariado Regional do Porto da União das Misericórdias Portuguesas.

Durante o ano de 2020, 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 partilhar problemas comuns e procurar soluções aos problemas existentes.

Nesse âmbito, em 2020, a manter-se a Presidente do Secretariado Regional do Porto (Provedora da SCMMC), esta 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 mensais da Direção do Secretariado Regional do Porto;
- Reuniões de trabalho do Grupo Misericórdias Saúde;
- Reuniões com a ARS Norte e Segurança Social;
- Reuniões trimestrais com todas as Misericórdias do Secretariado Regional do Porto.
- Reuniões com os Secretariados Distritais do Norte da UMP.

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.

8. ÁREA DAS RELAÇÕES COM O EXTERIOR

8.1. Sítio *WEB* da SCMMC

Em trabalho continuado, com início em 2019, será instituído um novo *site* da SCMMC, adequado às suas duas áreas de intervenção – Saúde e Ação Social – de acordo com o desenvolvimento e instituição de um plano e marketing alinhado com o Plano Estratégico 2018-2024.

8.2. Protocolos com outras Instituições

Em 2020 serão revistos todos os Protocolos e ativadas novas formas de intervenção com outras estruturas de saúde e de intervenção social, 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.

8.2.1. Protocolos de Colaboração

- Protocolos de Colaboração com o Instituto de Segurança Social
- Acordo atípico com o Instituto de Segurança Social (SAAS);
- Centro Hospitalar Tâmega e Sousa;
- Multiformativa, Formação profissional;
- Escola Secundária do Agrupamento de Escolas nr 1 de Marco de Canaveses;
- EPAMAC;
- Faculdade de Medicina da Universidade do Porto;
- Instituto Politécnico de Viana do Castelo;
- Cruz Vermelha Portuguesa - delegação Marco de Canaveses;
- Fábrica da Igreja Paroquial da Freguesia de Fornos, Marco de Canaveses;
- Câmara Municipal de Marco de Canaveses;
- Junta Freguesia de Avessadas e Rosém;
- Junta Freguesia de Penhalonga e Paços de Gaiolo;
- Junta Freguesia de Manhuncelos;
- Junta Freguesia de Constance;
- Junta Freguesia de Sande e São Lourenço do Douro;
- Junta de Freguesia de Sobretâmega;

- Centro Social de Tabuado – Centro Social Interfreguesias;
- Centro Social de S. Martinho de Soalhães;
- Associação das Obras Sociais de São Vicente de Paulo;
- Centro Social e Paroquial de Favões;
- Unidade de Saúde Familiar de Alpendorada e Tabuado;
- Fidelidade Comunidade.

8.2.2. Protocolos de Colaboração (Estágios Curriculares e/ou para as Ordens Profissionais)

- Ordem dos Nutricionistas;
- Ordem dos Psicólogos Portugueses;
- Faculdade de Ciências da Nutrição da Universidade do Porto;
- Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança;
- Escola Secundária de Alpendorada;
- Instituto Superior Serviço Social do Porto;
- Externato de Vila Meã;
- Escola Superior de Saúde de Coimbra;
- Escola Secundária do Agrupamento de Escolas Nr 1 de Marco de Canaveses;
- Universidade de Trás os Montes e Alto Douro.

8.3. 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 SAAS. Será efetuada de acordo com o desenvolvimento e instituição de um plano e marketing alinhado com o Plano Estratégico 2018-2024.

8.4. VIII "Dia Aberto" da SCMMC

No Dia Aberto SCMMC 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 2020, o VIII Dia Aberto será desenvolvido com os mesmos objetivos e em parceria com a Escola Secundária. Os objetivos principais desta atividade são:

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

8.5. 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, com os seguintes objetivos:

- 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.

8.6. 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 reconhecidos em cada uma das áreas em debate, identificadas no âmbito das necessidades do concelho.

8.7. 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 e de Escolas de Enfermagem.

