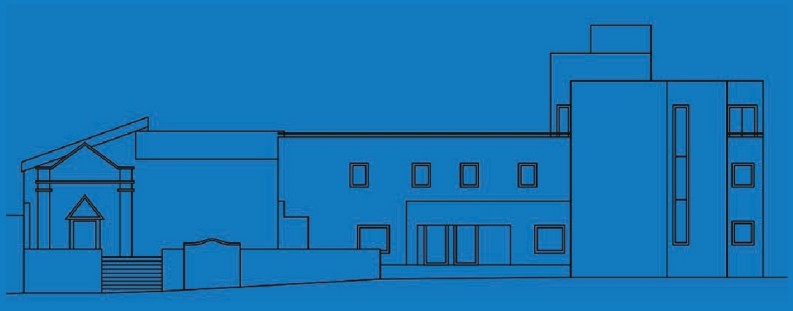
MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2021



Não podemos viver sem esperança, mas esta não é uma tarefa nem evidente, nem fácil. Precisamos de uma educação para a esperança. A esperança não é um lenitivo que adormece a dor até que ganhemos coragem para tratar a sério da vida, mas uma força que impregna já o presente e nos motiva para a transformação da história"

D. José Tolentino Mendonça

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 2021** 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.

A Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses

ao Serviço da Saúde e da Responsabilidade Social

Estrutura e Composição dos Órgãos Sociais da SCMMC

Assembleia Geral

- Joaquim Teixeira Monteiro da Rocha (Presidente)
- Domingos Manuel Soares Dias
- João Fernando Sousa Ferreira
- Maria Filomena Teixeira Mota Sousa Estrela

- Suplentes
  - Helena Silva Macedo
  - António Alves Magalhães
  - Tomás de Aquino Barros Alves

Mesa Administrativa

- Maria Amélia Duarte Ferreira (Provedora)
- Maria de Lurdes Martins Graça (Vice-Provedora)
- António Sousa e Silva (Secretário)
- Maria Helena Simões de Sousa e Sousa (Tesoureira)
- Maria Cândida dos Reis Queirós (Vogal)

- Suplentes
- Elisabete do Carmo Ferrás de Sousa
- Jorge Francisco Vieira

Conselho Fiscal

- Luisa Maria Monteiro Bento (Presidente)
- Daniel da Silva Macedo
- Domingos Alexandre Soares de Magalhães

- Suplentes
  - Maria da Piedade Teixeira Ferreira
  - Manuel António dos Santos Almeida
  - Maria Luísa Gonçalves Carneiro Giraldes

ÍNDICE

I. O PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2021 11
1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS PARA 2021 13
1.1. Plano de investimento para a SCMMC 13
1.2. Equipamentos 15
1.3. Instalação de central fotovoltaica para produção de energia 15
1.4. Instalação de central de geração de oxigénio e ar medicinal 15
1.5. Instalações e equipamentos, manutenção, marketing e sistemas de informação 16
1.6. Novas fontes de financiamento 17
1.7. Estratégia no âmbito do Grupo Misericórdias Saúde (GMS) 17
1.8. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção 18
1.9. Certificação/Acreditação 18
1.10. Segurança no trabalho 18
1.11. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 19
1.12. Formação 19
1.13. Voluntariado 20
1.14. Humanização 20
2. ÁREA SOCIAL 21
2.1. Enquadramento /Contextualização 21
2.2. Sinopse das Atividades propostas 22
2.3. ERPI Rainha Santa Isabel 29
2.4. Programa Serviço Móvel de Saúde 42
2.5. Candidaturas no Âmbito do Desenvolvimento de Projetos de Apoio Social 46
2.6. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) 47
3. ÁREA DA SAÚDE 49
3.1. Atividades Enfermagem 50
3.2. Bloco Operatório (Cirurgia e Anestesia) 54
3.3. Consultas Externas de Especialidade 54
3.4. Serviço de Atendimento Permanente (SAP) 55
3.5. Medicina Física e Reabilitação (MFR) 58

3.6. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM) 61
3.7. Laboratório de Análises 63
3.8. Unidade de Imagiologia 63
3.9. Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA) 63
3.10. Serviço de Nutrição e Alimentação 66
3.11. Serviço de Psicologia 77
3.12. Terapia Ocupacional 85
4. ÁREA DO CULTO CATÓLICO 88
4.1. Atividades Propostas 89
5. ÁREA DA HUMANIZAÇÃO 91
5.1. O projeto +HumanizAÇÃO 91
5.2. Voluntariado da SCMMC 93
6. ÁREA DA FORMAÇÃO 94
6.1. Enquadramento 94
6.2.Serviço de Formação Profissional – Capacita SCMMC 95
7. ÁREA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS - "*EMPOWERMENT*" INSTITUCIONAL 99
7.1. Recursos Humanos 99
7.2. Rede de Comunicação 100
7.3. Partilha de Atividades Extralaborais 104
7.4. Comemoração do Dia da Senhora das Misericórdias 104
7.5. Comemoração do Dia de Santa Isabel 104
7.6. Inquérito de satisfação dos colaboradores 104
7.7. Secretariado da Administração da SCMMC 104
7.8. 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
9. MANUTENÇÃO E EQUIPAMENTOS 107
9.1 Conservação dos Edifícios e Equipamentos 107
9.2. Obras de requalificação/alargamento 108
9.3. Jardins da Obra Estrutura Residencial para Idosos Rainha Santa Isabel 110

9.4. Manutenção do Hospital Santa Isabel 110
9.5. Requalificação da "Vila Amélia" – "A Casa do Bem Comum" 111
9.6. Construção de Armazém e Depósitos de Água 111
9.7. Parque de Estacionamento 111
9.8. Residência Sénior 111
9.9. Instalação de Central Fotovoltaica para Produção de Energia 111
9.10. Instalação de Central de Geração de Oxigénio e Ar Medicinal 112
10. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS 112
11. ÁREA DA GESTÃO ADMINISTRATIVA 114
12. NOTA FINAL 115
II- ORÇAMENTO PREVISIONAL 2021 117
III- PARECER DO CONSELHO FISCAL 123

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 Atividades e objetivos do Serviço de Psicologia na ERPI da SCMMC 79
Tabela 2 Atividades e objetivos do Serviço de Psicologia na Internamento de Medicina da SCMMC . 80
Tabela 3 Propostas no Plano de Formação 97
Tabela 4 Informação Regulamento Europeu de Proteção de Dados , replica o proposto em 2020... 112

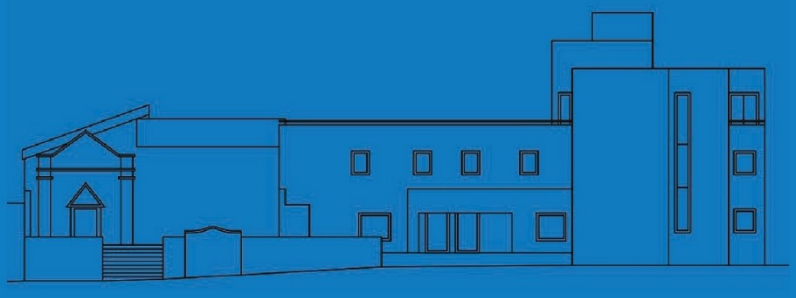
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Áreas de intervenção do Serviço Social 21
Figura 2-Valências de Intervenção da Animação Sociocultural 36
Figura 3 Áreas de intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação da SCMMC 67
Figura 4. Valências com intervenção do Serviço de Psicologia 78
Figura 5 Área a ampliar para o HSI 109
Figura 6 Ampliação das Áreas Funcionais do Hospital Santa Isabel 109

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2021

I. PLANO DE ATIVIDADES 2021



I. O PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2021

Caríssimos Irmãos/Irmãs da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses,

Nunca, na Humanidade se viveram tempos de tanta incerteza, receio e necessidade de atuação rápida perante uma situação de todos desconhecida – pandemia da COVID-19 - e que modificou o nosso mundo. Constatar que estão suspensas dimensões de vida tão elementares como a proximidade entre nós, o impedimento da visitação, o convívio, o contacto físico que expressam os afetos, a saída de casa que não seja com justificação escrita. De acordo com a informação disponível iremos, em 2021, viver um "novo normal" que ainda não sabemos bem definir.

Se a recuperação económica e as perspetivas para 2021 – mesmo orientadas por objetivos cautelosos, dada a indefinição dos parâmetros económicos – tinham todos os elementos que permitiam assegurar o desenvolvimento sustentável desta Instituição, tudo foi posto à prova em 2020. O mundo é hoje desconhecido e o que havia/tomamos por adquirido, não existe mais. Vai ser a nossa capacidade de nos reinventarmos (a nível individual e em termos coletivos), que fará com que a catástrofe devastadora e impacto da COVID-19 Nas nossas sociedades, implicará passar para uma fase nova das nossas vidas a nível individual e institucional, onde se recrie a nossa visão do mundo e da existência.

A pandemia da COVID-19 demonstrou que a Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC) é uma instituição capaz de responder aos desafios imensos que têm emergido na Sociedade. Isto deve-se às PESSOAS que são Santa Casa. **A Todos e a Todas, devemos agradecimento e homenagem pelo que viveram em 2020.**

Contudo, a coragem demonstrada na luta em primeira frente de combate à pandemia, não se esgota agora mas mantém-se na resiliência, coragem e ousadia necessárias para pensar no que nos tornaremos no pós-COVID-19. A dificuldade acrescida com a situação epidemiológica em evolução desconhecida, agora agravada, que se manterá instalada e ainda mais acentuada em 2021, na antevisão dos contextos económico e político e social, obrigou a Mesa Administrativa da SCMMC à cuidada planificação de atividades para 2021.

A planificação futura da sustentabilidade da SCMMC obriga a Mesa Administrativa a pensar muito para além da pandemia e perspetivar atividades que não permitam a estagnação da Instituição, mas o seu desenvolvimento ao serviço dos Marcoenses.

A pandemia, que principiou como uma crise sanitária, tornou-se uma crise de amplo espectro, que atinge de modo cada vez mais marcado todos os domínios da nossa vida comum. Mudou a forma como nos relacionamos, como vivemos, como trabalhamos. Como somos. Mas não mudou o modo como a SCMMC se continua a posicionar-se na cidade, se continua a renascer para cumprir com a sua missão, como continua a ser um lugar de confiança onde ocorrem os que dela necessitam. E, mais uma vez, tudo é dependente das PESSOAS que são Santa Casa e a sua envolvente.

O documento agora apresentado – PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2021 - revela a época de complexidade e de incerteza resultante do panorama sanitário em que País se encontra. A Economia Social, de que a SCMMC assume ser parte ativa, face ao atual desenvolvimento da sociedade, apresenta-se com uma importância decisiva no que respeita ao seu papel na promoção da justiça social e da equidade. Os desafios para 2021 são exigentes, mas mantêm-se no que tem sido a principal preocupação dos Órgãos que têm gerido a SCMMC, nomeadamente em assegurar a continuidade das políticas de sustentabilidade, na redução dos défices operacionais nas áreas de intervenção da SCMMC e na melhoria não só dos serviços oferecidos, mas também nas condições de trabalho oferecidas aos nossos colaboradores. Só assim podem ser cumpridas e respeitadas a Missão, a Visão e os Valores da SCMMC.

O Plano de investimento plasma a preocupação em continuar o investimento na modernização dos equipamentos do hospital bem como o desenvolvimento dos planos de manutenção e conservação do património da SCMMC, não esquecendo a proteção social.

A Mesa Administrativa conta com o apoio de toda a Irmandade, com o empenho responsável dos profissionais que connosco trabalham, na resposta aos enormes desafios que enfrentaremos em 2021, cumprindo com o que os Marcoenses esperam da Santa Casa

Marco de Canaveses, 5 de novembro de 2021

Maria Amélia Ferreira
Provedora Santa Casa Misericórdia de Marco de Canaveses.

1. PRIORIDADES ESTRATÉGICAS PARA 2021

A Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC) não pode deixar de respeitar as diretivas traçadas no Plano Estratégico 2018-2024, para fazer face às dificuldades previsíveis, garantindo os meios financeiros indispensáveis ao cumprimento dos seus objetivos vocacionais de solidariedade, de ajuda social e de serviço, sobretudo aos menos favorecidos e em situação de maior fragilidade, numa articulação da sua atividade assistencial e social.

Considerando a necessidade de realizar um conjunto de investimentos que possibilitem a transformação do modelo de negócio da SCMMC permitindo a sua melhor sustentabilidade económica, financeira, social, política e ambiental é de relevar que a elaboração do Plano de Atividades e Orçamento 2021, está condicionada pelo atual contexto pandémico, quer na área da saúde quer no programa de ação social da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC), terá que haver uma ação concertada das atividades agora propostas, de modo a poder responder aos desafios – ainda incertos – com que nos iremos defrontar em 2021.

Apelo, assim, à união e organização de todos os Serviços da SCMMC no sentido de, em conjunto com a Mesa Administrativa e, através desta, com os órgãos de governo local, regional e nacional, poderem ser ultrapassados os obstáculos que se vislumbram surgir e que seja possível manter a sustentabilidade desta instituição.

No seguimento do trabalho desenvolvido nos últimos anos, mesmo contando com a rutura organizacional que ocorreu em 2020, condicionada pela COVID-19, à qual a SCMMC através dos seus colaboradores respondeu de modo assertivo e eficaz, tendo em conta a necessidade de ter sido apresentado um orçamento retificativo para 2020 decorrente exatamente desta situação, mantemos uma linha condutora. Orientada pelo Plano Estratégico 2018-2024, são apresentadas de modo global, numa integração funcional das áreas da SCMMC, as Prioridades Estratégicas para 2021.

1.1. Plano de investimento para a SCMMC

A SCMMC tem vindo a executar um plano de investimento sustentado pela linha orientadora definida no Plano Estratégico (2018-2024), visando a diferenciação e qualidade dos serviços prestados, o conforto e segurança dos seus utentes e colaboradores, o alargamento da presença e relevância da instituição no âmbito da prestação de cuidados (ação social/saúde) e a

sustentabilidade económica. Neste contexto, depois de tratados todos os procedimentos exigidos e lançado o concurso público, iniciar-se-ão, em 2021, remodelações e ampliações das estruturas da instituição em dois vetores:

1.1.1. Obras de ampliação do Hospital Santa Isabel (HSI)

Neste vetor, depois de se ter efetuado a remodelação e ampliação do SAP (2020), iniciar-se-ão as obras de construção do novo Centro de Ambulatório, o qual incluirá um novo serviço de imagiologia (radiologia convencional, TAC, ultrassonografia – incluindo a área cardiológica, pantomografia dentária, densitometria) e um centro dedicado à prestação de cuidados diferenciados no âmbito da gastrenterologia, cardiologia, pneumologia (estudo do sono) e cirurgia.

Simultaneamente, lançar-se-ão as obras de reestruturação do Bloco Operatório, visando a definição de circuitos de circulação unidirecionais e criação de uma nova unidade de recobro.

1.1.2. Espaços anexos ao Hospital

No seguimento do estipulado no Plano Estratégico, dando cumprimento aos objetivos definidos acima, prevê-se, para 2021, iniciar os procedimentos relativos à construção e/ou recuperação de três novas unidades nos terrenos anexos ao Hospital:

(i) Parque de estacionamento

A vivência diária mostra que o estacionamento de viaturas no interior do campus do HSI e nos espaços anexos do domínio público necessita de profunda remodelação, seja no que toca à definição de novos circuitos de circulação, seja no que concerne à regulamentação do acesso ao estacionamento (muitas vezes, abusivamente utilizado por estranhos à instituição). Assim, prevê-se iniciar o estudo para a construção de um parque de estacionamento subterrâneo, estruturado para permitir a construção de uma área de internamento específico à superfície, localizado no terreno adjacente (entre o edifício do Hospital e a Vila Amélia). Este novo parque de estacionamento servirá os colaboradores da SCMMC e do Hospital, os seus utentes e o público em geral e visará a auto-sustentabilidade e mesmo a produção de receitas para a SCMMC.

(ii) Obras de recuperação da Vila Amélia

Um dos equipamentos que se encontra nos espaços anexos ao HSI é um edifício de traça original que necessita de obras de recuperação estrutural – a Vila Amélia. Com a designação – "**A Casa do Bem Comum"** - será destinado a acolher as estruturas de caráter social da SCMMC, designadamente de se

constituir a sede do Serviço de Apoio Domiciliário, a ser submetido a concurso no âmbito do Pares 3.0. Esta resposta não é ainda desenvolvida no âmbito social da SCMMC. O Projeto está já executado e reconhecido como de interesse social pela autarquia. Acresce que aqui se irá implementar a visão mais atual do SAD enquadrando os serviços tradicionalmente oferecidos, ao modelo já desenvolvido pela SCMMC – Serviço Móvel de Saúde.

(iii) Residência Sénior

De entre as aquisições de terrenos efetuados pela SCMMC – na proximidade do HSI – encontra-se um espaço onde se prevê a construção de uma residência sénior no conceito mais atual de *co-housing*. O projeto deverá ser executado em 2021, para procurar fontes de financiamento que permita a construção desta resposta ao envelhecimento no Marco de Canaveses. Esta opção já foi apresentada à autarquia para inclusão em projetos enquadrados no âmbito da construção/requalificação do parque habitacional pela Câmara Municipal de Marco de Canaveses.

1.2. Equipamentos

No ano de 2020 procedeu-se à aquisição de novos equipamentos, necessários para o crescimento da atividade produtiva do hospital, entre os quais novos ecógrafos e equipamento para provas funcionais respiratórias. Durante 2021, para atingir os objetivos referidos anteriormente, será necessário investir em novos equipamentos (imagiologia, gastrenterologia, pneumologia, etc.).

1.3. Instalação de central fotovoltaica para produção de energia

Durante 2020 desenvolveram-se os estudos de viabilidade e de mercado para a instalação de uma central fotovoltaica de produção de energia elétrica. O modelo de negócio envolve uma parceria sem necessidade de investimento por parte da SCMMC e implicará uma redução significativa dos custos energéticos. A instalação abrangerá o teto do edifício do HSI e será implementada em 2021.

1.4. Instalação de central de geração de oxigénio e ar medicinal

A aquisição de oxigénio e ar medicinal e a manutenção das instalações relacionadas tem um impacto significativo na estrutura de custos da SCMMC. A manter-se a atual situação, será necessário, a muito

curto prazo, proceder a investimentos significativos para a remodelação das instalações. Neste contexto, decidiu-se alterar profundamente a estratégia seguida e proceder à instalação de uma central de geração de oxigénio (a partir do oxigénio atmosférico) e de ar medicinal. Tal central promoverá uma redução marcada dos custos, proverá todas as necessidades presentes e futuras do Hospital, permitirá o enchimento de garrafas para outras estruturas da SCMMC (lar) a custo zero e para venda a outras instituições interessadas.