8.8. Atividades de Formação Abertas à Sociedade

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.

8.9. Relação com os *Media*

Manter-se-á a divulgação das iniciativas e projetos mais importantes da SCMMC junto dos órgãos de comunicação social locais.

Em 2020, 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.

Continuaremos em 2020, com o programa "Conversas de Saúde com a Santa Casa", todas as quartas feiras das 17h:00 às 18h:00, na Rádio Marcoense.

8.10. 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.

8.11. Jornadas de Saúde

As 1asJornadas de Saúde da SCMMC serão realizadas, em 2020, e dedicadas ao tema Envelhecimento.

8.12. Comunicação, Identidade e Marca

A Comunicação, Identidade e Marca são vetores nucleares no 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 maior envolvimento das pessoas que constituem a SCMMC, através do plano de marketing interno da instituição.

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.

8.12.1. Manual de Identidade Gráfica

Em 2020, deve ser globalmente implementado o Manual de Identidade Corporativa da Instituição, que serve de base para a definição dos *layouts* relativos a todas as formas de comunicação (interna e externa).

8.12.2. 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 2020, pretende-se diversificar as publicações e envolver de modo mais ativo os colaboradores da SCMMC na contribuição para as publicações, quer dos eventos da área social, quer os relativos à área da saúde.

8.12.3. Contactos com a Imprensa

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;
- Cobertura dos eventos pela Imprensa local.

8.12.4. Contactos com parceiros/comunidade

Necessidade de criação de uma *mailing list*, em constante atualização, que funcionará como mais um meio de comunicação SCMMC/comunidade, respeitando os princípios da RGPD. 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. Aqui encontram-se incluídos os contactos necessários com fornecedores da SCMMC no sentido de obter apoios à realização dos eventos.

8.12.5. Plano de Marketing

O plano de Marketing, apresentado em 2019, será operacionalizado em 2020, alinhado com o Plano Estratégico da SCMMC 2018-2024.

9. MANUTENÇÃO E EQUIPAMENTOS

9.1. Conservação dos Edifícios e Equipamentos

Esta área encontra-se integrada nos objetivos previstos no Plano Estratégico da SCMMC 2018-2024. Tem como finalidade 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 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 Manutenção e Equipamentos 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.

As grandes áreas de intervenção:

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

9.2. Obras de requalificação/alargamento dos setores de imagiologia, cozinha/refeitório e bloco cirúrgico do Hospital Santa Isabel

- Iniciar a fase de concurso público para adjudicação de empreitada;
- Início da obra que inclui:
    - Requalificação da área do Hospital onde funciona a imagiologia e análises clínicas que inclui a construção de um edifício de um piso para melhoria das condições proporcionadas aos utentes e aos profissionais;
    - Aumento da capacidade do refeitório e intervenção no espaço da cozinha, otimizando o layout, criando novos circuitos e construção de uma copa suja;
    - Aumento da capacidade de camas do recobro do bloco operatório bem como da melhoria das condições da sala de espera e respetivas acessibilidades.

9.3. Jardins da Obra Estrutura Residencial para Idosos Rainha Santa Isabel

A requalificação da ERPI foi concluída em 2018, em 2020 está prevista intervenção nos jardins da ERPI para que os utentes possam disfrutar de um espaço com todas as condições para o convívio e interação com familiares e amigos para além da realização de atividades de caráter sensorial.

9.4. Manutenção do Hospital Santa Isabel

A melhoria das infraestruturas do HSI assenta na promoção da inovação social através da melhoria do acesso aos serviços de saúde, criando as condições adequadas para a prestação de cuidados de saúde

aos utentes e para o respetivo exercício dos profissionais, reforçando a promoção da saúde, através da requalificação dos espaços e edificação de novos espaços.

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;
- Instalações e Equipamentos
- Continuação do inventário dos equipamentos e identificação do serviço onde se encontram;
- Acompanhamento e manutenções 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
- Manutenção do arranjo das zonas ajardinadas.