1.5. Instalações e equipamentos, manutenção, marketing e sistemas de informação

O crescimento constante da produção clínica faz com que a complexidade de todos os sistemas de apoio a essa atividade seja cada vez maior. Tal facto exige a profissionalização e sistematização dos processos relacionados com as instalações, equipamentos (designadamente para o bloco operatório) e sua manutenção, os sistemas de informação e, necessariamente, o marketing.

1.1.3. Recursos humanos

Graças ao sucesso da candidatura ao Programa de Recrutamento de Recursos Humanos Altamente Qualificado (destinado às instituições da economia social) no âmbito dos programas do Norte2020, é possível contratar profissionais altamente qualificados (com mestrado e um mínimo de cinco anos de experiência profissional), a saber: engenheiro hospitalar, especialista de informática e especialista de marketing. O concurso público já foi lançado e a apresentação de candidaturas concluída. Está concluído o processo de seleção dos candidatos, os quais iniciarão funções ainda antes do fim do ano, prevendo-se que estejam totalmente integrados e operacionais no início de 2021. A remuneração destes profissionais será maioritariamente comparticipada (durante 36 meses) pelo programa de financiamento do Norte2020, ao qual a SCMMC apresentou uma proposta que foi aprovada.

1.1.4. Reestruturação dos serviços

Os profissionais referidos acima serão instrumentais na reestruturação dos serviços das respetivas áreas. Apesar de já se terem dado os primeiros passos em 2020, a implementação de uma organização destas atividades por processos requer um *know-how* específico que exige profissionalização. Este aspeto é particularmente relevante na área das instalações e equipamentos e do marketing, cuja importância para a instituição está claramente plasmada no Plano Estratégico. Na

área dos sistemas de informação, a incorporação de um novo colaborador com elevada especialização, é de interesse porque, atendendo ao grande desenvolvimento já atingido importa assegurar os recursos necessários para maximizar o potencial instalado.

1.1.5. Sinalética

Neste âmbito, concluídos todos os estudos necessários, proceder-se-á a colocação da sinalética previamente definida. Este projeto, previsto para 2020, será concluído no início de 2021 devido ao impacto negativo da pandemia de CoVID-19 em vários dos processos em curso da instituição.

1.6. Novas fontes de financiamento

Visando a sustentabilidade e perenidade da SCMMC, importa diversificar as fontes de financiamento (ver Plano Estratégico). Neste sentido, em 2021, estabelecer-se-ão contratos de prestação de serviços com vários hospitais do SNS e procurar-se-á ativamente acesso aos Programas de Apoio às Áreas Sociais.

1.7. Estratégia no âmbito do Grupo Misericórdias Saúde (GMS)

Durante o ano em curso, a SCMMC ganhou lugar no Conselho de Gestão do Grupo Misericórdias Saúde (GMS). Esta conquista, de elevado valor tático e estratégico para o posicionamento da instituição, acrescenta um novo conjunto de responsabilidades. Talvez um dos mais relevantes é assegurar um modelo de distribuição das verbas decorrentes dos protocolos de cooperação entre o SNS e o GMS. Até agora, a distribuição destas verbas assenta, apenas, na evolução do histórico, repetindo, anualmente, os valores dos anos anteriores.

A SCMMC desenvolveu um modelo que incorpora a capacidade produtiva das instituições e as caraterísticas sociodemográficas dos seus concelhos de inserção, o qual, de maneira progressiva e assegurando a devida convergência (para não criar colapsos financeiros nas unidades com maior financiamento, prevê a definição de uma unidade que permita um modo mais justo e equitativo de

distribuição das verbas e pelo qual pugnará durante o ano de 2021 (ano em que se assinará o novo protocolo de colaboração quinquenal entre o SNS e o GMS).

1.8. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção

A insustentabilidade económica da Unidade de Cuidados Continuados encontra-se cabalmente demonstrada (bem como os seus fundamentos) no plano de atividades de 2020. A emergência sanitária colocada pela pandemia de CoVID-19 fez com que se considerasse inadequado, do ponto de vista social e sanitário, proceder ao encerramento da Unidade durante este período. Uma vez ultrapassada esta calamidade sanitária e social, previsivelmente durante 2021, retomar-se-á a estratégia que, a este respeito, já foi definida para 2020.

1.9. Certificação/Acreditação

Nos dias que correm, a certificação ou acreditação das unidades de saúde e de carácter social torna-se mandatória. As razões são múltiplas, incluindo também aspetos de ordem económica. A este respeito importa referir que os sistemas financiadores, especificamente na área da saúde, já estabelecem preços diferenciados para instituições certificadas, para instituições acreditadas pelo SINAS e para outras instituições. Assim, por todas a razões, é imperativo proceder à certificação da SCMMC, começando, obviamente, pela sua instituição prestadora de cuidados de saúde. Importa, também, proceder à ampliação das atividades incluídas no SINAS (alargando-o a todas as especialidades clínicas). Para isto, é necessário contratar uma empresa especializada em certificação de instituições de saúde (devido à óbvia inexistência de recursos internos para este fim) e iniciar o processo em 2021.

1.10. Segurança no trabalho

Este aspeto tem enorme relevância quer para a instituição quer para os seus colaboradores. A segurança, prevenção de acidentes, combate ao absentismo são essenciais para a saúde e desenvolvimento de qualquer instituição. Em 2021, instituir-se-á, por necessidade e por obrigação legal, um serviço interno de Medicina do Trabalho e uma nova parceria com um fornecedor de serviços neste setor.

1.11. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Pretende-se que em 2021 se dê início a uma resposta social de SAD, num modelo inovador, no sentido de alargar os serviços prestados no âmbito desta resposta no concelho. Na intervenção efetuada pelo SAD, podemos distinguir - os cuidados quotidianos (típicos do SAD tradicional) e os cuidados de reparação (combatendo as fragilidades físicas e psicológicas), numa junção entre o "cuidar" e o "curar". Esta nova metodologia de intervenção centra-se na pessoa como sujeito de cuidados, numa perspetiva biopsicossocial, contemplando os aspetos relacionais com o indivíduo alvo de cuidados como também do seu meio envolvente. A apresentação deste SAD inovado visa a avaliação individualizada, respondendo efetivamente às necessidades detetadas e adaptando o serviço às mesmas, contrariando a tendência da contratualização apenas dos serviços padronizados (alimentação, higiene...). Salvaguardando os serviços tipificados no contexto atual do SAD, perspetiva-se adjudicar a prestação de serviços de saúde no domicílio (nutrição, fisioterapia, acompanhamento psicológico, enfermagem, consulta de especialidade...). Com vista à criação/implementação da resposta SAD, a SCMMC irá candidatar-se ao Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais - PARES 3.0, para requalificação de um espaço (“Vila Amélia”) que centralize esta resposta social. Posteriormente, pretende candidatar-se a um protocolo com o Instituto de Segurança Social, que vise a sustentabilidade do projeto.

1.12. Formação

No ano de 2020, as múltiplas atividades formativas desenvolvidas pela Santa Casa estiveram condicionadas pela epidemia de SARS-Cov2. Durante o ano fomos identificando necessidades de formação em múltiplas vertentes, quer de tipo técnico, que de natureza educacional.

No ano de 2021 procuraremos ir ao encontro das necessidades agora identificadas. No plano técnico, a formação será ajustada às necessidades e níveis de exigência de cada tipo de profissionais. As atividades serão conduzidas pelos membros qualificados da instituição, incluindo especialistas externos, como psicólogos, nutricionistas, enfermeiros e médicos.

1.13. Voluntariado

"O *Voluntariado da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses* tem como propósito prestar assistência de caráter solidário, benevolente e gratuito aos utentes e doentes das instituições da Santa Casa e seus familiares, tanto a nível institucional como a nível domiciliário, ambicionando dar resposta às suas necessidades e colmatar as suas carências materiais, sociais e espirituais."(Carta Fundacional do Voluntariado). Tendo estado condicionado o seu arranque em 2020, dependendo da evolução do Covid-19, em 2021, o Voluntariado poderá instituir-se como uma resposta de grande relevância para cumprir com o seu propósito de apoio aos que mais necessitam. Depois da formação da equipa será necessário organizar um processo de financiamento para a instituição deste Voluntariado.

1.14. Humanização

Em 2021, ainda com maior pertinência na resposta à situação de pandemia que se irá manter e decorrente da necessidade de atribuir maior importância à dimensão humana, a Comissão de Humanização da SCMMC irá desenvolver o Projeto +HumanizAÇÃO, com vista a estabelecer uma dinâmica que contribua para o cumprimento do Plano Estratégico e que estimule a participação de todos os colaboradores para que se sintam envolvidos, motivados e parte integrante do projeto. Paralelamente à evolução técnico-científica é crucial o respeito pelas necessidades globais dos utentes, prestadores de cuidados e colaboradores da SCMMC na organização da prestação de cuidados de saúde.

Assim, promove-se o Projeto +HumanizAÇÃO que visa garantir mais eficiência, eficácia, qualidade e satisfação do utente, bem como a sustentabilidade neste indicador da SCMMC. Este projeto emerge como uma alavanca para a implementação e investimento na humanização dos cuidados.

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 /Contextualização

Qualquer previsão do Plano de Atividades da SCMMC para 2021 está condicionada a uma dose muito significativa de incerteza decorrente da evolução epidemiológica condicionada pela COVID-19. Há, assim, uma reserva relativa às atividades que prioritariamente terão que dar resposta à proteção da população frágil que lhe estão cometidos, designadamente os residentes da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel.

A SCMMC disponibiliza, nos diferentes serviços, uma equipa multidisciplinar que atua no âmbito do trabalho em rede, numa articulação constante em prol dos utentes e famílias que recorrem à entidade. Quanto à área do Serviço Social é constituída por duas Técnicas de Serviço Social, com âmbitos de atuação diferentes, de acordo com as respostas sociais existentes na instituição.

Na Figura nº 1 encontram-se as áreas de intervenção existentes na instituição e que carecem do acompanhamento social.

Figura 1- Áreas de intervenção do Serviço Social

2.2. Sinopse das Atividades propostas

O presente Plano de Atividades e Orçamento, proposto para 2021 reúne o conjunto de atividades às quais se pretende dar continuidade, por outro lado o enunciar de novos desafios aos quais o Serviço Social se compromete, estando reunidas as condições para o desenvolver dos mesmos.

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 na ERPI – receção e acolhimento, elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
- Mediar a relação com os familiares dos utentes, promovendo as visitas e atividades que potenciem a continuidade dos laços familiares;
- Dar início à certificação da ERPI.

2.2.2. Cantina Social

A cantina social da SCMMC insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Alimentar (PEA) desde o ano de 2013, com o objetivo principal de suprimir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. Em 2021 pretende-se manter o Protocolo de cooperação (caso haja aprovação superior), para assim garantir a entrega de refeições diárias (o número depende do Instituto de Segurança Social no acordo), sete

dias por semana para consumo no domicílio. Para aferir as condições sociofamiliares dos beneficiários, a equipa recolhe e organiza a informação relevante que possa permitir a caraterização de cada situação. Esta resposta de apoio à comunidade pode ser requerida através das seguintes vias – procura direta, conhecimento da SCMMC, sinalizados pelos Parceiros da Rede Social, Autarquia, outras instituições.

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

O Serviço Social desta valência é da responsabilidade das duas Assistentes Sociais, que efetuam um trabalho conjunto no acompanhamento aos utentes integrados na Unidade e suas famílias. Trata-se ainda de um trabalho em rede realizado com o suporte da equipa multidisciplinar que reúne semanalmente com a coordenação da Enfermeira responsável pelo Serviço.

Enquanto é possível manter o funcionamento da UCCLDM, decorrente da comprovada insustentabilidade económica e financeira desta resposta (já cabalmente demonstrada), é competência do Serviço Social:

- 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 elaborarmos conjuntamente o plano de alta social);
- Elaborar/atualizar os Planos Individuais de cuidados com base nas necessidades e expetativas individuais;
- Convocar e reunir com a família sempre que a situação do utente assim o exija, de acordo com a evolução do seu quadro clínico;
- Contactar 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);
- Estabelecer o 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;
- Manter os registos atualizados na plataforma destinada para o efeito.

2.2.4. Serviço de Internamento de Medicina

O Serviço Social da SCMMC encontra-se igualmente presente no serviço de internamento de medicina desenvolvendo as seguintes atividades:

- Visita de acompanhamento aos utentes realizada à segunda-feira juntamente com a restante equipa multidisciplinar;
- Atendimento efetuado junto das famílias com o objetivo de informar e orientar questões relacionadas com respostas e direitos sociais existentes;
- Rever o "Manual de Acolhimento" com a equipa multidisciplinar.

2.2.5. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social – SAAS mantém o Acordo Atípico com o Instituto de Segurança Social do Porto – ISS, até ao final do presente ano. Para 2021 está prevista a transferência de competências, em matéria de ação social para as autarquias locais segundo o Decreto de Lei n.º 50/2018. A SCMMC, encontra-se disponível para que no próximo ano, possamos continuar a exercer funções neste âmbito. Os objetivos do serviço são os seguintes:

- 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.

2.2.6. Programa de Intervenção Social da SCMMC - Serviço Móvel de Saúde (SMS)

Para 2021, o Programa de Intervenção Social da SCMMC, através do Serviço Móvel de Saúde (SMS), continuará a sua Missão e desenvolverá o objetivo geral de prestar assistência a indivíduos com mais de 65 anos de idade, portadores de doença crónica e com carência económica.
Inclui diferentes Projetos:

- Rural SMS2Care (a concluir em março de 2021)
- SMS+GreenCare
- MISSE (Modelo Integrado de Saúde Social no Envelhecimento) – atribuído em final de 2020
- SMS+PEC – Serviço Móvel de Saúde + Programa de Estimulação Cognitiva – atribuído em final de 2020

Através de visitas domiciliárias efetuadas por uma equipa multidisciplinar, a atuação deste serviço móvel tem estado centrado em diferentes freguesias de Constance, Sobretâmega, Penhalonga e Paços de Gaiolo, Sande e São Lourenço do Douro, Avessadas e Rosém. Os Projetos MISSE e SMS+PEC, são extensíveis a todo o Conselho de Marco de Canaveses.

Os dois novos projetos agora atribuídos e destinados a serem executados em 2021, contemplam os seguintes aspetos:
O Projeto financiado pelo Prémio BPI "la CAIXA" Seniores 2020 - MISSE – Modelo Integrado de Saúde Social no Envelhecimento, pretende dar resposta às necessidades da população envelhecida e fragilizada que deixaram de ser controlados no período COVID-19 e que estarão colocados em extensas listas de espera para consultas especializadas, para colmatar afeções e/ou complicações dos efeitos devastadores na vida (como é o caso da saúde mental) e das doenças crónicas (cardiovasculares, endócrinas, musculoesqueléticas, entre outras). A incapacidade de resposta aos cuidados de saúde por parte do SNS (pela concentração quase exclusiva da abordagem COVID-19), aliada ao conhecimento desta população por parte da equipa que irá operacionalizar o projeto, motivou a elaboração desta proposta para assim responder, de forma célere, às necessidades da população que se avolumaram com a pandemia e que tão rapidamente não se vêm resolvidas. Neste sentido, o MISSE é a solução mais eficaz no confinamento e atraso das respostas em saúde, colmatando a fragilidade dos idosos na COVID-19 através:

(i) Deslocação do médico especializado ao domicílio, humanizando a relação, permitindo mais apoio;
(ii) Realização de teleconsulta (preferencial de seguimento) poupando recursos (tempo/dinheiro);

(iii) Flexibilidade nos horários.

A inovação da consulta especializada no domicílio e da teleconsulta permite não só uma melhoria nos indicadores de saúde, como evita filas de espera (e a propagação do vírus) e diminui o tempo e custo das deslocações dos beneficiários.Com a implementação do Projeto MISSE, pretende-se:

a. Abranger 250 Idosos (referenciadas pela rede social – Serviço Móvel de Saúde/Serviço Atendimento e Acompanhamento Social);
b. Apoio multiprofissional (realização das consultas médicas de especialidade);
c. Disponibilização de uma média de 3 consultas especializadas por beneficiário, mediante diagnóstico de necessidades.

O Projeto SMS+PEC – Serviço Móvel de Saúde + Programa de Estimulação Cognitiva, pretende acrescentar uma intervenção individualizada e personalizada que permita prevenir, retardar ou atenuar os défices decorrentes de processos patológicos ou do envelhecimento normativo. Assim, esta intervenção permitirá:

(i) Prevenir, retardar ou atenuar os défices cognitivos decorrentes de processos patológicos ou do envelhecimento normativo;
(ii) Contribuir para a permanência dos idosos em ambiente domiciliário adequado, através do reforço da equipa multidisciplinar;
(iii) Promover um processo de longevidade com autonomia e bem-estar nos idosos;
(iv) Aumentar a qualidade de vida dos beneficiários.

Pretende-se um olhar não só direcionado para a saúde física, mas acima de tudo para o estado mental e emocional das vidas longas.

A intervenção pretende:

a. Abranger 50 idosos do Projeto SMS;
b. Não ter custos para os beneficiários;
c. Realização em contexto domiciliário;
d. Ser dinamizada por um/uma psicólogo/a com experiência na área;
e. Após avaliação, delinear 10 sessões de intervenção individual e personalizadas a cada idoso;
f. Que cada sessão tenha a duração de 60 minutos, as quais terão uma periocidade semanal.

Este programa de reabilitação promove a "musculatura" cognitiva, através de atividades de caráter reabilitativo, que apoiem a estimulação dos processos que podem melhorar a função cerebral: angiogénese (novos vasos sanguíneos), neurogénese (novos neurónios), sinaptogénese (novas sinapses) e produção de fatores de crescimento cerebral como as neurotrofinas.

Em todo o Programa (nos diferentes projetos) continuará igualmente a ser prestado **apoio aos cuidadores informais**, nomeadamente através de informação divulgada assente em conhecimentos e técnicas úteis para o exercício desta função. Ao nível social é realizada uma avaliação socioeconómica e das condições habitacionais, os utentes são ainda esclarecidos sobre respostas e direitos sociais existentes e, se se necessário é dado o apoio logístico para requerer prestações em falta. Em 2021 estará disponibilizado um conjunto de vídeos a serem utilizados pelos cuidadores informais, em temas de utilização prática para aqueles que por eles são cuidados.

2.2.7. Serviço de Apoio Domiciliário

O aumento da esperança média de vida e/ou da longevidade está, normalmente, associado ao declínio físico e mental dos indivíduos. Neste sentido, torna-se fundamental que os serviços sociais e de saúde, estejam devidamente preparados para responderem contribuindo para a qualidade de vida dos mais velhos e satisfação das suas necessidades. A diversidade de serviços disponíveis para a satisfação dessas mesmas necessidades é uma realidade, embora variem consoante o desenvolvimento das sociedades, procurando responder de modo global a solicitações de natureza muito diversificada. As respostas existentes face à necessidade do cuidado apontam para diferentes caminhos. Por um lado, a existência de serviços comunitários, normalmente direcionados para indivíduos que possuem ainda algum grau de autonomia e que contam com uma rede social de suporte satisfatória. Por outro lado, os serviços associados à institucionalização, direcionados para situações de grande dependência, onde as redes de suporte familiar são insuficientes ou não existem. Neste sentido e tendo em conta o conhecimento do trabalho desenvolvido pelo Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, deparamo-nos com a ausência de respostas de apoio social em duas freguesias do concelho (com uma população maioritariamente envelhecida e isolada). Para 2021 pretende-se, quando reunidas as condições para o efeito, implementar o **Serviço de Apoio Domiciliário não só na área identificada**, face à necessidade crescente de prestar apoio e cuidados à população residente, **mas poder torná-lo extensível a quem dele necessitar e solicitar, nas diferentes freguesias do concelho.** Para isso, torna-se necessário requalificar um espaço – "A Casa do Bem Comum "Vila Amélia" – que centralizará o programa de apoio social, designadamente o SAD.

O SAD enquanto serviço que atua no terreno, deverá ser estruturado de modo a responder a um leque variado de problemas, apoiando o idoso, independentemente da natureza do problema. Segundo a legislação que regulamenta o SAD, constituem seus objetivos gerais:

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
- Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias de modo a contribuir para o seu bem-estar;
- Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação de necessidades básicas e apoio nas atividades de vida diária;
- Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

Os serviços previstos, para colmatar necessidades identificadas, passam pelas respostas típicas deste tipo de resposta social. Contudo, pretende-se fazer um upgrade, que hoje é um imperativo ético para cuidar o apoio às "vidas longas", experiência já assegurada pelo SMS na SCMMC e que complementará a nova visão de SAD do futuro que – assim – passa a ser presente em 2021 (acompanhamento ao exterior, aquisição de bens e serviços, acompanhamento, recreação e convívio, pequenas reparações no domicílio, contactos com o exterior, apoio em situações de emergência., apoio de enfermagem e de controlo terapêutico, entre outros).

2.2.8. Atividades transversais

Em 2021, o Serviço Social pretende continuar a desenvolver atividades transversais às valências da SCMMC, ainda mais necessárias decorrentes das alterações e necessidades que são acrescidas pela situação de pandemia que se prevê vir a manter-se, nomeadamente:

- Formação interna - sendo a aprendizagem um processo contínuo e tendo a entidade que se adaptar as novas exigências e desafios da sociedade atual, encontramo-nos disponíveis, pondo em prática conhecimentos que possam capacitar todos os que desempenham funções diárias nos diferentes serviços.
- 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 outras entidades, com vista à partilha e discussão de algumas temáticas relevantes para a melhoria dos serviços.
- Participação nas Redes Sociais - através de publicações que contemplem as atividades realizadas nas várias valências.
- Participação no programa Conversas de Saúde.
- "Noites de Saúde": atividade destinada à comunidade, com a organização de sessões sobre temáticas ligadas à saúde;
- Elaboração de projetos/candidaturas a financiamentos para o desenvolvimento de novos projetos de interesse para a Instituição e comunidade em geral.
- Colaboração com outros serviços da SCMMC: apoio e participação em atividades temáticas, comemoração de atividades festivas;
- Receber/orientar alunos que visam realizar estágio curricular na instituição, através da formalização de parcerias com estabelecimentos de ensino.

Estas atividades poderão ser reformuladas de acordo com a evolução epidemiológica condicionada pela situação de propagação do vírus SARS COV-2 (COVID19).

2.3. ERPI Rainha Santa Isabel

2.3.1. Enquadramento/Objetivos do Serviço

O presente Plano de Atividades tem como finalidade descrever as atividades que a equipa multidisciplinar da ERPI se propõe a desenvolver durante o ano 2021, num contexto de grande incerteza decorrente da evolução ainda desconhecida da COVID19, nomeadamente nas áreas social, saúde e animação sociocultural.

A Estrutura Residencial para Idosos (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. 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 que faz o devido acompanhamento desde a admissão ao acolhimento do utente, 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, monotorização 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 prevenir/atenuar sentimentos de ansiedade, depressão, consequente do isolamento prolongado imposto pela DGS para prevenir a propagação do vírus SARS COV-2.

2.3.2. Caraterização dos utentes da ERPI

Ao caraterizar os utentes da ERPI por sexo e grupo etário, verifica-se que na sua maioria são mulheres, tendo uma forte expressão os grupos etários acima dos 80 anos. Face aos dados de 2020 (a 1 de setembro de 2020) - dos 58 utentes da ERPI, apenas 11 não necessitavam de apoio nas atividades de vida diária (AVD`s), 16 apresentavam dependência total nas AVD`s, 31 utentes com necessidade de apoio a vários níveis, 22 estão em cadeiras de rodas e 9 utentes com total dependência, não pela perda de motricidade mas, pelo grau de limitação neurológica que apresentam (Doença de Alzheimer, doença de Parkinson), o que representa **81,03%** dos utentes com necessidades de cuidados acrescidas – é evidente o esforço que terá que ser feito para executar as atividades que são devidas a esta resposta em 2021.

2.3.3. Recursos humanos da ERPI

Com o objetivo de ir de encontro às necessidades e expetativas dos utentes e familiares, a ERPI conta com uma equipa multidisciplinar o que, aumentando a qualidade de prestação de serviço, acarreta uma sobrecarga financeira muito significativa para a SCMMC.

Para além dos recursos humanos decorrentes do normal funcionamento da ERPI, existe ainda um conjunto de recursos humanos transversais à Misericórdia que apoiam esta valência.

Tendo em conta o elevado número de utentes a necessitar de apoio diário nas atividades de vida diária, a ausência por baixa médica dos funcionários, assim como as alterações nas rotinas impostas pela situação epidemiológica de COVID-19, atualmente foi possível assegurar mais 10 funcionários

através da medida de apoio ao reforço de emergência de equipamentos sociais e de saúde (MAREES), que se espera ser mantido no decurso de 2021.

2.3.4. 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 (ULDM) e Hospital Santa Isabel.

As atividades previstas pela coordenadora da ERPI, que decorrerão em 2021 (tal como em 2020) serão condicionadas pela evolução da pandemia COVID-19:

- Colaborar nas atividades desenvolvidas pelas diferentes áreas de atuação da SCMMC;
- Melhorar os 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;
- Coordenar e supervisionar o pessoal afeto à ERPI;
- Assegurar aos utentes 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;
- Motivar todos os funcionários, capacitá-los através de ação de formação;
- 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;
- Apoiar e orientar sempre que possível, nas atividades de animação desenvolvidas com e para os utentes da ERPI e Unidade;
- Promover a imagem da instituição junto da comunidade;
- Apoiar as candidaturas a diversos programas e/ou projetos com financiamento;
- Dar continuidade ao acompanhamento e avaliação de diversos estágios curriculares realizados na ERPI;

- Acompanhamento bio-psico-social dos doentes da Unidade de Cuidados Continuados e Internamento hospitalar;
- Elaborar e reavaliar o plano de intervenção de cuidados dos utentes da ERPI e Unidade de Cuidados Continuados;
- Realizar candidaturas para estágios profissionais do IEFP, IP;
- Finalizar o manual de acolhimento dos funcionários da ERPI;
- Adquirir mais ajudas técnicas, nomeadamente almofadas anti-escaras para cadeira de rodas, almofadas para posicionamentos;
- Colaborar na organização da formação da SCMMC – CAPACITA 2021;
- Participar nas reuniões da comissão de ética da SCMMC.

2.3.4.1. Cantina Social/Programa de Emergência Alimentar (PEA)

A cantina social, insere-se na Rede Solidária das cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social desde o ano 2013, com o objetivo principal suprir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. Esta resposta de apoio á comunidade, desenvolve-se através do Protocolo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social do Porto. Contudo a continuidade desta resposta durante o ano 2021, está dependente da renovação do Protocolo de Cooperação. Até junho de 2020 tivemos acordo para 16 refeições diárias, em julho de 2020 foi aumentada para 20 refeições diárias. Os beneficiários podem requerer apoio alimentar através de três vias:

- Procura direta;
- Conhecimento da SCM;
- Sinalizados pelos Parceiros de Rede Social, Autarquias, Instituições de Solidariedade Social, entre outros.

2.3.5. Formação

De forma a sensibilizar para as boas práticas, melhorar os serviços prestados e dar cumprimento à legislação, o plano formação para 2021 encontra-se detalhado no plano de atividades do serviço de formação profissional – CAPACITA 2021 - SCMMC.

2.3.6. Cuidados Médicos na ERPI

As consultas médicas aos residentes da ERPI, desenvolver-se-ão trissemanalmente, mesmo não sendo esta estrutura uma instituição de saúde. Acrescenta-se que apesar da pandemia que vivemos os cuidados Médicos não sofreram e não sofrerão qualquer alteração em relação aos cuidados que os doentes necessitam ou possam vir a necessitar.

A prestação de cuidados de saúde é uma atividade transversal a toda a Instituição.

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

Serão avaliados todos os utentes aí residentes, através de consultas médicas, de forma que os mesmos tenham uma cuidada e contínua observação do seu estado de saúde.

De acordo com o problema de saúde de cada um, 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 como o Serviço Nacional de Saúde.

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

A articulação com outros Cuidados de Saúde será realizada, nas situações urgentes com o SAP da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses 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.

As atividades a desenvolver serão programadas 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.

2.3.7. Co-Morbilidade dos utentes residentes na ERPI Rainha Santa Isabel

Todos os residentes da ERPI têm patologia osteoarticular degenerativa em maior ou menor grau, tendo quase todos limitação funcional.

A estimativa do número de consultas necessárias para uma adequada observação, prescrição, e orientação dos utentes na ERPI Rainha Santa Isabel será de 2592 consultas, o que se traduzirá numa estimativa de custo de 6,94€ por consulta, o que perfaz um valor de 18000,00€.

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.

2.3.8. Enfermagem

Tendo em conta o leque de patologias dos utentes da ERPI, e a situação decorrente da pandemia COVID19 (que não se prevê que termine até final de 2021), é necessário fazer uma avaliação sistemática da saúde dos utentes com vista a manter/melhorar o estado geral de cada utente.

De acordo com as problemáticas dos utentes da ERPI, a equipa de enfermagem como promoção da saúde e prevenção da doença propõem as seguintes atividades em 2021, que prosseguem as atividades já desenvolvidas mesmo no contexto das alterações decorrentes da pandemia em 2020:

- Atualização constante das normas e orientações da DGS e ISS relativas à COVID19;
- 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 co, 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, úlceras de pressão cirúrgicas;
- 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 articularem com o Centro de saúde a realização de fisioterapia.

2.3.9. Animação sociocultural

A Animação Sociocultural está presente em duas valências da SCMMC: Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) e Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM), como expresso na (Figura 2).

Figura 2-Valências de Intervenção da Animação Sociocultural

O próximo ano ainda é muito incerto e as atividades poderão manter alterações, mediante a situação epidemiológica da COVID -19.

Os idosos fazem parte de um grupo de risco e enfrentam a pandemia com medos, receios e muitos demonstram dificuldade em compreender efetivamente a gravidade da situação. Assim, será importante continuarmos a explicar-lhes os desenvolvimentos da COVID19 e responder a todas as questões e receios que estes demonstrem. Iremos, portanto, reforçar a informação junto destes, privilegiando sempre o diálogo e o acompanhamento individual.

Assim sendo, as atividades de grande grupo, assim como os encontros intergeracionais ou encontros de família, de forma direta, manter-se-ão suspensos, até novas orientações. No entanto, iremos tentar readaptar esse tipo de atividades, de forma a trabalhar, principalmente, a parte emocional dos idosos que se encontra efetivamente comprometida, tendo em conta toda esta situação de pandemia. As atividades tenderão a ser mais individualizadas mediante necessidade de cada utente.

2.3.9.1. A Animação Socio Cultural na Estrutura Residencial Para Idosos (ERPI) decorrentes da evolução epidemiologica e da necessária adaptação das atividades relativas aos Residentes mantém-se a seguinte programação, das atividades .

Atividade 1: Diálogos

Criação de diálogos diários, principalmente com utentes consciente e orientados, de forma a explicarmos a evolução da pandemia e respondendo a todas as dúvidas, inquietações e receios dos utentes. Será também uma forma de fazer companhia aos utentes, tendo em conta as limitações das visitas dos familiares.

Atividade 2: Videochamadas

Com o afastamento presencial dos familiares e/ou amigos, a que a pandemia nos obrigou, continuaremos a compensar estas ausências com videochamadas e/ou telefonemas frequentes. Esta atitude contribui para amenizar as saudades e a preocupação com aqueles que lhes são queridos.

Atividade 3: Tardes de Cinema

Criação de tarde de cinema onde serão projetados filmes essencialmente portugueses e de época, nos quais os utentes poderão reviver memórias antigas (“Pátio das Cantigas”, “A vizinha do lado”, “A menina da rádio”, etc.). Serão também projetados documentários sobre alguns temas de interesse dos utentes. A atividade será realizada na sala de convívio, em pequenos grupos.

Atividade 4: “Feliz Aniversário”

O dia de aniversário do utente, continuará a ser marcado. Assim, será levada uma fatia de bolo ao aniversariante, com as velas, representando o bolo de aniversário. Apenas os elementos presentes no local poderão cantar os parabéns. Será assegurado o distanciamento social. O restante bolo será normalmente distribuído pelos utentes como sobremesa.

Atividade 5: Atividades Desportivas/Motoras

As Atividades Desportivas/Motoras, irão realizar-se na sala de convívio, sem partilha de materiais e apenas com os utentes autónomos.Relativamente aos utentes dependentes, a atividade será realizada individualmente, por um período mais curto de tempo, mas que estimule as capacidades ainda existentes.

Serão realizadas sessões de relaxamento, para que, essencialmente nesta fase, se reduza o stress e previna a depressão.

Atividade 6: Atividades Intelectuais/Formativas

As Atividades Intelectuais/Formativas serão realizadas individualmente e adaptadas às condições cognitivas de cada utente. Todo o material usado (jogos, canetas, lápis, folhas etc.), será entregue ao utente devidamente desinfetado. Iremos recorrer também ao uso do tablet, IPAD e computador para a realização de jogos, treino da escrita, leitura de jornal, etc., dependendo dos gostos e interesses do utente.Aos utentes autónomos serão entregues atividades que os utentes possam ir desenvolvendo autonomamente (livro de sopas de letras, palavras cruzadas, exercícios de cálculo, etc.)

Serão, portanto, promovidas atividades que desenvolvam a mente ativa, evitando ou retardando a estado demencial do idoso.

Atividade 7: Atividades ao ar Livre

Sempre que as condições meteorológicas permitirem, os utentes poderão deslocar-se às instalações exteriores da instituição, com supervisão e cumprindo todos os procedimentos de proteção necessários.

Atividade 8: Atividades Religiosas

Todas as semanas, será realizado o terço com os utentes na sala de convívio com os utentes presentes na mesma e com o distanciamento assegurado. Diariamente, será possível aos utentes assistirem à Eucaristia na TV, no canal "Canção Nova".

Atividade 9: "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. A atividade será executada em pequeno grupo na sala de convívio. Na atividade serão também recolhidas, com o grupo e com outros utentes de forma individual, algumas sugestões/opiniões referentes à alimentação da instituição.

Atividade 10: Janeiras

Para recordarmos o mês das Janeiras, iremos tentar, que um Jardim Infantil desenvolva uma cantiga que será filmada e posteriormente mostrada a cada utente. Assim, tentamos manter os momentos intergeracionais que os utentes tanto apreciam, mesmo em tempo de pandemia.

Atividade 11: Dia dos Afetos

No dia 14 de fevereiro, comemoramos os afetos. Para celebrar a data, cada funcionária irá ser filmada a transmitir uma mensagem afetuosa. Posteriormente, as mensagens serão mostradas aos utentes individualmente ou em pequenos grupos.

AtividadE 12: Carnaval

Pelo Carnaval, irá realizar-se uma recolha escrita da forma como cada utente comemorava o Carnaval e qual as tradições que caraterizavam esta época. Posteriormente será realizado um livro de memórias e tradições.

Atividade 13: Dia de S. José

O dia de S. José comemora-se a 19 de março. Nesta data iremos realizar uma leitura sobre a origem do dia de S. José. Posteriormente realizar-se-á um diálogo sobre o tema, em pequeno grupo.

Atividade 14: 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. De seguida, será realizada uma degustação de águas aromáticas. Esta atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação.

Atividade 15: Dia da Liberdade

A 25 de abril comemora-se o Dia da Liberdade. Iremos realizar um diálogo com pequenos grupos, de forma a partilharem a como cada utente viveu esta data e as dificuldades por que passaram.

Atividade 16: Dia da Mãe

Pedir antecipadamente a cada filho para gravar uma mensagem para a mãe. Posteriormente enviar o vídeo para o *facebook* da ERPI e mostrar às Mães.

Atividade 17: Dia da Família

O Dia da Família comemora-se a 15 de maio. Caso ainda não seja possível o convívio com as famílias, iremos celebrar a data com uma recolha fotográfica de cada utente. Posteriormente, a foto será enviada a um familiar (através de *e-mail* ou redes sociais).

Atividade 18: 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 pelas Técnicas que desfilarão pela ERPI.

Atividade 19: Dia dos Avós

O Dia dos Avós comemora-se a 26 de julho. Caso ainda não seja possível a visita de crianças, está previsto os utentes gravarem uma mensagem para posteriormente ser enviada para um ATL da cidade, ainda a definir.

Atividade 20: Dia do Coração

A 29 de setembro comemora-se o Dia do Coração. Para celebrar a data, será realizada uma atividade ao ar livre (mediante condições meteorológicas) com a realização de alguns exercícios de movimento e posterior apresentação sobre a importância de uma alimentação saudável para o bom funcionamento do coração. A atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação.

Atividade 21: Dia do Idoso

O dia do Idoso comemora-se a 1 de outubro. Caso seja possível, será convidado um grupo de crianças do Jardim Infantil para visitarem os idosos. Caso contrário, iremos realizar uma videochamada com o mesmo.

Atividade 22: Dia da Alimentação

O dia da alimentação comemora-se a 16 de outubro. Para assinalar a data, iremos apresentar em Power Point um *Quiz* com perguntas sobre os alimentos. A atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação.