9.5. Construção de Armazém e Depósitos de Água

À identificação da necessidade de ter um espaço onde armazenar materiais junta-se à necessidade da substituição do antigo depósito de água por novos depósitos com melhores condições para o armazenamento de água.

10. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

O Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD), que entrou em vigor em 24 de maio de 2016, sendo aplicável a partir de 25 de maio de 2018, tem um forte impacto sobre todos os Estados Membros da União Europeia (UE), e também sobre os Países Terceiros que procedam ao tratamento de dados dos cidadãos da UE, produzindo alterações no modelo de regulação e exigindo a implementação nas instituições, de medidas legais, técnicas e organizativas.

A SCMMC, através de procedimentos instituídos, adequar os procedimentos para cumprir com o objetivo deste normativo que é conferir aos cidadãos um controlo eficaz sobre os seus dados pessoais no quadro do mercado único digital, sendo que as organizações a operar na UE, independentemente da respetiva natureza, têm de estar em conformidade com a nova regulamentação para a proteção de dados pessoais.

Neste novo regime jurídico os dados pessoais apenas podem ser obtidos para um fim legítimo, devendo as entidades que efetuam a respetiva recolha e tratamento, criar condições com vista à prevenção da ocorrência de eventuais situações de utilização indevida, impondo que não possam ser revelados os dados que, no exercício das suas atribuições, recolham ou venham a recolher, sobre os elementos de natureza pessoal, de modo a ser possível respeitar os direitos fundamentais dos cidadãos.

Na prossecução das suas atribuições a SCMMC, recolhe informação de diversa natureza e, nessa medida, estão abrangidos todos os dados relativos ao pessoal e aos cidadãos que interagem com a SCMMC.

Todas as organizações devem ter uma política de privacidade informando os titulares dos dados de como os seus dados são tratados de uma forma geral, dado que dá informação sobre todos os tratamentos de dados pessoais realizados na organização.

A SCMMC assume o cumprimento das diretivas de proteção de dados, nas suas áreas de atuação: ação social e saúde, tendo contratualizado os serviços de uma empresa especificamente dedicada a este ponto (ver Tabela 7).

Tabela 7 - Informação Regulamento Europeu de Proteção de Dados

Capítulo	Informação Básica	Informação Adicional
Responsável	Identidade do responsável pelo tratamento	Dados de contacto do responsável Identidade e dados de contacto do representante Dados de contacto do encarregado de proteção de dados (EPD)
Finalidade	Descrição sucinta das finalidades do tratamento, incluindo elaboração de perfis	Descrição alargada das finalidades do tratamento Prazos ou critérios de conservação dos dados Decisões automatizadas, perfis e lógica aplicada
Fundamento de Licitude	Base de licitude do tratamento	Detalhes da base de licitude do tratamento, nos casos de obrigação legal, interesse público ou interesse legítimo Obrigação, ou não, de partilhar dados e respetivas consequências
Destinatários	Existência ou não de subcontratantes Existência de transferências, ou não (para países terceiros)	Destinatários ou categorias de destinatários Decisões de adequação, garantias, normas corporativas vinculativas ou situações específicas aplicáveis
Direitos	Referência ao exercício dos direitos	Como exercer os direitos de acesso, retificação, supressão e portabilidade dos seus dados, a oposição e limitação ao tratamento Direito de retirar o consentimento dado Direito de reclamar à autoridade de controlo
Precedência	Fonte dos dados (quando não recolhidos diretamente)	Informação detalhada da origem dos dados, incluindo de fontes de acesso público Categorias de dados que se tratam

Como responsáveis pelo tratamento dos dados dos seus utentes a SCMMC:

- Assegura que o tratamento dos dados pessoais é efetuado no âmbito da(s) finalidade(s) para os quais os mesmos foram recolhidos ou para finalidades compatíveis com o(s) propósito(s) inicial(is).
- Assume o compromisso de implementar uma cultura de minimização de dados em que apenas se recolhe, utiliza e conserva os dados pessoais necessários.
- Não procede à divulgação ou partilha dos dados pessoais dos utentes para fins comerciais ou de publicidade.