Atividade 23: S. Martinho

A 11 de novembro comemora-se o S. Martinho. Nesta data, irá proceder-se à leitura da Lenda de S. Martinho. Posteriormente, os utentes irão relembrar provérbios e adivinhas alusivos à data. Serão servidas castanhas aos utentes como sobremesa.

Atividade 24: Festa de Natal

A festa de Natal será realizada mediante a situação pandémica vivida no país. Caso seja possível, voltaremos ao almoço/convívio com as famílias, de forma presencial, assim como a apresentação de um teatro por parte dos utentes. Caso não seja possível, iremos manter a tradicional ceia de Natal, cumprindo sempre todas as regras. Serão realizados postais de Natal para serem entregues às famílias.

Atividade 25: Plano Semanal

Afixação do plano semanal: todas as semanas será afixada um plano semanal com as atividades a desenvolver.

Atividade 26: Registos

No final de cada atividade, será realizado um registo de participação dos utentes e avaliação da atividade. Aplicação da grelha de Gostos e Interesses dos Utentes, aquando da sua admissão. Elaboração do Plano Individual de Intervenção de cada utente, em conjunto com a Equipa Multidisciplinar.

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

Tal como acontece na ERPI, as atividades da UCCLDM, serão realizadas tendo em conta a situação epidemiológica de COVID-19. As atividades realizadas terão em consideração as limitações dos utentes, sendo previamente estudadas as capacidades e os gostos/interesses de cada um. As atividades tenderão a ser individuais ou em pequenos grupos, com o distanciamento aconselhado.

Atividade 27: Diálogos

Criação de diálogos com os utentes, de forma a explicar a situação de pandemia em que vivemos. Será também uma forma de fazer companhia aos mesmos, tendo em conta as limitações das visitas.

Atividade 28: Atividades Desportivas/Motoras

As Atividades Desportivas/Motoras, irão realizar-se na sala de convívio ou no quarto do (a) utente.
Estas serão praticadas em pequeno grupo ou individualmente e mediante as capacidades de cada utente. Serão realizadas sessões de relaxamento e musicoterapia, para que, essencialmente nesta fase pandémica, se reduza o stress e previna a depressão.

AtividadE 29: Atividades de Exercício Cognitivo

Estas Atividades serão realizadas em pequenos grupos ou individualmente e serão adaptadas às condições cognitivas de cada utente: jogos de memória e atenção, treino da leitura e escrita, ditados, fichas cognitivas e jogos sensoriais. Todo o material usado será entregue devidamente desinfetado ao utente

Atividade 30: Expressão Plástica

Serão realizadas atividades de expressão plástica simples, que consistem em: pinturas, colagens, recortes e dobragens, alusivos às datas comemorativas: Carnaval, Estações do Ano, Dia de S. José, Dia da Mãe, Dia da Árvore, S. Martinho e Natal. O material utilizado será devidamente desinfetado.

Atividade 31: Festa de Natal

A festa de Natal será realizada mediante a situação pandémica vivida no país. Caso seja possível irá realizar-se a Festa de Natal com animação musical e o lanche/convívio entre famílias. Se ainda não for permitido, irá manter-se a ceia de Natal, cumprindo sempre todas as regras. Serão realizados postais de Natal para serem entregues às famílias.

Atividade 32: Registos

Realização dos registos de cada utente no aplicativo e no processo. Registos de participação e avaliação das atividades. Participação no Plano Individual de Cuidados, com a restante Equipa Multidisciplinar.

2.4. Programa Serviço Móvel de Saúde

2.4.1.Enquadramento/Objetivos do Programa

No ano 2021 estarão em prática projetos que têm como base o Serviço Móvel de Saúde (SMS): **Rural SMS2Care,** financiado pelos Prémios BPI "la Caixa" Rural (início em janeiro de 2019 e término em março 2021), e o **SMS+Green Care** premiado pela Fundação Calouste Gulbenkian (início em novembro de 2019 e término em outubro 2021), **MISSE- Modelo Integrado de Saúde Social no Envelhecimento** – Prémio BPI "La Caixa" Séniores, 2021 e **SMS+PEC – Serviço Móvel de Saúde + Programa de Estimulação Cognitiva**., 2021.

Este programa, iniciado pela SCMMC em 2015, com o apoio do BPI Séniores, presta um acompanhamento multidisciplinar, individualizado e humanizado, no contexto habitacional do idoso, possibilitando o envelhecimento bem-sucedido com saúde, autonomia, qualidade de vida e independência. Estão também integrados os cuidadores (formais e informais) de idosos (ou outras pessoas, caso se justifique), com o objetivo de lhes proporcionar formação nos cuidados básicos, ajudas e conselhos técnicos que permitam tornar as suas tarefas mais simples e eficazes.

2.4.2. Como principais objetivos do Programa SMS, destacam-se:

- Contribuir para a permanência dos idosos em ambiente domiciliário adequado através do acompanhamento por uma equipa multidisciplinar, promovendo o envelhecimento ativo com saúde e autonomia.
- Formar os cuidadores de conhecimentos e competências técnicas e não-técnicas adequados às necessidades dos idosos, dotando-os de estratégias que possibilitem um cuidar mais satisfatório.

Especificidades da Intervenção Multidisciplinar

Cada área de intervenção tem o seu papel bem definido e o trabalho decorre em equipa para que os objetivos sejam alcançados.

- O serviço de nutrição é responsável pela avaliação antropométrica e hábitos alimentares dos utentes e elaboração de planos alimentares de acordo com o estado nutricional e patologias associadas;
- O serviço de farmácia é responsável pela realização de cuidados farmacêuticos, de modo a melhorar a adesão terapêutica;
- A terapia ocupacional avalia a funcionalidade dos idosos em situação de dependência de modo a participarem em atividades diárias e papéis ocupacionais significativos;
- O serviço de psicologia avalia as funções cognitivas, sintomatologia psicológica e do estado mental dos utentes, articulando com a restante equipa intervenções e estratégias;
- O serviço de enfermagem é responsável pela avaliação de parâmetros de saúde;
- O serviço social é responsável pela avaliação da situação social, necessidades psicossociais dos utentes encaminhamento para respostas sociais adequadas;
- O médico psiquiatra é responsável pela avaliação de situações de demência e o encaminhamento para respostas específicas;
- O serviço de reabilitação, composto por 1 fisioterapeuta e 2 terapeutas ocupacionais, direciona a sua intervenção para o tratamento, prevenção e reabilitação dos beneficiários idosos. De notar que cada situação e as necessidades são distintas, sendo que para além da intervenção com o utente, o serviço de reabilitação mobiliza a sua intervenção também com o familiar/cuidador, que normalmente acompanha a sessão.

2.4.3. Os beneficiários do Programa SMS são:

- Pessoas com mais de 65 anos, a residir nas freguesias de Constance, Avessadas e Rosém, Penhalonga e Paços de Gaiolo, Paredes de Viadores e Manhuncelos, Sobretâmega e Sande e São Lourenço, e que apresentem: doenças crónicas, situação de isolamento e/ ou carência económica/social.
- Pessoas que se enquadrem no papel de cuidador, com caráter formal e informal. Por cuidador entende-se quem lida diariamente com uma pessoa dependente (de qualquer idade) nas suas atividades de vida diária, por tempo prolongado.

2.4.4. Iniciativas inovadoras a executar em 2021:

O Projeto financiado pelo Prémio BPI "la CAIXA" Seniores 2020 - **MISSE – Modelo Integrado de Saúde Social no Envelhecimento**, que pretende dar resposta às necessidades da população envelhecida e fragilizada que deixaram de ser controlados no período COVID-19 e que estarão colocados em extensas listas de espera para consultas especializadas, para colmatar afeções e/ou complicações dos efeitos devastadores na vida (como é o caso da saúde mental) e das doenças crónicas (cardiovasculares, endócrinas, musculoesqueléticas, entre outras). A incapacidade de resposta aos cuidados de saúde por parte do SNS (pela concentração quase exclusiva da abordagem COVID-19), aliada ao conhecimento desta população por parte da equipa que irá operacionalizar o projeto, motivou a elaboração desta proposta para assim responder, de forma célere, às necessidades da população que se avolumaram com a pandemia e que tão rapidamente não se vêm resolvidas.

- **Neste sentido, o MISSE é a solução mais eficaz no confinamento e atraso das respostas em saúde,** colmatando a fragilidade dos idosos na COVID-19 através:
- Deslocação do médico especializado ao domicílio, humanizando a relação, permitindo mais apoio;
- Realização de teleconsulta (preferencial de seguimento) poupando recursos (tempo/dinheiro);
- Flexibilidade nos horários.

A inovação da consulta especializada no domicílio e da teleconsulta permite não só uma melhoria nos indicadores de saúde, como evita filas de espera (e a propagação do vírus) e diminui o tempo e custo das deslocações dos beneficiários.

Com a implementação do Projeto MISSE, pretende-se:

a) Abranger 250 Idosos (referenciadas pela rede social – Serviço Móvel de Saúde/Serviço Atendimento e Acompanhamento Social);
b) Apoio multiprofissional (realização das consultas médicas de especialidade);
c) Disponibilização de uma média de 3 consultas especializadas por beneficiário, mediante diagnóstico de necessidades.

Por outro lado, o Projeto **SMS+PEC – Serviço Móvel de Saúde + Programa de Estimulação Cognitiva**, pretende acrescentar uma intervenção individualizada e personalizada que permite prevenir, retardar ou atenuar os défices decorrentes de processos patológicos ou do envelhecimento normativo. Assim, esta intervenção permitirá:

- Prevenir, retardar ou atenuar os défices cognitivos decorrentes de processos patológicos ou do envelhecimento normativo;
- Contribuir para a permanência dos idosos em ambiente domiciliário adequado, através do reforço da equipa multidisciplinar;
- Promover um processo de longevidade com autonomia e bem-estar nos idosos;
- Aumentar a qualidade de vida dos beneficiários.

Pretende-se um olhar não só direcionado para a saúde física, mas acima de tudo para o estado mental e emocional das vidas longas.

A intervenção pretende:

a) Abranger 50 idosos do Projeto SMS;
b) Não ter custos para os beneficiários;
c) Realizar em contexto domiciliário;
d) Ser dinamizada por um/uma psicólogo/a com experiência na área;
e) Após avaliação, delinear 10 sessões de intervenção individual e personalizadas a cada idoso;
f) Que cada sessão tenha a duração de 60 minutos, as quais terão uma periocidade semanal.

Este programa de reabilitação promove a “musculatura” cognitiva, através de atividades de caráter reabilitativo, que apoiem a estimulação dos processos que podem melhorar a função cerebral:

angiogénese (novos vasos sanguíneos), neurogénese (novos neurónios), sinaptogénese (novas sinapses) e produção de fatores de crescimento cerebral como as neurotrofinas.

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

2.5.1. Enquadramento/Objetivos do Serviço

Ao longo dos anos, para além da ERPI o programa Social da SCMMC é o Serviço Móvel de Saúde, que se instituiu na congregação de diversos projectos todos concedidos pela qualidade de resposta que tem sido dada ao nível da população

A Misericórdia de Marco de Canaveses ambiciona na sua prática e na sua Missão ser uma instituição de referência pela qualidade nas áreas social e da saúde a nível local e nacional. Assume ainda o compromisso pela partilha e o 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.

Desta forma, há necessidade da própria instituição crescer e se afirmar sempre na qualidade dos serviços prestados, mas também se atrever e propor projetos/ ideias de inovação social que tenham em consideração a comunidade que integra e as questões socioeconómicas relevantes. Neste sentido, surge a equipa de Projetos para (re)pensar criticamente propostas para dar resposta aos desafios da sociedade moderna e mobilizar os mecanismos essenciais para implementar a intervenção adequada às necessidades da atualidade.

A organização de projetos 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 quer junto do concelho quer a nível nacional.

A aprovação dos Projetos candidatos 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.

A equipa envolvida na elaboração dos projetos para candidaturas é composta pela psicóloga Lília Pinto e a terapeuta ocupacional Francisca Estrela Resende. Salienta-se que a necessidade de integração de outros recursos humanos da SCMMC (Nutrição, Serviço Social, Psiquiatria,

Enfermagem, Animação Socio-Cultural) nesta equipa é dependente da temática do Projeto/ Programa com que a instituição vai concorrer.

2.5.2. Atividades Propostas

Ccandidaturas/ prémios a concorrer em 2021, tendo em consideração o ano transato e a disponibilidade de abertura de candidaturas.

- Prémios BPI "LaCaixa" (Solidário, Capacitar, Sénior e Rural; Iniciativa Social Descentralizada)
- Reconhecimento Práticas RS
- EDP Saúde
- Bolsas Celgene
- Fidelidade Comunidade
- Montepio Frota Solidária
- Montepio FACES
- REN_Agir
- MAPFRE
- Fundação Cepsa
- Fundação Calouste Gulbenkian (Prémios Gulbenkian, Academias Gulbenkian e Envelhecimento na Comunidade)
- Fundação Manuel António da Mota (MAM)
- SIC Esperança
- Programa "Apoiar" –Fundação PT
- "Ideias que Mudam o Mundo" – Bayer
- Caixa Social – Fundação Caixa Geral de Depósitos
- "Data For Change" – Nova School of Business & Economics
- Outros novos projetos que possam surgir ao longo do ano civil de 2021

2.6. Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) da SCMMC, é um serviço protocolado entre a Santa Casa da Misericórdia e o Instituto da Segurança Social que assegura o atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como

de emergência social. Este Serviço decorre na sequência do trabalho desenvolvido pela Rede Local de Intervenção Social – RLIS que se encontrou em funcionamento desde o dia 1 de setembro de 2016 e terminou a 31 de outubro de 2019. Assente num modelo articulado de organização e funcionamento da intervenção social de base local, através do atendimento e acompanhamento social de indivíduos e famílias em situações de vulnerabilidade socioeconómica.

A equipa técnica do SAAS é constituída por uma Coordenadora (Assistente Social); duas Assistentes Sociais e um Psicólogo. A contratualização do presente SAAS estará concluída a 31 de dezembro de 2021, prevendo-se a sua continuação até à decisão de transferência de competências para as autarquias, esperando que este se mantenha atribuído à SCMMC.

É um serviço de atendimento e acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social;

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.

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 prossecução das atividades do SAAS em 2021 está dependente das decisões superiores do Instituto de Segurança Social e da assinatura de prorrogação deste acordo atípico, até serem decididas as competências transferidas para o Município e a atribuição desta resposta no concelho.

3. ÁREA DA SAÚDE

O início relativamente súbito e crescimento rápido do surto de COVID-19 em Portugal apanhou à maioria das instituições de saúde (incluindo as públicas) e estruturas residenciais para idosos (ERPI) de surpresa e colocou desafios nunca experimentados. Exigiu-se a estas instituições uma resposta rápida e expedita, essencialmente focada na prática, envolvendo complexos aspetos de ordem clínica e logística. Infelizmente, a experiência mostra que em algumas, esperando apenas e sempre uma resposta do Estado, sem condições humanas e estruturais para lidar com todos os problemas colocados e sem iniciativa nem capacidade de resposta para enfrentar os problemas no terreno, surgiram situações dramáticas, quer em termos de saúde quer em termos sociais.

Desde o início do ano 2020, os serviços de saúde da SCMMC foram confrontados com novas exigências associadas ao surgimento da Pandemia COVID-19. De forma completamente nova os profissionais de saúde tiveram que se adaptar a toda a problemática que envolve a Humanidade relativamente à abordagem desta pandemia. Os profissionais de saúde mais diretamente envolvidos, viram-se confrontados com novas questões, e novos desafios, como o défice de recursos humanos agravado e insuficiente, reorganização dos serviços e das suas funções, a necessidade de se protegerem também, com o défice inicial de equipamentos de proteção individual, a publicação de normas variadas de orientação, algumas delas contraditórias e não adaptadas às especificidades dos locais de trabalho.

Em poucos meses foram também envolvidos na necessidade de se adaptarem a novas tecnologias tais como teleconsultas, utilização permanente de EPIS, com as limitações reconhecidas e com os prejuízos óbvios para os doentes.

Toda esta envolvência vai gerando cansaço, exaustão, angústia dos profissionais, e mesmo medo de também ficarem doentes ou transmitirem a doença para os seus familiares, inclusivamente com a necessidade de alteração das suas vidas familiares com todo o desequilíbrio emocional associado.

Para que os profissionais de saúde possam prestar cuidados de saúde com segurança para os doentes é de fundamental importância para os tempos que se avizinham que efetuem a vacina sazonal da gripe em tempo útil e que, caso venha a estar disponível para a vacina anti Covid-19 sejam integrados em lista prioritária.

O Plano de Atividades 2021, terá que se adequar – de modo proativo - a este novo quadro de referência que se instituiu nas estruturas de Saúde.

3.1. Atividades Enfermagem

"A adversidade desperta em nós capacidades que, em circunstâncias favoráveis, teriam ficado adormecidas"

(Autor desconhecido)

O ano de 2020 foi um ano desafiante para toda a humanidade. A pandemia provocada pelo novo Coronavírus (SARS-Cov-2) trouxe desafios nunca antes enfrentados na atual geração. De repente, um vírus apoderou-se do mundo e fê-lo de certa forma parar… Em Portugal, foram tomadas várias medidas que levaram todas as pessoas cujas condições permitiam, a ficar em casa, confinadas, saindo só para recorrer a bens essenciais. O período que se seguiu também não foi fácil, pois o retomar das atividades após todos os receios que este vírus nos trouxe exigiu muito trabalho de investigação, planeamento e organização.

Sem tratamento específico ou vacina à vista, teremos que lidar com esta realidade nos tempos vindouros.

Dadas as incertezas relativas ao futuro próximo, e visto não ter sido possível cumprir o plano de atividades de 2020, propõe-se manter o mesmo para o ano de 2021, com alguns ajustes considerados pertinentes.

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 6 objetivos gerais aos quais se associam objetivos específicos e atividades a desenvolver em 2021, de modo a concretizar os mesmos.

Assim propõe-se os seguintes focos de atenção para o próximo ano:

(i) aumentar o grau de satisfação com os cuidados prestados na SCMMC;
(ii) otimizar os recursos humanos e a formação profissional;
(iii) atualizar os sistemas de informação e registos;
(iv) promover a segurança do doente;
(v) uniformizar os cuidados de Enfermagem;

(vi) melhorar instalações e equipamentos;C

(vii) Contribuir para o combate à Covid-19.

3.1.1. Aumentar o grau de satisfação com os cuidados prestados na SCMMC otimizando 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.
- Alargar o apoio telefónico durante o internamento e após a alta a todas as especialidades.
- Ministrar formação aos profissionais sobre humanização dos cuidados, comunicação interpessoal e gestão de conflitos.