Os Dados Pessoais dos menores de idade, cuja recolha e tratamento não decorra de fundamento legal ou do exercício de funções de interesse público/ autoridade pública, somente serão recolhidos e tratados com o consentimento dos detentores das responsabilidades parentais ou encarregados de educação.

A SCMMC conserva os dados pessoais dos utentes e colaboradores pelo período necessário e razoável e no âmbito da(s) finalidade(s) para os quais os recolhemos. No fim desse período os dados são eliminados.

Os períodos de conservação podem mudar significativamente quando fins de arquivo de interesse público ou motivos históricos, científicos ou estatísticos o justifiquem, comprometendo-se a SCMMC a adotar as adequadas medidas de conservação e segurança.

Quando o tratamento tem por base o consentimento, os dados serão removidos assim que o consentimento seja retirado.

PROTEÇÃO DE DADOS NA SAÚDE

SCMMC é a entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos seus utentes no contexto dos serviços que presta. Isto é a política da proteção de dados na Saúde é extensível a todos os trabalhadores, prestadores de serviço e estagiários da SCMMC.

Como responsável pelo tratamento dos seus dados SCMMC:

- Assegura que o tratamento dos seus dados pessoais é efetuado no âmbito da(s) finalidade(s) para os quais os mesmos foram recolhidos ou para finalidades compatíveis com o(s) propósito(s) inicial(is).
- Assume o compromisso de implementar uma cultura de minimização de dados em que apenas se recolhe, utiliza e conserva os dados pessoais necessários.
- Não procede à divulgação ou partilha dos dados pessoais para fins comerciais ou de publicidade.

A SCMMC utiliza os dados pessoais, fornecidos em requerimento, comunicação, queixa, participação, prestação de cuidados de saúde ou em *website*, para prestar os cuidados de saúde, dar resposta aos pedidos formulados, cumprir obrigações legais, para instrução dos seus processos e prestar

informação sobre assuntos relacionados com o procedimento administrativo no qual é parte ou interveniente e, ainda, para fins estatísticos e científicos.

Também recolhemos as informações que nos fornece e o conteúdo das mensagens que são enviadas pela SCMMC, tais como comentários, sugestões e críticas/reclamações.

11. ÁREA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA

Esta área estratégica para o desenvolvimento económico-financeiro, da SCMMC é assessorada por uma Comissão Administrativa que, semanalmente, continuará a sua atividade de análise e consultadoria à Mesa Administrativa, no que concerne o funcionamento geral da SCMMC.

Num ano em que se prevê grande dificuldade na sustentabilidade decorrente de múltiplas frentes de défice social e na saúde, a SCMMC ambiciona na sua prática e na sua Missão ser uma instituição de referência pela qualidade nas áreas social e da saúde a nível local, nacional e internacional.

Mantém o compromisso da partilha e do diálogo com diferentes *stakeholders*, na reflexão crítica e construtiva sobre estratégias (eficazes) de resposta às necessidades (complexas) da heterogeneidade de públicos que constituem a comunidade concelhia envolvente.

A organização de projetos de candidaturas a fins de financiamento nacional e internacional tem vindo a ser um serviço a crescer na instituição, tanto pelo desenvolvimento de novas metodologias de trabalho, pelo esforço premiado aquando da aprovação de candidaturas, pela promoção e divulgação da Santa Casa da Misericórdia junto do concelho e a nível nacional.

A aprovação dos Projetos candidatos, designadamente na área social, a diversos prémios permite ganhar sustentabilidade para implementação de ideias inovadoras e em falta na população que a SCMMC acolhe e cuida, bem como permite um reforço de aprendizagem e uma constante necessidade de atualização de conhecimentos que são fundamentais para o aumento da motivação dos envolvidos.