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

- Dia aberto da SCMMC.
- Noites de Saúde.
- Caminhada anual da SCMMC.
- Feira da Saúde (Rastreios gratuitos e educação para a saúde).
- Comemoração do dia mundial da criança.
- Projeto SMS + Cuidadores (SMS GreenCare e Rural SMS2care)

3.1.3. Otimizar os recursos humanos e a formação profissional.

3.1.3.1. Contribuir para o desenvolvimento da comunidade local promovendo a empregabilidade.

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

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

- Realizar reunião periódica com os funcionários de modo a acompanhar o funcionamento dos serviços e ajudar na integração de novos funcionários.

3.1.2.3. Realizar formação interna.

- Implementar o plano de formação 2021/2022 da SCMMC “Capacita SCMMC”.

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

- Promover a organização da sala dos funcionários:
- Caminhada dos funcionários.
- Magusto.
- Jantar de Natal dos funcionários.

3.1.5. Atualizar os sistemas de informação e registos

3.1.5.1. Disponibilizar novos meios de comunicação com os utentes

- Implementação da Teleconsulta
- Criação de novos flyers.
- Disponibilizar informações úteis ao utente nas salas de espera.

3.1.5.2. Otimizar o sistema de informação.

- Informatização do Bloco Operatório e restantes processos.
- Melhorar os registos no programa informático Primedev.
- Ministrar formação a todos os utilizadores do programa informático.

3.1.5.3. Monitorização da implementação de objetivos e indicadores de qualidade

- Realização de auditorias aos registos de Enfermagem/Médicos.

3.1.5.4. 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.

3.1.6. Promover a segurança do doente – uniformizar cuidados de enfermagem:

3.1.6.1. 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.

3.1.6.2. Assegurar a identificação correta dos utentes.

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

3.1.6.3. 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.

3.1.6.4. 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.

3.1.6.5. 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

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

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

3.1.7. Melhorar instalações e equipamentos

- Aquisição de um ecógrafo para o gabinete de Ginecologia
- Colocação de sinalética em acrílico (igual à do piso 1)
- 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)

3.1.8. Contribuir para o combate à Covid-19

- Formação dos profissionais sobre utilização de Equipamentos de Proteção Individual e medidas de controlo da infeção.
- Dar a conhecer o plano de contingência da SCMMC a todos os funcionários, e mantê-lo atualizado.
- Aplicar medidas de gestão de acordo com a evolução da pandemia por Covid-19.
- Aplicar medidas regulares de comunicação entre utentes e familiares

3.2. Bloco Operatório (Cirurgia e Anestesia)

O Bloco Operatório é um Serviço que possui os recursos humanos, instalações e equipamentos para permitir a execução de atos cirúrgicos em condições que respeitem a *legis artis* e ainda permitir a formação de pessoal do Hospital em atividades relacionadas com atos cirúrgicos.

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.

3.2.1. Atividades Propostas

- Execução de atos cirúrgicos, sob anestesia local, loco-regional ou geral. Recobro de fase 1 dos doentes operados
- Melhorar os sistemas de informação

3.2.2. 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.

3.2.3. Aquisição de equipamento

- Marquesa cirúrgica, tripartida, com acessórios.

3.3. Consultas Externas de Especialidade

O objetivo central para o ano de 2021, 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.

3.3.1. Atividades Gerais

- Promover o desenvolvimento e a motivação dos recursos humanos, através do desenvolvimento dos serviços, dos seus profissionais e das condições de trabalho, da adoção de políticas de responsabilização pelo desempenho e da aposta na qualificação e motivação profissional;
- Melhorar a acessibilidade e reduzir as listas de espera, através do alargamento da oferta de serviços, da melhoria dos processos de referenciação;

- Garantir a modernização e o desenvolvimento da capacidade técnica, mantendo atualizado o potencial do Hospital, através da realização sistemática de uma política de investimento de inovação e de substituição de equipamentos e tecnologias.

3.3.2. Melhoria dos Espaços/ Serviços

- Otimização do espaço da sala de Pneumologia (aquisição de mobiliário);
- Otimização do aspeto visual da sala de espera;
- Otimização do sistema informático;
- Melhoria da climatização que se encontra deficiente em algumas salas.

3.3.3. Alargamento dos tempos da oferta disponível

De acordo com as necessidades dos utentes, observa-se a necessidade de aumento de dias de consulta nas áreas de Cirurgia Geral, Dermatologia, Ginecologia, Medicina Interna, Medicina Geral e Serviço de imagiologia.

3.3.4. Otimização do atendimento

- Possibilidade de marcação de consulta e exames online.
- Aquisição /Adaptação de uma televisão para publicitação de informações;
- Aquisição de um serviço informático para a chamada de doentes através de um número de senha que será atualizado na televisão com informações, seguindo assim a política de privacidade de dados.

3.4. Serviço de Atendimento Permanente (SAP)

Neste plano de atividades para 2021 que propomos, devido ao contexto de pandemia COVID-19, elegemos como dois grandes eixos: **a segurança dos utentes e dos profissionais de saúde.**

A segurança do doente pelas suas implicações associadas passou a ser um problema de enorme preocupação para a Organização Mundial da Saúde (OMS). e as medidas recomendadas de forma a promover e desenvolver medidas para aumentar a segurança do doente e diminuir os danos ou eventos que o doente possa sofrer decorrentes da prestação de cuidados de saúde.

São muitas as variáveis envolvidas entre as quais os recursos humanos envolvidos, a metodologia de funcionamento das organizações de saúde e de toda a sua interação quer económica, quer tecnológica, quer clínica.

Neste sentido, o plano de atividades do Serviço de Atendimento Permanente proposto para 2021 tem em conta a análise e reflexão desta nota introdutória.

O plano de atividades traça as linhas orientadoras gerais relativas às atividades propostas para o ano 2021.

3.4.1. Os objetivos estratégicos são os seguintes:

- Garantir equilíbrio económico e financeiro;
- Promover e assegurar a acessibilidade aos cuidados de saúde;
- Garantir o cumprimento das Normas legais vigentes;
- Melhorar os sistemas de informação e comunicação;
- Potenciar a qualidade da informação;
- Melhorar a segurança dos cuidados e dos utentes;
- Melhorar a privacidade de acordo com RGPD;
- Incrementar a formação de profissionais;
- Melhorar os índices motivacionais dos profissionais.

3.4.2. Atividades Gerais

Este plano de atividades, embora elaborado num momento de alguma incerteza em relação ao futuro devido à pandemia do Covid-19, pretende ir de encontro ao contexto externo e interno em que o HSI se insere e que foi abordado na introdução deste documento e visa antecipar alguns dos desafios que enfrentaremos em 2021.

O SAP vai continuar a ser uma das únicas possibilidades que a população do Marco de Canaveses e arredores terá de aceder a cuidados de saúde, uma vez que se prevêem maiores dificuldades para o SNS em 2021.

É necessário dar uma resposta de qualidade: através de instalações e equipamentos confortáveis (a sala de espera está ser remodelada), de cuidados de saúde de qualidade e ações de melhoria para a satisfação dos utentes não descorando a humanização do cuidar nestes tempos em contexto de pandemia.

Promover, e envolver a família/acompanhante dos utentes do SAP no processo do cuidar, salvaguardando sempre a segurança dos profissionais.

Implementar, em 2021, um Procedimento de Gestão do Risco e segurança do doente utilizando uma ferramenta essencial na análise das falhas e seus efeitos e a forma de tomar medidas corretivas para a sua prevenção, a HFMEA (**Health Failure Mods and Effects Analysis).**

As atividades estão dirigidas sobretudo para a formação dos profissionais: correto uso de EPIS, higienização das mãos, Prevenção e controlo das infeções.

Pensamos que a segurança do utente e a efetividade clínica também passa pelo conhecimento e adesão dos utentes ao aconselhamento médico e terapêutica pelo que apostaremos no combate à iliteracia em saúde da população desta região.

No sentido de melhorar os cuidados prestados e uniformizar os procedimentos proporemos a criação de 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.

- Elaboração de Normas e protocolos de medicação em articulação com a direção clínica.
- Promover o preenchimento do questionário de satisfação dos utentes.
- Reduzir custos com consumíveis no SAP.
- Melhorar a articulação entre o SAP e a consulta externa, nomeadamente agilizando a marcação das consultas.
- Revisão do regulamento interno do SAP.

Divulgação de informação pertinente, em suporte eletrónico (site do HSI), relativa ao funcionamento do SAP, legislação em vigor, Normas da DGS, conselhos para uma vida saudável, e outras informações relevantes.

Melhorar a sinalização e sinalética dos espaços na estrutura física do SAP.

Pensamos que também seria pertinente o Hospital aderir a um processo de Certificação de Qualidade.

3.4.3. 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.

Melhorar a sinalética, pontos de encontro, identificação dos gabinetes, e todas as divisões e sinalizar circuitos de passagem dos utentes.

Adequar as instalações e equipamentos às diretivas e exigências da DGS e restantes autoridades de saúde.

- Aquisição de monitor de Sinais vitais para a sala de OBS.
- Cadeirões ou cadeiras mais adequadas para a sala de nebulizações

3.4.4. Formação

As atividades propostas, para além da colaboração com a administração em todas as atividades, como o dia Aberto, o Dia Internacional da Diabetes e outros eventos, vão de encontro à segurança dos profissionais e dos utentes e melhoria da qualidade e segurança dos cuidados.

- Formação em Prevenção e Controle De Infeção
- Correto uso de EPIS
- Higienização das mãos
- Normas de higienização das superfícies
- Formação em Norma ISO 31000 – Gestão do Risco
- Instituir Procedimento de gestão de risco e segurança do doente, utilizando a ferramenta HFMEA
- Tratamento de feridas

No SAP há muitos cuidados de pensos e tratamento de feridas e não existe uniformização no tratamento das mesmas.

- Formação sobre o tratamento da dor para médicos e enfermeiros, porque segundo alguns profissionais se está a sobremedicar e não há uniformização de procedimentos.
- Formação em aspetos éticos e deontológicos na prestação de cuidados de saúde.
- Suporte Básico de Vida e Avançado de Vida

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 e segurança, à população.

3.5. Medicina Física e Reabilitação (MFR)

3.5.1. Enquadramento/Objetivos do Serviço

O Serviço de Medicina Física e de Reabilitação é composto por um centro multidisciplinar de recursos, aberto à comunidade, que presta serviços com o fim de desenvolver, manter e restaurar o movimento e a capacidade funcional ao longo de todo o ciclo de vida dos utentes. As metodologias e técnicas utilizadas são, hidroterapia, massagem terapêutica, cinesioterapia, eletroterapia, termoterapia e a crioterapia, entre outras, que pretendem proporcionar aos utentes 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. O investimento na formação dos nossos colaboradores é um aspeto fundamental para melhorar os nossos serviços que queremos ser cada vez mais abrangentes.

O objetivo para o ano de 2021, pretende-se a aposta contínua na melhoria do serviço, dos espaços e da formação aos nossos trabalhadores, com o intuito de continuar a prestar o melhor serviço e resposta às necessidades de saúde da população.

3.5.2. Atividades Propostas

Dia Internacional da Mulher (8 de março)

- Oferta lembrança.

Formação dos colaboradores nas suas distintas áreas de intervenção

- 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 Criança

- Oferta lembrança.

Dia da Fisioterapia e Terapia Ocupacional

- Este ano o foco do Dia Mundial da Fisioterapia é a reabilitação após Covid-19, minimizar os constrangimentos decorrentes da pandemia, "nunca deixando de prestar assistência presencial nos casos prioritários e nos utentes internados";
- Sessão de Esclarecimento;
- 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

- Entrega de 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). Assim sendo, o objetivo deste panfleto é sensibilizar a população para a necessidade de prevenção da Osteoporose.

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

3.6.1. Enquadramento

A elaboração deste plano de atividades do serviço de Cuidados Continuados da SCMMC para o ano 2021 tem como finalidade o enquadramento das atividades a desenvolver no âmbito dos cuidados, acentuando a importância de uma gestão eficaz, eficiente e efetiva com o foco na pessoa/utente e a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Criada a 14 de fevereiro de 2011, a ULDM da SCMMC, enquadra-se na política de responsabilidade social da SCMMC, pretendendo contribuir para colmatar as necessidades sociais e de saúde, assegurando vários cuidados, designadamente, médicos, enfermagem, nutrição, psicologia, serviço social, animação sócico-cultural, fisioterapia, terapia ocupacional e da fala através de uma Equipa Multidisciplinar.

3.6.2. Equipa

A equipa de trabalho da ULDM, engloba um vasto leque de profissionais, de diversas áreas específicas do saber, que se complementam para cuidar do doente. A Equipa é composta por 37 elementos, contudo, existe ainda um conjunto de recursos humanos transversais à Misericórdia que apoiam este serviço. Segue-se a identificação dos profissionais por cargo ocupado.

3.6.3. Atividades Propostas

Este plano é sustentado nas necessidades da ULDM e procura dar continuidade ao plano de 2020, contribuindo assim para uma melhoria dos cuidados prestados, promovendo uma imagem positiva e de dignidade da Instituição como prestadora de cuidados de saúde de qualidade.

- Colaborar/articular com as escolas do Conselho com formação na área da saúde (p.e. Cursos profissionais) na disponibilidade para locais de estágio;.

- Realizar um plano de formação de acordo com as necessidades formativas dos profissionais de saúde;
- Criar grupos de trabalho para desenvolver temas de interesse para a Equipa Multidisciplinar;
- Manter as reuniões de Equipa Multidisciplinar mensalmente;
- Promover e incentivar a autonomia dos utentes de acordo com as suas capacidades na realização dos autocuidados;
- Comemoração do dia de aniversário dos utentes internados;
- Aquisição de material diverso para estimulação cognitiva e lúdica (livros de poesia/ provérbios/ jogos interativos);
- Planear a alta hospitalar em segurança;
- Realização de reuniões mensais com a Equipa Coordenadora Local para acompanhamento dos utentes;
- Manter a satisfação dos utentes/profissionais de saúde no nível [Excelente];
- Prevenção de quedas através da aquisição de faixas imobilizadoras para segurança dos doentes;
- Manter a taxa de ocupação acima dos 85% o que permite receber a totalidade das verbas do acordo;
- Promover a eficiente utilização dos recursos;
- Realização de reuniões trimestrais com a Equipa Coordenadora Local para aplicação da Grelha de Acompanhamento da Unidade (GAU);
- Manter o Processo Individual de Intervenção e o GestcareCCI do Utente
- Garantir a segurança de todos os doentes e colaboradores na sequência da pandemia causada pelo Covid_19;
- Cumprir com as orientações da OMS, da DGS, do Ministério da Saúde e da ARSN
- Uso de EPI's (Equipamento de Proteção Individual) e cumprir as recomendações de prevenção e controlo de infeção;
- Restringir as visitas por utentes, enfatizando as videochamadas;

- Reforçar formação junto dos profissionais de saúde sobre a importância do cumprimento de regras para a diminuição da propagação do Covid_19;
- Sensibilizar os profissionais e utente para a importância de manter o distanciamento social;
- Realizar um plano de ação anual de implementação local no âmbito da Comissão de Controlo de Infeção da ULDM;
- Implementar o plano de ação anual de implementação local no âmbito da Comissão de Controlo de Infeção;
- Avaliar os resultados do plano de ação anual de implementação local no âmbito da Comissão de Controlo de Infeção.

3.7. Laboratório de Análises

O Laboratório de Análises vai ser requalificado em 2021, em paralelo com a estrutura de aumento da capacidade do Hospital Santa Isabel. Mantém-se a coordenação com o prestador externo UnyLabs.

3.8. Unidade de Imagiologia

A Imagiologia vai sofrer uma requalificação muito significativa em 2021 com aumento dos equipamentos e da capacidade produtiva, integrada no projeto de aumento da capacidade do Hospital Santa Isabel, o qual incluirá um novo serviço de imagiologia (radiologia convencional, TAC, ultrassonografia – incluindo a área cardiológica, pantomografia dentária, densitometria).

3.9. Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA)

3.9.1. Enquadramento/Objetivos do Serviço

Os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento (SFA) constituem-se como o conjunto de actividades tecnicamente diferenciadas e exercidas por Farmacêuticos e seus colaboradores (técnicos de diagnóstico e terapêutica, assistentes técnicos e assistentes operacionais) que, articulados entre si, inseridos em equipas clínicas, tendo por base organizacional os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento e por objeto e perspetiva, o doente, permitem a obtenção dos melhores rácios risco-benefício e custo-utilidade decorrentes da utilização dos medicamentos e

produtos farmacêuticos, dispositivos médicos e material de consumo clínico, verificando ganhos mensuráveis em saúde suportados na eficácia e eficiência.

Em 2021 proceder-se-à à separação funcional dos Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento-

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.

A prática dos SFA pauta-se por um conjunto de atividades que são realizadas quotidianamente, ou seja, existem atividades que são efetuadas todos os dias como por exemplo:

- notas de encomenda;
- armazenamento de medicamentos e produtos de saúde;
- pedidos de material pelos diferentes Serviços Clínicos;
- controlo de psicotrópicos e estupefacientes;
- controlo de validades;
- controlo de stocks;
- DIDDU – distribuição individual diária em dose unitária;
- preparação das caixas de medicação para analgesia pós operatório no âmbito da cirurgia de ambulatório, as quais são fornecidas aos utentes no momento da alta;
- preparação das caixas de medicação, fornecidas aos doentes após tiroidectomia total;
- outras.

Durante o ano de 2021 pretende-se iniciar e adicionar algumas atividades farmacêuticas num contexto mais atualizado e de interface sistemática com os demais profissionais da SCMMC.

3.9.2. Atividades Propostas

Através da reorganização desta área as atividades serão reformuladas tendo sempre em atenção eixos fundamentais.

3.9.2.1. Melhoramento do local/espaço dos SFA

a) 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.

b) Controlo do nível de humidade com o auxilio de um especialista.

3.9.2.2. Implementação do novo sistema informático dos SFA, que permita:

- a documentação e registo de todas as tarefas efetuadas, contribuindo para o melhoramento do controlo de stocks, monitorização dos gastos, permitindo um controlo de recursos e materiais;
- 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
- Implementação do sistema pocket manager, de modo a otimizar a gestão de stocks, não só nos SFA, mas em toda a Instituição.

3.9.2.3. Gestão

- 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 reembalados, evolução do numero de medicamentos

individualizados, valor de revertência, índice de alterações, quantidade de revertências, índice de infeções hospitalares, número de receções de medicação, índice de participação em reuniões, impacto económico na SCMMC, entre outros.

3.9.2.4. Qualidade

- 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 e adequado, com os profissionais de saúde da Instituição, prosseguindo a divulgação da cultura da qualidade no setor farmacêutico, proporcionando uma melhor organização e gestão, que levem ao aumento e melhoria do apoio no internamento e restantes valências da SCMMC, através da prestação de auxílio técnico a todos que dele careçam.

3.9.2.5. Educação farmacêutica

Educação do utente: elaboração de folhetos com informações/instruções para educar os clientes 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 uma melhor oferta de cuidados de saúde.

3.10. Serviço de Nutrição e Alimentação

3.10.1. Enquadramento/Contextualização

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 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. Por conseguinte, a SCMMC dispõe de um **Serviço especializado em Nutrição e Alimentação (SNA)** que se integra em **todas as suas valências.**

O SNA participa e age de acordo com as decisões institucionais tomadas, numa perspetiva de melhoria contínua e de garantia de qualidade dos serviços prestados, atendendo à otimização dos recursos existentes, para benefício alimentar e nutricional dos utentes.

Na Figura 3 estão descritas as 6 áreas de intervenção do SNA que constituem a sua estrutura funcional e são transversais a outros serviços.

Clínica	Alimentação Coletiva e Gestão	Formação - CAPACITA	Comunitária/ Promoção Saúde	Higiene e Segurança	Projetos Investigação
•Internamento de Medicina •Internamento de Cirurgia •Consulta Externa •Unidade de Cuidados Continuados • Estrutura Residêncial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel	• Unidade de Restauração Hospital Santa Isabel •Unidade de Restauração ERPI Rainha Santa Isabel •Programa de Emergência Alimentar	•Colaboradores da SCMMC	•Utentes da SCMMC •Comunidade do concelho de Marco de Canaveses •Projeto IMC •Projeto SMS+ Cuidadores	•Hospital Santa Isabel •ERPI Rainha santa isabel	•Hospital Santa Isabel • ERPI Rainha Santa Isabel • Projeto IMC • Projeto SMS

Figura 3 Áreas de intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação da SCMMC

3.10.2. Equipa

- Ana Teresa Moreira dos Santos Almeida, Nutricionista, Coordenadora do Serviço de Nutrição e Alimentação
- Estagiárias curriculares do curso de Ciências da Nutrição e do curso de Dietética e Nutrição

- Estagiárias profissionais de acesso à Ordem dos Nutricionistas
- 6 Cozinheiras, 1 Ajudante de cozinha e 6 trabalhadoras de serviço geral (Cozinha Hospital Santa Isabel) e 3 Cozinheiras, 1 Ajudante de cozinha e 2 trabalhadoras de serviço geral (Cozinha ERPI Rainha Santa Isabel e Programa de Emergência Alimentar).

O Serviço de Nutrição e Alimentação é transversal a todos os serviços da SCMMC articulando com os coordenadores e responsáveis de serviço e responde à hierarquia existente na SCMMC.

3.10.3. Atividades propostas

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

- Aplicação da ferramenta de rastreio de risco nutricional - Mini Nutricional Assessment (MNA) a todos os doentes na admissão;
- Identificação do risco de desnutrição;
- 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;
- Implementação de um sistema de fornecimento de suplementos modulares sempre que necessário e sem custo acrescido para o utente;
- Atualização do manual de avaliação antropométrica e intervenção nutricional em ambiente hospitalar;
- Aquisição de uma balança plana para uso móvel.

3.10.3.2. Internamento de Medicina

- Aplicação de ferramenta de rastreio de risco nutricional - Nutritional Risc Screening2002 (NRS 2002) a todos os doentes na admissão
- Identificação do risco de desnutrição

- 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
- Criação de um manual de avaliação antropométrica e intervenção nutricional em ambiente hospitalar
- Aquisição de uma balança plana para uso móvel.

Poderão ter que ser adaptadas decorrente da COVID-19.

3.10.3.3 Internamento de Cirurgia

- Aplicação de ferramenta de rastreio de risco nutricional a todos os doentes
- Identificação do risco de desnutrição
- Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional
- Acompanhamento semanal nutricional do doente
- Acolhimento e acompanhamento aos cuidadores
- Colaboração na alta do doente e realização de ensinamentos ao doente e cuidadores
- Entrega de folhetos informativos adaptados à alimentação pós cirurgia
- Criação de um manual de avaliação antropométrica e intervenção nutricional em ambiente hospitalar.

3.10.3.4. Consulta Externa – Consulta de Nutrição

A consulta de Nutrição individualizada é de fundamental importância no sentido de reeducar a população para a alimentação saudável, assim como para a adoção de estilos de vida mais saudáveis. A consulta de nutrição é iniciada com uma análise ao metabolismo, hábitos alimentares e composição corporal do paciente.

Através do exame de bioimpedância faz-se um diagnóstico computorizado dos valores de água intra-celular, músculo, gordura corporal, idade metabólica, gordura visceral e necessidades energéticas metabólicas. Esta avaliação clínica é o ponto de partida para a deteção de alterações e desequilíbrios

metabólicos no organismo tornando possível a prescrição de um programa de tratamento verdadeiramente individualizado.

Ao escolher e combinar corretamente os alimentos, aplicando os mais avançados conhecimentos de nutrição, através de um plano individualizado, o doente estará a prevenir doenças relacionadas com a alimentação, a reequilibrar o seu peso, valorizando desta forma, indiscutivelmente a sua saúde.

Ao longo de 2021, pretende-se dar a conhecer a consulta de nutrição a outros especialistas, para que possa haver um maior encaminhamento e otimização do trabalho em equipa, aumentando desta forma a eficácia do tratamento prescrito.

Pretende-se dar início à consulta de *Mindful Eating*. Existem diversas formas de praticar o mindfulness, e uma delas é o *mindful eating*. Esta técnica é conhecida como o comer consciente. Consiste em observar os pensamentos, emoções, sensações de fome e saciedade, contribuindo para a diminuição da compulsão alimentar. As práticas do *mindfulness* ajudam no desenvolvimento do foco necessário para a vida diária e auxiliam na perceção de respostas automáticas que muitas vezes refletem hábitos e comportamentos não saudáveis.

Programas que incluam práticas meditativas e controle cognitivo e emocional podem melhorar a capacidade de autorregulação e monitorização do comportamento alimentar, tendo assim um papel importante no tratamento de doenças como a obesidade e na promoção de saúde.

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

- Aplicação de ferramenta de rastreio de risco nutricional, através do MNA (Mini Nutricional Assessment);
- Identificação do risco de desnutrição e desidratação;
- Implementação de medidas que previnam o declínio nutricional;
- Elaboração do plano individual de cuidados (PIC) direcionado a cada utente de acordo com a patologia associada;
- Acolhimento e acompanhamento aos cuidadores ;
- Sessões de grupo de educação para a saúde (Diabetes, Hipertensão, Hipercolesterolemia, obesidade, entre outras);
- Aquisição de um lipocalibrador para avaliação nutricional;
- Aquisição de uma balança plana para uso móvel.

3.10.3.6. Alimentação Coletiva e Gestão

- 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 refeitório dos funcionários do Hospital;
- Criação de um sistema de requisição de refeições para funcionários contratados (senhas). Para prestadores de serviço, possibilidade de eventual imputação de um valor por cada refeição;
- Elaboração de um Regulamento Interno sobre consumo de refeições na instituição;
- Formação aos profissionais de saúde sobre prescrição de dietas terapêuticas, manual de dietas, nutrição e alimentação, comunicação, gestão de conflitos, entre outros;
- 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;
- Atualização de fichas técnicas;
- Implementação contínua do HACCP e verificação do cumprimento das normas subjacentes;
- Supervisão da preparação, confeção e distribuição das refeições dos doentes e funcionários;
- Coordenação e supervisão das tarefas diárias dos assistentes operacionais;
- Verificação da higienização e preenchimento de registos de higienização;
- Acompanhamento e coordenação das visitas dos técnicos de recolha de amostras para análise microbiológica aquando da visita para recolha de amostras de alimentos ou zaragatoas de superfícies, equipamentos ou materiais, indicando os alimentos e material a analisar;
- Verificação da implementação de medidas corretivas perante análises microbiológicas não conformes realizadas a alimentos ou zaragatoas;

- Promoção de medidas de segurança e higiene de trabalho;
- Elaboração de escalas de turnos de trabalho para os assistentes operacionais, encarregada de setor;
- Monitorização da satisfação dos utentes do internamento e refeitório através da aplicação de inquéritos;
- Elaboração de procedimentos institucionais na área de Alimentação Coletiva;
- Apoio à gestão dos fornecedores e custos;
- Implementação do novo Manual de Dietas.

(i) 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.

(ii) 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 2021, pretende-se assinalar algumas temáticas com os utentes da ERPI, Internamento de Medicina e ULDM. As atividades definidas poderão sofrer alterações tendo em conta as necessidades e interesses dos utentes, e tendo em conta a situação epidemiológica da COVID-19.

Atividade 1: "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. A atividade será executada em pequeno grupo na sala de convívio. Na atividade serão também recolhidas, com o grupo e com outros utentes de forma individual, algumas sugestões/opiniões referentes à alimentação da instituição.

Atividade 2: Dia Mundial 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 no idoso. De seguida, será realizada uma degustação de águas aromáticas.

Atividade 3: Dia Mundial do Coração

A 29 de setembro comemora-se o Dia do Coração. Para celebrar a data, será realizada uma atividade ao ar livre (mediante condições meteorológicas) com a realização de alguns exercícios de movimento e posterior apresentação sobre a importância de uma alimentação saudável para o bom funcionamento do coração.

Atividade 4: Dia da Alimentação

O dia da alimentação comemora-se a 16 de outubro. Para assinalar a data, será apresentado em *power point* um *Quiz* com perguntas sobre as propriedades de alguns alimentos. Para além da intervenção comunitária realizada internamente com os utentes dos diferentes serviços da SCMMC (Internamento, ULDM, ERPI, Consulta externa), torna-se premente estabelecer parcerias externas (Unidade de Saúde Local, Câmara Municipal, Juntas de Freguesia, entre outras) e adquirir aliados para a promoção da saúde que incluam os setores público e privado, de modo a promover a saúde em diferentes sítios (escolas, locais de trabalho, locais de recriação e lazer, estabelecimentos de saúde, entre outros) junto da população Marcoense.

3.10.3.7. Projeto IMC- Prossecução do Projeto IMC

O projeto IMC surgiu após o alerta da Escola Secundária de Marco de Canaveses (por intermédio do seu Coordenador do PESES – Promoção e Educação para a Saúde e Educação Sexual) à Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses (SCMMC), da identificação de 20% dos seus alunos de 7º ano como tendo excesso de peso/obesidade, o equivalente a uma turma inteira. O reconhecimento desta situação ocorreu durante as aulas de Educação Física, após determinação do IMC (Índice de Massa Corporal) de cada aluno, no início do ano letivo de 2013/2014. Perante este alerta, a Mesa Administrativa da SCMMC reuniu com a responsável do Serviço de Nutrição e Alimentação e foi delineado um programa de ação - apoiado num projeto - para intervir neste problema. O projeto foi apresentado à direção da Escola Secundária e ao Coordenador do PESES, que prontamente o aceitaram, iniciando-se a intervenção com os alunos em março de 2014.

O Projeto IMC teve início em 2014 na Escola Secundária de Marco de Canaveses e no ano letivo 2019/2020 entrará no seu sétimo 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 ; Estagiárias de Nutrição ; Psicóloga; Professores do PESES; Professores de Educação Físicas e Encarregados de Educação; Alunos e Pais.

Intervenção para o ano letivo 2021/2022

Dar-se-á continuidade ao Projeto IMC no ano letivo 2021/2022, sendo que a intervenção para este ano letivo ainda será delineada tendo em conta a situação epidemiológica da COVID-19.

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.

3.10.3.8. Serviço Móvel de Saúde + Cuidadores

A Organização Mundial de Saúde (OMS) descreve a qualidade de vida associada ao envelhecimento como um “conceito amplo e subjetivo que inclui de forma complexa a saúde física, o estado psicológico, o grau de independência, as relações sociais, as crenças e convicções pessoais e a sua relação com aspetos importantes do meio ambiente”. A OMS define ainda “Envelhecimento Ativo” como o processo de otimização das oportunidades para a saúde, participação e segurança, para melhorar a qualidade de vida das pessoas que envelhecem. O “Envelhecimento Ativo” baseia-se principalmente em três pilares: promoção do estado de saúde mental, diminuição do risco de doença e/ ou incapacidade, e perfeita integração na sociedade. A velocidade de progressão do envelhecimento depende de diversos fatores: - fatores não modificáveis (genéticos e bioquímicos); - fatores passíveis de modificação (ambientais, psicológicos, sociais e estilo de vida). Da mesma forma, a alimentação e a nutrição, bem como outros fatores ambientais, têm um enorme impacto na saúde

e bem-estar, sendo condicionantes da qualidade de vida das pessoas idosas. Todos estes fatores têm repercussões importantes no estado nutricional das pessoas idosas, na capacidade de se alimentarem e nutrirem adequadamente, cujo impacto é maior em situações de vulnerabilidade social, isolamento e pobreza.

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

Para 2021, pretendo continuar com a intervenção já efetuada e definir novos objetivos:

- Diagnóstico de situações de desnutrição;
- Identificação da etiologia dos défices nutricionais;
- Elaboração e aplicação de estratégias terapêuticas;
- Avaliação da efetividade da estratégia aplicada;
- Aplicação da ferramenta de rastreio e avaliação do estado nutricional - MNA (Mini Nutricional Assessment);
- 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.

3.10.3.9. Projetos de Intervenção e Participação em Congressos

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

apresentados em congressos da área, que em 2021 decorrerá por participação via on-line.

3.10.3.10. Canais de estágio

Ao longo de 2021 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.

Pretendo também continuar a assumir o meu papel como orientadora e co-orientadora 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.

3.10.3.11. 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.

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

O SNA desenvolve um ciclo formativo, intervindo em todas as suas fases: diagnostica as necessidades de formação; planeia, promove, executa e valida a formação, e ainda acompanha os resultados. O plano de formações do Serviço de Nutrição e Alimentação encontra-se detalhado no Plano de Atividades do Serviço de Formação Profissional - CAPACITA SCMMC.

3.10.3.12. 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

2021 o SNA visa continuar com esta parceria e desta forma, realizar várias auditorias ao serviço, assim como formações aos funcionários da SCMMC.

3.10.3.13. Festas/Eventos dinamizados pela SCMMC

O SNA pretende para 2021 continuar a integrar e a ter um papel ativo na organização de Festas/Eventos/*Coffee breaks*/Palestras/Congressos e outras atividades pontualmente dinamizadas pela SCMMC, desde que possíveis de realização pelo contexto epidemiológico.

3.10.3.14. Outras atividades tranversais

- Colaboração na comunicação e marketing (divulgação) da SCMMC
- Participação na elaboração de candidaturas a projetos financiados
- Responsável pela Formação da SCMMC - CAPACITA 2021
- Participação na organização das Noites de Saúde da SCMMC
- Colaboração na organização de atividades para a comunidade
- Participação como oradora nas Conversas de Saúde na Rádio Marcoense
- Responsável pela Organização da Coluna de Saúde da SCMMC em parceria com o Jornal A Verdade.

3.11. Serviço de Psicologia

3.11.1. Enquadramento/Objetivos do Serviço

À semelhança de anos anteriores, o Serviço de Psicologia centrará as suas atividades no sentido de contribuir para a melhoria do bem-estar e da qualidade de vida dos seus utentes, familiares e trabalhadores fornecendo uma resposta que possibilite o equilíbrio psicológico e consequentemente a procura pela estabilidade. O Serviço de Psicologia é transversal a todas as valências da SCMMC e à comunidade (Figura 4).

Figura 4. Valências com intervenção do Serviço de Psicologia

3.11.2. Atividades Propostas

3.11.2.1. Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

Sabe-se que o envelhecimento populacional em Portugal tem vindo a aumentar e, com ele, surge o declínio da capacidade cognitiva, decorrente dos processos fisiológicos do envelhecimento cognitivo normal ou de um estágio de transição para as demências. A SCMMC considera essencial continuar a incluir um serviço que permita a manutenção da saúde cognitiva, não só como uma forma de prevenção do comprometimento cognitivo, mas também no sentido de atuar em situações em que o diagnóstico de demência já existe. Pretende-se que esta prática siga a lógica de um processo contínuo, que se inicia com a integração do idoso na instituição e só termina aquando do seu falecimento.

Paralelamente, pretende-se continuar a envolver os colaboradores da Instituição, para que se mantenha o trabalho multidisciplinar, adaptado à individualidade de cada idoso.

Neste sentido, torna-se fundamental a intervenção do Serviço de Psicologia, tendo como principais atividades e objetivos os descritos na seguinte tabela:

Tabela 1 Atividades e objetivos do Serviço de Psicologia na ERPI da SCMMC

Atividades	Objetivos
Integração do idoso	– Fomentar a aceitação e adaptação ao contexto de lar e às novas mudanças (perda física, psicológica e social), facilitando a integração do utente na Instituição; – Elaborar uma anamnese acerca da história pessoal, social e médica do utente.
Avaliação psicológica/ neuropsicológica	– Distinguir as alterações próprias do envelhecimento das alterações patológicas; – Avaliar o estado cognitivo e emocional dos utentes com recurso a escalas e testes cientificamente validados; – Elaborar um plano de intervenção mais adequado e individualizado às necessidades de cada utente; – Integrar a avaliação e objetivos no Plano Individual de Cuidados (PIC); – Elaborar relatórios/informações clínicas.
Acompanhamento psicológico	– Monitorizar o estado mental e emocional dos utentes; – 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; – Promover competências comunicacionais e interrelacionais nos utentes, incentivando-os na procura de novas ambições e motivações; – Fornecer ferramentas e estratégias de *coping* e resolução de problemas; – Estimular o diálogo/partilha de vivências, sentimentos e treino de competências sociais.
Estimulação cognitiva (grupo e/ou individual)	– Prevenir, atenuar e retardar a deterioração das faculdades mentais; – Elaborar um plano de intervenção personalizado e individualizado que permita estimular cognitivamente.
Reuniões de Equipa	– Prestar cuidados de qualidade, minimizando aspetos negativos inerentes ao internamento prolongado; – Articular informações importantes.
Envolvimento familiar	– Prestar o apoio necessário às famílias, no sentido de fortalecer a relação inter-familiar e preservar os laços afetivos, dinamizando e envolvendo os familiares em atividades que permitam o diálogo e a criação de memórias felizes.

Apoio psicológico aos colaboradores	– Intervir na resolução de conflitos; – Realizar ações formativas – Monitorizar, pontualmente, sintomatologia depressiva e/ou ansiosa de forma a prevenir situações de *burnout*.