12. NOTA FINAL

O Plano de Atividades e Orçamento 2020 é apresentado na convicção de que a equipa de gestão da SCMMC assumirá a responsabilidade de servir a Instituição, prosseguindo a linha orientadora de desenvolvimento sustentado e declarando a confiança no futuro, orientada Plano Estratégico 2018-2024. Com o apoio de todos, designadamente com a confiança da Mesa Administrativa da SCMMC.

A SCMMC é uma Instituição geradora de valor com um papel fundamental na dinamização da economia do Marco de Canaveses, do Distrito do Porto, da Região Norte de Portugal e do País.

O principal eixo orientador deste Plano de Atividades é o compromisso da Misericórdia do Porto em contribuir para o desenvolvimento da sociedade através de soluções integradas e inovadoras na prestação de serviços humanizados. Num projeto conjunto com os seus colaboradores, irmãos, clientes, beneficiários, parceiros, fornecedores, entidades governamentais e reguladoras, organizações da economia social e sociedade em geral, a SCMMC pretende explorar novas oportunidades, contribuindo para o bem-estar da comunidade Marcoense.

A definição deste Plano de Atividades e Orçamento 2020, 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 2020.

Marco de Canaveses, 11 de novembro de 2019

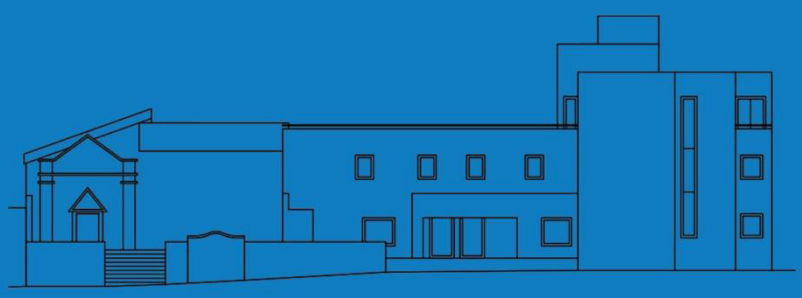
Professora Doutora Maria Amélia Ferreira

Provedora da SCMMC

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2020

II. ORÇAMENTO PREVISIONAL 2020



II- ORÇAMENTO PREVISIONAL 2020

ORÇAMENTO PREVISIONAL PARA 2020

	2020
Rendimentos	
71 - Vendas	
72 - P. Serviços	6.354.577,40
75 - Subsídios	419.288,67
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	407.767,01
79 - Juros e outros Rendimentos similares	1.770,23
Total de Rendimentos	**7.183.403,32**
Gastos	
61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas	903.097,23
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	3.517.118,29
63 - Gastos com Pessoal	2.012.813,90
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	398.681,09
65 - Perdas por Imparidade	7.000,00
68 - Outros Gastos e Perdas	16.290,06
69 - Gastos e perdas de Financiamento	4.719,41
Total de Gastos	**6.859.719,96**
Resultado líquido	**323.683,35**