3.11.2.2. Internamento de Medicina

A atuação do Serviço de Psicologia em contexto de saúde procura encontrar mudanças que conduzam a comportamentos mais saudáveis. O conhecimento sobre aspetos motivacionais, cognitivos e inconsciente dos hábitos e comportamentos humanos é fundamental para prevenir a doença e promover a saúde de quem procura o Internamento de Medicina da SCMMC.

A intervenção pode ao nível preventivo, promocional e remediativo, tendo como principal objetivo melhorar a saúde e a qualidade de vida dos doentes internados, assim como melhor a qualidade do serviço prestado. Abrange múltiplos destinatários: utilizadores dos serviços (pacientes/doentes), familiares/cuidadores e profissionais.

Neste sentido, torna-se fundamental a intervenção do Serviço de Psicologia, tendo como principais atividades e objetivos os descritos na seguinte tabela:

Tabela 2 Atividades e objetivos do Serviço de Psicologia na Internamento de Medicina da SCMMC

Atividades	Objetivos
Avaliação psicológica do doente no momento de admissão	– Avaliar o estado cognitivo e emocional dos doentes com recurso a escalas e testes cientificamente validados; – Elaborar relatórios/informações clínicas.
Acompanhamento psicológico Intervenção	– Monitorizar o estado mental e emocional dos doentes internados; – Intervir em situações de crise derivadas das patologias; – Fornecer ferramentas e estratégias de *coping* e resolução de problemas na doença.
Reuniões de Equipa	– Articular informações importantes com a equipa multidisciplinar.

Envolvimento familiar	– Prestar apoio à família do doente sempre que necessário e se justifique.
Apoio psicológico aos colaboradores	– Intervir na resolução de conflitos; – Realizar ações de formação; – Monitorizar, pontualmente, sintomatologia depressiva e/ou ansiosa de forma a prevenir situações de burnout.

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

Tal como o que acontece do Internamento de Medicina, na UCCLDM o Serviço de Psicologia, juntamente coma restante equipa, pretende responder a necessidades sociais e de saúde permitindo melhorar a saúde e a qualidade de vida do doente internados. A sua intervenção abrange não só os doentes, mas também com familiares e profissionais da resposta social.

Especificamente ao Serviço de Psicologia compete:

- Facilitar o processo de integração do doente;
- Avaliar o estado cognitivo e emocional do doente;
- Apoiar a nível psicológico os doentes e familiares;
- Intervir em situações de crise;
- Fornecer ferramentas e estratégias de coping na doença;
- Intervenção cognitiva e emocional;
- Articular com os outros profissionais de saúde o apoio psicossocial a prestar aos utentes.

3.11.3.4. Consulta Externa

A consulta de Psicologia é uma especialidade clínica que presta serviços clínicos à comunidade no âmbito da saúde mental. Faz parte da sua missão avaliar, diagnosticar e intervir em quadros psicológicos que constituam sofrimento mental (alterações emocionais, cognitivas e comportamentais), elaborando planos de tratamento cientificamente validados, tendo em vista o restabelecimento do equilíbrio e a melhoria do bem-estar emocional. Integra o serviço de consultas externas da SCMMC e tem uma duração de aproximadamente de 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.

Para o ano de 2021, o Serviço de Psicologia pretende alargar a resposta atualmente existente, através da criação de um serviço mais diversificado à população e específico às diferentes faixas etárias.

3.11.3.5. Serviço de Atendimento Permanente (SAP)

O serviço de psicologia, sempre que se justifique, fornecerá um acompanhamento ao nível de situações emocionais agudas 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.

3.11.3.6. 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 2021 integrará o Plano de Formação Capacita da SCMMC – destinada a todos os profissionais da Instituição assinalado no capítulo correspondente.

Recrutamento e seleção: apoio à gestão de Recursos Humanos

Em 2021 o serviço de Psicologia continuará a integrar a Equipa de Recrutamento e Seleção, apoiando na contratação e gestão dos Recursos Humanos. Compete ao serviço de psicologia:

- Lançamento de concurso/ofertas de emprego nas diversas plataformas online e meios de comunicação;
- Avaliação curricular e seleção dos candidatos a entrevista;
- Realização de entrevistas de emprego para os diversos setores da SCMMC, tendo em vista uma seleção mais atenta e criteriosa;
- Participação, enquanto membro do júri, em concursos para recrutamento de colaboradores nas mais diversas áreas;

- Articulação com o Instituto de Emprego e Formação Profissionais (IEFP) na procura de candidatos e no apoio à contratação;
- Elaboração de candidaturas ao IEFP no âmbito dos Estágios e Medidas de Emprego;
- 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;
- Revisão do manual de acolhimento do novo colaborador, promovendo o recurso às boas práticas e as funções inerentes a cada cargo a desempenhar.

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 e dos condicionamentos impostos pela pandemia.

3.11.3.7. Orientação de estágios

Em 2021 pretende-se manter o Protocolo de Estágio com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), de forma a permitir estágios profissionais de acesso à OPP, e parceria com o IEFP. Pretende-se também manter o protocolo com a Universidade Lusófona do Porto, permitindo a realização de estágios curriculares no âmbito da licenciatura e/ou mestrado em psicologia.

Compete à Psicóloga orientadora:

- Realizar o acompanhamento técnico e pedagógico do estagiário, supervisionando o seu progresso face às atividades indicadas no plano individual de estágio;
- Proporcionar aos alunos no desenvolvimento das suas actividades, o acesso aos meios necessários para a concretização efectiva dos seus programas de estágio;
- Assegurar o registo de assiduidade do estagiário;
- Proceder à classificação, de acordo com a grelha de avaliação, onde conste a aprendizagem/desempenho e os resultados finais obtidos pelo estagiário.

3.11.3.8. Projetos Financiados

Projeto Serviço Móvel de Saúde (SMS)

O Projeto SMS, iniciado pela SCMMC, em 2015, com o apoio do BPI Séniores, presta um acompanhamento multidisciplinar, individualizado e humanizado, no contexto habitacional do idoso, possibilitando o envelhecimento bem-sucedido com saúde, autonomia, qualidade de vida e independência. Estão também integrados os cuidadores (formais e informais) de idosos (ou outras pessoas, caso se justifique), com o objetivo de lhes proporcionar formação nos cuidados básicos, ajudas e conselhos técnicos que permitam tornar as suas tarefas mais simples e eficazes.

No ano 2021 estarão em prática variantes do projeto-base Serviço Móvel de Saúde (SMS): Rural SMS2Care, financiado pelos Prémios BPI "laCaixa" Rural (início em janeiro de 2019 e término em março 2021), e o SMS+GreenCare premiado pela Fundação Calouste Gulbenkian (início em novembro de 2019 e término em outubro 2021). O Serviço de Psicologia é responsável pela organização e gestão de projetos que vão decorrer em 2021, atribuídos no final de 2020, como o MISSE e o SMS+PEC (Programa de Estimulação Cognitiva).

Projeto IMC

Ao longo do ano letivo de 2020/2021 e 2021/2022, 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.

3.11.3.9. Formação

Tal como aconteceu nos anos anteriores e em 2021 com maior relevância, o Serviço de Psicologia, 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.

3.11.3.10. Atividades transversais

O Serviço de Psicologia pretende continuar a contribuir em atividades transversais à SCMMC, nomeadamente:

- 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;
- Rádio Marcoense: participação em conversas/entrevistas sobre temáticas no âmbito da psicologia;
- Noites de Saúde: promoção de vários ciclos de sessões com os mais diversos temas em saúde, decorrente da situação epidemiológica;
- Equipa de Projetos: integrar a equipa continuando uma procura de projetos sociais de interesse para a Instituição, assim como na elaboração de candidaturas e na 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 (p.ex.: dia mundial da pessoa com doença de alzheimer, dia mundial da saúde mental, dia mundial do idoso, entre outras datas comemorativas).

3.12. Terapia Ocupacional

3.12.1. Enquadramento/Objetivos do Serviço

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 participação ativa e a capacidade funcional surgem assim como novos componentes no modelo de saúde uma vez que, instalada a incapacidade, esta pode determinar a dependência parcial ou total da pessoa em questão, fortemente relacionada com a realização das atividades da vida diária (AVD), e a necessidade de alguém para a auxiliar no seu desempenho, ou seja um prestador de cuidados

(formal e/ou informal). A perda da capacidade funcional está relacionada com a possibilidade de fragilidade, dependência, problemas de mobilidade, risco de quedas acrescido, institucionalização, acarretando cuidados de longa duração com custos elevados, devido à necessidade de assistência médica, bem como risco de hospitalização ou da agudização da sua hospitalização.

O TO pois para além de agir como facilitador que capacita o idoso a fazer o melhor uso possível das suas capacidades remanescentes, pode ajudar a tomar as suas próprias decisões (participação ativa na reabilitação). Neste sentido, pode ser também relevante a escolha, o treino e fornecimento de Produtos de Apoio (P.A.), tal como intervenções e alterações no contexto físico. Em consonância com a Missão da instituição, o que se pretende é proporcionar oportunidades de apoio na saúde e no âmbito social, permitindo a envolvência do próprio utente.

Em 2021, com trabalho acrescido decorrente da situação de pandemia ou pós-pandemia, 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 restantes membros do corpo técnico da saúde e social da SCMMC.

3.12.2. Atividades propostas

3.12.2.1. Atividades na Comunidade

No âmbito do SMS (apoiado pelos Prémios BPI “laCaixa” Rural e Envelhecer em Comunidade da Fundação Calouste Gulbenkian), a intervenção dará continuidade aos objetivos gerais do projeto base SMS, incluindo as sessões de reabilitação de Terapia Ocupacional e Fisioterapia (“Rural SMS2Care”) e as atividades intergeracionais com recurso à natureza e aos Banhos de Floresta (“SMS+GreenCare”). 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 alguns produtos de apoio que facilitem o desempenho (já foram cedidos andarilhos, bancos de duche, talheres adaptados, entre outros). Por outro lado, a Formação aos cuidadores tem um papel fulcral a longo prazo para garantir a melhoria de cuidados a quem mais precisa. Com a situação de

pandemia vivida, a equipa do SMS vai facilitar vídeos formativos aos cuidadores sobre tarefas importantes para o ato de cuidar (exemplo: “Como realizar a transferência?”).

3.12.2.2. Intervenção da Terapia Ocupacional na ERPI Rainha Santa Isabel

A intervenção no âmbito da Terapia Ocupacional tem como foco melhorar e contribuir para a qualidade de vida dos utentes na Estrutura Residencial para Idosos (ERPI). O Plano de Atividades 2021 inclui:

- 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;
- 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.

3.12.2.3. Intervenção da Terapia Ocupacional no Internamento de Medicina

Como referido no ponto anterior, também no Internamento de Medicina a Terapia Ocupacional atua. O principal foco do terapeuta ocupacional é proporcionar ao utente a dignificação, a autoestima, bem-estar e melhorar o desempenho ocupacional do mesmo, sempre que possível.
A Terapia Ocupacional, no ano 2021, vai realizar a avaliação dos utentes novos que integram este serviço, após sinalização dos colegas de enfermagem.
A intervenção pode passar pela manutenção das capacidades motoras, estimulação da reserva cognitiva, bem como treino de AVDs (adequadas ao contexto de internamento do utente).

3.12.2.4. Intervenção da Terapia Ocupacional na Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (UCCLDM)

A TO realizará a avaliação dos casos que deram entrada na Unidade, assim comunicará com o utente e os seus cuidadores. 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 e neste momento de grande complexidade institucional que se manterá em 2021, 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, como comemoração de dias festivos, sempre que for pertinente.

3.12.2.5. Atividades transversais

No ano 2021, o serviço de Terapia Ocupacional continuará a participar na organização do evento "Noites de Saúde do Marco" (organização da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses), na coluna "Santa Saúde" do Jornal "A Verdade", e nas "Conversas de Saúde" da Rádio Marcoense. No que concerne à Formação, o serviço de terapia ocupacional continuará disponível para desenvolver ações de formação na comunidade e/ ou na instituição (como por exemplo nos Centros Sociais do Concelho) de acordo com as necessidades evidenciadas.

Nota: as atividades na comunidade estarão dependentes da evolução da situação epidemiológica da COVID-19.

4. ÁREA DO CULTO CATÓLICO

A Capelania da SCMMC é, desde 2020, da responsabilidade do Padre Samuel Félix, pároco da Paróquia do Divino Salvador de Tuías. Desde a fundação da Santa Casa e estando sediada na paróquia de Santa Marinha de Fornos, é a primeira vez que o Capelania é confiada a um sacerdote que não o Pároco da sede. São circunstâncias pastorais que o exigem.

As atividades da Pastoral da Saúde são desenvolvidas em coordenação com as Paróquias de Santa Marinha de Fornos, de Tuías e os secretariados nacional e diocesano da respetiva Pastoral.

Colaboram com a Capelania na celebração da Eucaristia o grupo coral composto por 10 elementos, leitores, ministros da comunhão e zeladora. A Eucaristia realiza-se às quartas-feiras às 16.30h.

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 a visita aos idosos e celebração eucarística efetua-se às sextas-feiras às 16horas.

Todas estas atividades foram suspensas desde março de 2020 e não há previsão de retoma em 2021 devido ao Covid-19.

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:

- 4º feira – 16h:30 – Capelão –Capela do Hospital
- 6ª feira – 16h:00 – Capelão – ERPI

4.1.2. Visita aos Doentes e Atendimento Espiritual

A Visita aos Doentes e distribuição da Comunhão é efetuada todas as quartas-feiras, antes da Missa das 16.30h, no caso de existir manifesta vontade dos doentes para que essa visita se efetue.

O *Atendimento espiritual* é disponibilizado quer para a Comunidade Hospitalar quer para a Comunidade envolvente, às Quartas-feiras de tarde(poderá ser reajustado conforme as necessidades) antes e depois da missa e sempre que as pessoas o solicitem. 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. O sacramento da reconciliação é sempre possível para quem o desejar.

4.1.4. Celebração de Advento e de Natal

Valorização deste tempo com algum momento celebrativo. Visita e celebração com os utentes e profissionais. Acompanhar o doente impossibilitado de celebrar esta data significativa junto dos seus.

4.1.5. 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.

4.1.6.Dia do Doente

É celebrado a 11 de Fevereiro. É sempre disponibilizado um subsídio para valorização e celebração deste dia

4.1.7. 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.

4.1.8. Visita Pascal (Dia de Páscoa)

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

4.1.9. Celebração de Exéquias

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

4.1.10. 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.

4.1.11. Semana da Vida

É enquadrada na semana que se celebra o dia mundial da família.

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

Nesta data realiza-se uma celebração de comemoração na capela do hospital

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

Nesta data realiza-se uma celebração de comemoração na capela do hospital ou na ERPI.

4.1.14. Capela da ERPI

Este ano pretende-se finalizar as obras na capela para se poderem realizar as celebrações eucarísticas.

5. ÁREA DA HUMANIZAÇÃO

A 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 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 de 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 humanização dos cuidados é um pilar fundamental do padrão de qualidade em saúde, devendo ser uma preocupação central na prestação de cuidados. Pode ser definida com um conjunto de medidas que visam conciliar os cuidados de saúde, as tecnologias, o espaço físico e a satisfação dos colaboradores e utentes/prestadores de cuidados.

5.1. O projeto +HumanizAÇÃO

Mercê da necessidade de atribuir maior importância à dimensão humana, foi constituída a Comissão de Humanização da SCMMC que apresentou o Projeto +HumanizAÇÃO com vista a estabelecer uma dinâmica que contribua para o cumprimento do plano estratégico e que estimule a participação de todos os colaboradores para que se sintam envolvidos, motivados e parte integrante do projeto.

Paralelamente à evolução técnico-científica é crucial o respeito pelas necessidades globais dos utentes, prestadores de cuidados e colaboradores da SCMMC na organização da prestação de cuidados de saúde. A SCMMC pretende através da sua estrutura física, tecnológica, humana e

administrativa valorizar e respeitar o utente, colocando-se ao serviço do mesmo, proporcionando-lhe um atendimento de excelência.

A atuação é realizada a quatro níveis distintos, designadamente:

a) **humanização na prática assistencial** – promover o profissionalismo, contribuindo para que a intervenção se centralize na visão holística do utente e no respeito à dignidade humana (p. ex. tratar o utente pelo nome/deixá-los vestir a própria roupa durante o internamento).
b) **formação dos profissionais** – promover o desenvolvimento pessoal e o reforço de competências e habilidades profissionais, através da realização de ações de formação e sensibilização dos colaboradores.
c) **comunicação e informação** – enfatizar a importância da comunicação verbal e não-verbal para estabelecer a relação empática com o utente, reforçar também a importância da comunicação eficaz, do bom relacionamento interpessoal, do espírito de equipa entre os elementos da Equipa Multidisciplinar, contribuindo para a melhoria das condições de acolhimento, informação e apoio aos utentes e acompanhantes. Importa também melhorar a informação transmitida aos utentes. Esta deve ser adequada, com frases simples. De salientar que, a comunicação também é extensível à divulgação para a comunidade, através da sua participação e do estabelecimento de parcerias.
d) **melhoria dos espaços e conforto** – promover um conjunto de medidas que permitam proporcionar um ambiente mais próximo da realidade (p. ex. iluminação natural/vista para o exterior), assumindo um compromisso de melhoria continua.

Para um ano que se prevê de grandes desafios humanitários decorrentes das consequências que se avolumam da COVID-19, impõe-se que os profissionais de saúde reflitam mais sobre o valor que atribuem à vida, ao ser humano que necessita do seu "cuidar". Se formos capazes de compreender a subjetividade humana, sem esquecer os conhecimentos científicos e técnicos adequados teremos um cuidado personalizado para cada utente; em suma, teremos a HumanizAÇÃO dos cuidados.

Assim, é proposta para 2021 a efetiva implementação do Projeto **+HumanizAÇÃO** que visa garantir mais eficiência, eficácia, qualidade e satisfação do utente, bem como a sustentabilidade dos indicadores de humanidade da SCMMC. Este projeto emerge como uma alavanca para a implementação e investimento na humanização dos cuidados.

5.2. Voluntariado da SCMMC

"*O Voluntariado da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses tem como propósito prestar assistência de caráter solidário, benevolente e gratuito aos utentes e doentes das instituições da Santa Casa e seus familiares, tanto a nível institucional como a nível domiciliário, ambicionando dar resposta às suas necessidades e colmatar as suas carências materiais, sociais e espirituais*."(Carta Fundacional, Prof. Doutor António Ferreira)

Dependendo da evolução da COVID-19, em 2021 o Voluntariado poderá cumprir com o seu propósito de apoio aos que mais necessitam.

Formação da equipa coordenadora

Formação dos elementos que formam a equipa que vai gerir o Voluntariado.

Seleção dos candidatos

Escolha dos futuros voluntários, obedecendo a critérios implícitos na Carta Fundacional do Voluntariado da SCMMC.

Formação dos candidatos

Da mesma forma que a equipa coordenadora, os voluntários terão formação pela Associação de Voluntariado do Hospital de S. João.

Fardamento

Escolha e aprovação do fardamento dos voluntários.

Efetuação do Voluntariado

Execução do voluntariado nas diferentes valências da SCMMC. Apoio e participação nas atividades realizadas na instituição

Celebração do dia do voluntariado na SCMMC

Depois de escolhido o dia do Voluntariado da SCMMC, far-se-á uma pequena celebração comemorativa aberta à comunidade.

Angariação de fundos para o voluntariado

Participação em projetos de angariação de fundos.

6. ÁREA DA FORMAÇÃO

6.1. Enquadramento

No ano de 2020 as múltiplas atividades formativas desenvolvidas pela Santa Casa estiveram condicionadas pela epidemia de SARS-Cov2. As sessões para funcionários de todos os setores e as intervenções em outras instituições do concelho e órgãos de comunicação social, apesar de terem esse tema nuclear, serviram de pretexto para passar muitas outras mensagens formativas informais. Durante o ano fomos identificando necessidades de formação em múltiplas vertentes, quer de tipo técnico, que de natureza educacional.

No ano de 2021 procuraremos ir ao encontro das necessidades agora identificadas. No plano técnico, a formação será ajustada às necessidades e níveis de exigência de cada tipo de profissionais. As atividades serão conduzidas pelos membros qualificados da instituição, e especialistas externos, como psicólogos, nutricionistas, enfermeiros e médicos.

A formação de índole educacional irá ao encontro das necessidades que identificamos na ação diária e incluirá iniciativas para suprir lacunas no atendimento do público, no contacto com os doentes, nas relações interpessoais, no comportamento pessoal etc. Muitos dos nossos colaboradores tem sido recrutados entre os habitantes da comunidade, com baixo nível de educação e instrução, precisando de um esforço continuado de educação, reperido a cada ano para passa.

As ações dirigidas aos nossos funcionários serão as seguintes, entre outras ditadas pelo decorrer da experiência:

I.Normas de Atendimento ao Público

Dirigidas ao pessoal dos balcões de atendimento das várias unidades da Santa Casa

II. Normas Gerai de Comportamento em Unidades de Saúde

Dirigidas a pequenos grupos separados de profissionais, como assistentes operacionais, enfermeiros, médicos, pessoal das copas e lavandarias.

III. Humanização dos Cuidados de Saúde

Dirigidas a todo o pessoal

IV. Momento Atual da COVID-19 Ponto da Situação

Dirigidas a pequenos grupos separados de profissionais, como assistentes operacionais, enfermeiros, médicos, pessoal das copas e lavandarias.

V. Infeção Hospitalar e Sua Prevenção

Dirigidas a pequenos grupos separados de profissionais, como assistentes operacionais, enfermeiros, médicos, pessoal das copas e lavandarias.

VI. Utilização dos Meios Informáticos na Instituição

Dirigida a todos os funcionários que lidam com meios informáticos, médicos, enfermeiros, farmacêuticos, pessoal administrativo.

Com estes temas gerais desdobrados pelos grupos de profissionais e repetidos ao longo do ano para acompanhar situação, teremos ocupação plena das nossas capacidades.

Outras Ações

A par da atividade formativa dirigida aos colaboradores, a Santa Casa intervirá com outras entidades na formação profissional local e mesmo a nível nacional. Localmente manteremos colaboração com órgãos de comunicação social, continuaremos a participar na formação de pessoal da Câmara Municipal e de agrupamentos de escolas.

Na comunicação social manteremos colaboração com:
Programa semanal de saúde na Rádio Marcoense
Coluna de saúde do jornal “A Verdade” e edições especiais de saúde
Rubrica semanal na RTP
Múltiplas intervenções pontuais em televisões,rádios e jornais nacionais.

6.2.Serviço de Formação Profissional – Capacita SCMMC

Enquadramento/Objetivos do Serviço

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 2021, 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 2021 na sequência da auscultação e análise de propostas apresentadas por colaboradores e responsáveis de áreas distintas (Tabela 3). A seleção das ações de formação e workshops a executar durante o ano de 2021 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 2021, a direção da SCMMC nomeou uma comissão para a formação que operacionalizará ainda o programa CAPACITA – SCMMC 2021 e que é constituída pelos seguintes profissionais: António Lobo Ferreira, Ana Teresa Almeida, Cristina Fernandes, Romano Magalhães, Lília Pinto e Armandina Pinto.

Tabela 3 Propostas no Plano de Formação

Formação	Formador	Data prevista	Horas	Destinatários
Estado Atual - COVID-19	J. Agostinho Marques	Janeiro	8h	Todos os profissionais
Humanização dos Cuidados de saúde	J. Agostinho Marques	Janeiro	8h	Todos os profissionais
Gestão de stress e gestão de conflitos	Lília Pinto	Fevereiro	8h	Todos os profissionais
PRIMEDEV – Na ótica do utilizador	Romano Magalhães Carlos Pereira	Fevereiro	8h	Todos os profissionais
Higiene e segurança no trabalho	Interno	Março	8h	Todos os profissionais de saúde e equipas de apoio técnico
HACCP – revisão de conceitos	Ana Teresa Almeida	Março	8h	Todos os profissionais

Atendimento ao público e relacionamento interpessoal	Lília Pinto	Março	8h	Todos os profissionais em atendimento
WORD - As potencialidades da ferramenta	Romano Magalhães	Abril	4h	Todos os profissionais
Psicopatolologia no idoso	Bruno Ribeiro	Abril	4h	Todos os profissionais
EXCEL - As potencialidades da ferramenta	Romano Magalhães	Maio	4h	Todos os profissionais
Distribuição alimentar em ambiente hospitalar	Ana Teresa Almeida	Maio	4h	Todos os profissionais envolvidos no circuito de distribuição alimentar
Dietas hospitalares	Ana Teresa Almeida	Maio	4h	Enfermeiros; Auxiliares
Prevenção e tratamento de úlceras de pressão/ Posicionamentos	Catarina Pinto	Junho	4h	Enfermeiros; Auxiliares
Tratamento de feridas e desinfeção	Ana Sílvia Monteiro	Junho	4h	Enfermeiros; Auxiliares
Primeiros socorros	Filipe Alves	Setembro	25h	Enfermeiros; Auxiliares
Proteção de dados pessoais	Luís Antunes	Setembro	4h	Todos os profissionais
Carro de emergência – Reposição, verificação e conteúdo	Paula Aires	Outubro	4h	Enfermeiros
Ética e deontologia em geriatria	Lilia Pinto	outubro	3h	Todos os profissionais de saúde
Enfermagem de Reabilitação	Vera Azevedo	Novembro	4h	Todos os profissionais de Saúde

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

7.1. Recursos Humanos

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 2020, a SCMMC contava com 155 efetivos/contrato, 104 Prestadores de Serviços, 30 Empresas (médicos, enfermeiros, técnicos de saúde) e 15 Colaboradores do IEFP.

Em 2021 a SCMMC usufruirá da integração de 3 Recursos Humanos Altamente Especializados, nas áreas do Marketing Digital, da Informática e da Manutenção de Equipamentos Hospitalares, obtidos com o apoio do Norte2020.

Em 2021, 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;

7.2. Rede de Comunicação

7.2.1. Comunicação e Divulgação (Marketing)

O desenvolvimento e implementação do Plano Estratégico de Marketing tem 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 ERPI Rainha Santa Isabel para todos os *stakeholders*, de forma a criar sustentabilidade de longo prazo.

A àrea da Comunicação e Divulgação constitui uma ferramenta, interna e externa, para a entidade se manter visível e competitiva no mercado em que está inserida, através de diversas estratégias e medidas que vão sendo implementadas.

A SCMMC assumirá 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".

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.

7.2.2. Atividades propostas

Atividade 1 - Manual de Identidade Gráfica

No ano 2021 deve ser globalmente implementado o Manual de Identidade Gráfica Corporativa da Instituição.

Atividade 2 – Rede Social Facebook

Na rede social Facebook continuar-se-á com a divulgação dos eventos, informações relevantes ao nível social e da saúde, bem como notícias institucionais, de modo a cativar novos públicos com faixas etárias diversificadas, bem como manter informada e atualizada a comunidade internáutica.

Em 2021, 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.

Atividade 3 - Sítio WEB da SCMMC

A SCMMC viu implementado o sítio Web institucional no em 2020, tendo o endereço **www.scmmarco.com**.

A organização do sitio Web debruça-se sobre as 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. 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, Serviço de Atendimento Permanente, Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção, Estrutura Residencial para Idosos, Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e os Projetos Sociais financiados. O sítio disponibiliza ainda notícias atualizadas, permite uma proximidade à comunidade através da disponibilização dos contactos e um meio de contacto direto com o utente através de um serviço de e-mail.

Para o ano 2021 pretende-se que seja divulgada uma newsletter para todos os subscritores e ainda otimização do site no sentido de uma constante atualização de informações e revisão da existente.

Atividade 4 – Coluna de Saúde

A Coluna de Saúde Saúde “Santa Saúde – Saúde no Marco” tem vindo a abordar um conjunto de temas relevantes para a saúde dos Marcoenses, com a colaboração dos profissionais de saúde e do setor social da SCMMC, numa parceria com o Jornal “A Verdade”. Com esta coluna pretende-se a envolvência de todos os profissionais da SCMMC, naquilo que é a sua missão de informar, educar e divulgar o que é feito na SCMMC.

Tendo em conta a atuação da SCMMC na área da Saúde, e no sentido de cumprir com a responsabilidade de promover a Educação para a Saúde da população do Marco de Canaveses, a

SCMMC pretende para 2021 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. Estima-se em 2021 a publicação de 25 artigos na Coluna de Saúde. Os artigos da Coluna de Saúde serão posteriormente divulgados no Facebook e site para leitura online.

Atividade 5 - Conversas de Saúde

As Conversas de Saúde são realizadas numa parceria com a Rádio Marcoense FM (93.3FM). No ano 2021, a frequência das emissões das Conversas ainda será analisada entre as duas entidades. O objetivo destas emissões é divulgar para a Sociedade as atividades da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses, através de uma sessão sem intervenção do público. Não se trata de um programa publicitário de serviços, mas de uma informação cuidada dos problemas de saúde da população e do modo como uma instituição da Economia Social lhes poderá resposta. As edições das Conversas de Saúde serão colocadas em podcast nas plataformas Spotify e Anchor.

Atividade 6 – Contactos com a imprensa

Pretende-se manter o Jornal "A Verdade" e a Rádio "MarcoenseFM" como parceiros de divulgação da SCMMC nas suas várias atividades e cobertura dos eventos pela Imprensa local.

Atividade 7 - Contactos com parceiros/comunidade

A instituição sente a 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.

Atividade 8 - Circuito interno de televisão (corporateTV)

Com base no Plano de Marketing já desenvolvido, pretende-se criar um Circuito interno de televisão para passar as informações e mensagens apropriadas aos utentes e profissionais da SCMMC.

Atividade 9 - Registo dos Aniversários dos Colaboradores

Em 2021 vai ser mantido o Registo do Aniversário de todos os colaboradores da SCMMC, com uma pequena lembrança da Instituição.

Atividade 10 – A SCMMC e a Comunidade envolvente

No ano 2021 a SCMMC quer, mais uma vez, envolver a comunidade estudantil com o "IX Dia Aberto da SCMMC", no qual se realiza uma visita ao Hospital de Santa Isabel, através da articulação com o Agrupamento de Escolas.

Por outro lado, continuar-se-á a promover atividades para "Educação para a Saúde e Cidadania" pois consideram-se primordiais 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 e sensibilizar os jovens para a prevenção dos perigos da toxicodependência. Também se prevêem atividades de convívio e aprendizagem intergeracional através do projeto "SMS+GreenCare" em parceria com a EPAMAC.

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, contando com diferentes oradores convidados.

Nota: Estas atividades poderão ser reformulados e/ou adiadas tendo em consideração a situação epidemiológica da COVID-19.

Atividade 11 – Criação de conteúdo e materiais da SCMMC

No próximo ano civil será também desenvolvido conteúdo e material que dê apoio à intervenção e atividades desenvolvidas pelos diferentes serviços da Instituição, nomeadamente posteres, folhetos informativos, notas de serviço, manuais, entre outros.

Atividade 12 – Criação de endereço de correio eletrónico

No ano 2021, é objetivo da instituição criar um endereço de correio eletrónico (e-mail) para todos os colaboradores da instituição de forma a facilitar a comunicação interna entre todos eles.

7.3. Partilha de Atividades Extralaborais

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

7.4. Comemoração do Dia da Senhora das Misericórdias

Comemoração do dia das Misericórdias dia 31 de Maio (Dia da Visitação), realização de uma pagela alusiva ao dia da Visitação.

7.5. Comemoração do Dia de Santa Isabel

Comemoração do dia de Santa Isabel dia 4 de julho, realização de uma pagela sobre a história de Santa Isabel

7.6. 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 2021. 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.

7.7. Secretariado da Administração da SCMMC

O Secretariado da SCMMC, desempenha um papel fundamental na imagem da instituição que representa, pois é com ele que o utente e/ou familiares estabelecem habitualmente **o** primeiro contacto, transmitindo uma imagem positiva na sua forma de atuação promovendo a SCMMC como uma estrutura central no concelho ao nível da saúde e do apoio social. O secretariado da Administração, a ser executado pela D. Armandina Pinto, no decorrer do ano de 2021, continuará a assessorar a Senhora Provedora, Doutora Maria Amélia Ferreira, o Gestor Estratégico Doutor António

Ferreira, o Diretor Clínico Doutor José Agostinho Marques, o Diretor de Serviços Dr. Miguel Ferreira e demais colaboradores da Administração.

7.7.1. Atividades propostas

- 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;
- Formação - Secretariado da Comissão de Formação – (CAPACITA - SCMMC2021)

  *(atividades sujeitas a alteração devido ao COVID-19)

7.8. Direção do Secretariado Regional do Porto

Durante o ano de 2021, 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 2021, a Presidente do Secretariado Regional do Porto (Provedora da SCMMC), continuará a ter uma participação ativa nas atividades desenvolvidas pela União das Misericórdias Portuguesas (UMP), nomeadamente nas Assembleias Gerais e nas reuniões dos respetivos Secretariados. Participará ainda em:

- Reuniões 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. Será reforçado o contacto através da rede de *WhatsApp*, mantendo ainda o contacto via *e-mail*. Com estes mecanismos pretende-se fortalecer o envolvimento de todas as Misericórdias com o seu Secretariado Regional e cumprir o objetivo de disseminar adequadamente a informação recebida e as medidas que, muitas vezes, são de implementação urgente.

8. ÁREA DAS RELAÇÕES COM O EXTERIOR

8.1. Sítio *WEB* da SCMMC

Será implementada sistematicamente a atualização do sítio WEB da SCMMC.

8.2. Protocolos com outras Instituições

Em 2021 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.

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, aliado às necessidades acrescidas identificadas em 2020 que emergiram da pandemia COVID19, traduzem 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.

No sentido de melhorar e dotar a Instituição de recursos capazes de dar resposta atempada e qualificada à sua rede de equipamentos e infraestruturas a SCMMV vai contratar – através de um financiamento obtido em 2020 no Programa de Recursos Humanos Altamente Qualificados - um profissional da área da engenharia para responsável de manutenções e equipamentos.

As grandes áreas de intervenção:

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

9.2. Obras de requalificação/alargamento

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.

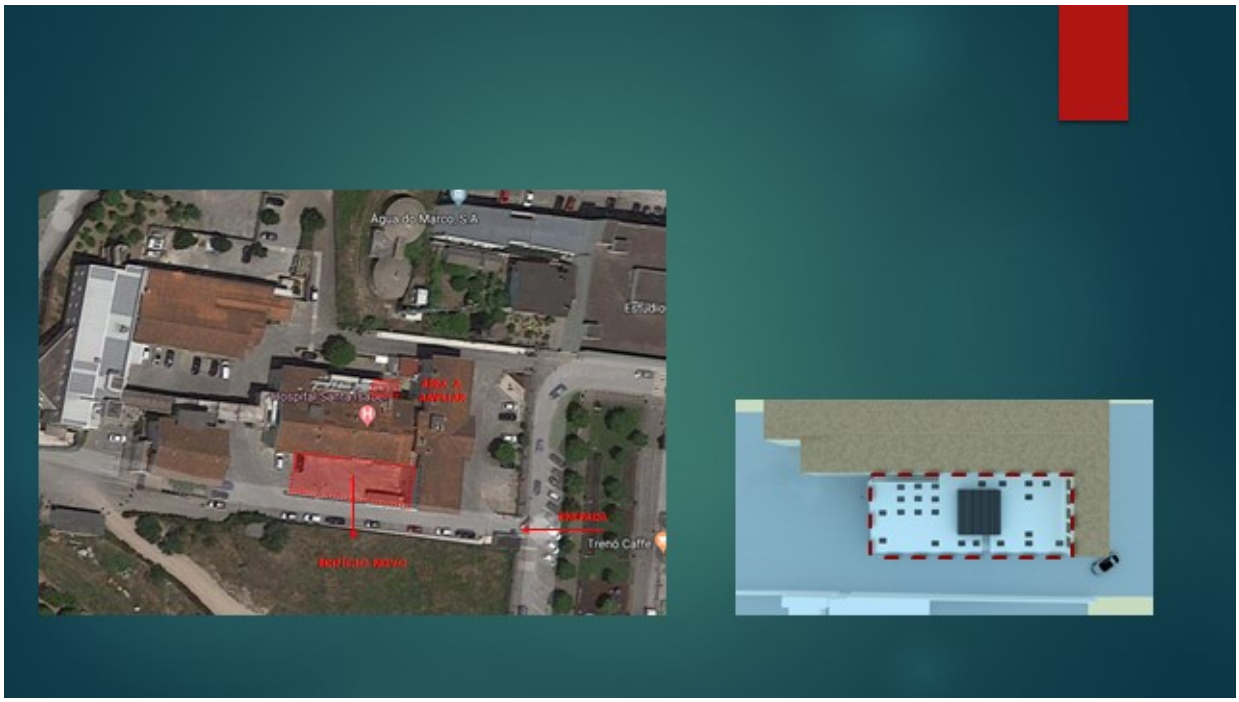


Figura 5 Área a ampliar para o HSI