(*) Dados previsionais a setembro de 2019

	2019
Rendimentos	
71 - Vendas	
72 - P. Serviços	**6.354.577,40**
75 - Subsídios	**419.288,67**
7511 - Segurança Social	410.888,67
7519 – Outros Subsídios	8.400,00
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	**407.767,01**
781 - Rendimentos Suplementares	130.222,63
787 - Rendimentos g. em Investimentos	194.760,00
788 - Outros rendimentos e ganhos	82.784,38
79 - Juros e outros rend similares	**1.770,23**
Total de Rendimentos	**7.183.403,32**
Gastos	
61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas	**903.097,23**
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	**3.517.118,29**
621 - Subcontratos	549.911,45
622 - Serviços Especializados	2.551.095,46
623 - Materiais	60.857,39
624- Energia e Fluidos	271.957,47
625- Deslocações, Estadas e Transportes	14.918,90
626 - Serviços Diversos	68.377,61
63 - Gastos com Pessoal	**2.012.813,90**
632 - Remunerações do Pessoal	1.610.455,06
Remunerações Certas	1.494.111,29
Remunerações Adicionais	116.343,77
634 - Indemnizações	
635 - Encargos s/ Remunerações	371.033,20
636 - Seguros de acidentes de trabalho	20.303,75
638 - Outros gastos com pessoal	11.021,89
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	**398.681,09**
641 - Propriedades de Investimento	
642 - Ativos Fixos Tangíveis	392.681,09
643 - Ativos Fixos Intangíveis	6.000,00
65 - Perdas por Imparidade	**7.000,00**
651 - Em dívidas a receber	7.000,00
68 - Outros Gastos e Perdas	**16.290,06**
69 - Gastos e Perdas de Financiamento	**4.719,41**
Total de Gastos	**6.859.719,96**
Resultado Líquido	**323.683,35**

(*) Dados previsionais a setembro de 2019

ORÇAMENTO POR VALÊNCIAS PARA 2020

	Hospital	UCC	ERPI	Não operacional	Total
Rendimentos					
71 - Vendas					
72 - P. Serviços	**5.629.093,66**	**372.673,54**	**352.810,19**		**6.354.577,40**
75 - Subsídios			**323.834,51**	**95.454,16**	**419.288,67**
7511 – Seg. Social			323.834,51	87.054,16	410.888,67
7519 – Outros Subsídios				8.400,00	8.400,00
78 - Outros Rend. e Ganhos	**29.296,34**	**86.213,65**	**29.470,67**	**262.786,35**	**407.767,01**
79 - Juros e outros rend.				**1.770,23**	**1.770,23**
Total de Rendimentos	**5.658.390,00**	**458.887,20**	**706.115,38**	**360.010,74**	**7.183.403,32**
Gastos					
61 - Custo Merc. e Mat. Consumidas	**780.773,90**	**40.135,41**	**82.187,92**		**903.097,23**
62 – Fornec. e Serviços Externos	**3.174.976,42**	**285.806,66**	**39.008,84**	**17.326,37**	**3.517.118,29**
63 - Gastos com Pessoal	**1.046.663,23**	**181.153,25**	**684.356,72**	**100.640,69**	**2.012.813,90**
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	**205.264,06**	**22.087,90**	**155.089,03**	**16.240,10**	**398.681,09**
65 - Perdas por Imparidade				**7.000,00**	**7.000,00**
68 - Outros Gastos e Perdas				**16.290,06**	**16.290,06**
69 - Gastos e perdas de Financiamento			**4.719,41**		**4.719,41**
Total de Gastos	**5.207.677,60**	**529.183,21**	**965.361,92**	**157.497,22**	**6.859.719,96**
Resultado Liquido	**450.712,40**	**-70.296,01**	**-259.246,55**	**202.513,52**	**323.683,35**

(*) Dados previsionais a Setembro de 2019

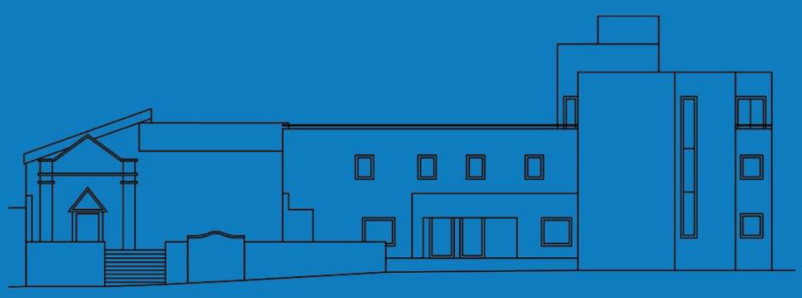
INVESTIMENTO PREVISTO PARA 2020

Investimento Médio e Longo Prazo	Total (Euros)
Ativos Intangíveis	
Programas de computador	62.000,00
Ativos Fixos Tangíveis	**1.880.000,00**
Bens de domínio público	
Bens do património histórico e cultural	
Terrenos e recursos naturais	
Edifícios e outras construções	1.600.000,00
Equipamento básico	150.000,00
Equipamento de transporte	90.000,00
Equipamento administrativo	25.000,00
Equipamentos biológicos	
Outros ativos fixos tangíveis	15.000,00
Propriedades de Investimento	
Investimentos Financeiros	
Outros Ativos Financeiros (Não correntes detidos para venda)	
Total Investimento	**1.942.000,00**
Investimentos em Curso	**Total**
Edifícios e outras construções	**430.000,00**
Equipamento básico	
Total Investimentos em Curso	**430.000,00**
Investimentos - Curto Prazo	**Total**
Outros Ativos Financeiros	
Outros Passivos Financeiros	
Total Investimentos em Curso	
Total Novo Investimento (Euros)	**2.372.000,00**

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2020

III. PARECER DO CONSELHO FISCAL



III- PARECER DO CONSELHO FISCAL

Ata nº32

No dia 11 de Novembro de 2019, reuniu nas instalações da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses, o Conselho Fiscal desta instituição, constituído pelos seus membros Srs., Dra. Luísa Maria Monteiro Bento, Daniel da Silva Macedo e Dr. Domingos Alexandre Soares de Magalhães com a seguinte ordem de trabalhos:----------

Ponto 1: Analisar e fiscalizar a atividade da instituição durante os primeiros nove meses de 2019.--

Ponto 2: Analisar e ou retificar e aprovar o Orçamento de Exploração Previsional e o Relatório de Atividades para o exercício económico de 2020.

A Assembleia foi presidida pela Presidente Exma. Sra. Dra. Luísa Maria Monteiro Bento, 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 a presidente do conselho fiscal conduzido os trabalhos de análise das atividades a desenvolver pela SCMMC e do respetivo suporte financeiro.----------

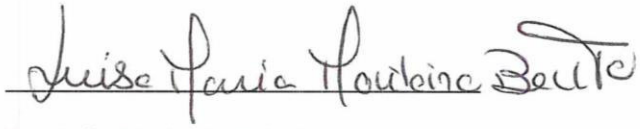
Assim, da análise dos documentos previsionais, verificou-se que o total previsional de rendimentos é de 7.183.403,32 € (sete milhões, cento e oitenta e três mil, quatrocentos e três euros e trinta e dois cêntimos) e o total previsional de gastos é de 6.859.719,96€ (seis milhões, oitocentos e cinquenta e nove mil, setecentos e dezanove euros e noventa e seis cêntimos), verificando-se um resultado líquido previsional de 323.683,35 € (trezentos e vinte e três mil, seiscentos e oitenta e três euros e trinta e cinco cêntimos).----------

Foram também apresentados os projetos para investimentos a realizar durante o exercício de 2020 nomeadamente em obras de requalificação e alargamento do hospital, 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.----------

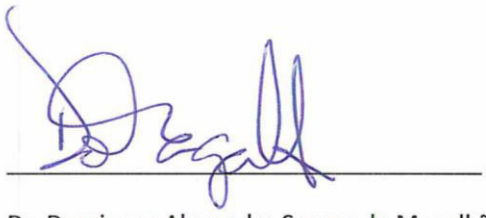
Após a sua análise deliberou o Conselho Fiscal emitir parecer favorável à aprovação do Plano de Atividades e Orçamento de Exploração Previsional para o exercício económico de 2020.----------

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



Dra. Luísa Maria Monteiro Bento

Daniel da Silva Macedo



Dr. Domingos Alexandre Soares de Magalhães

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA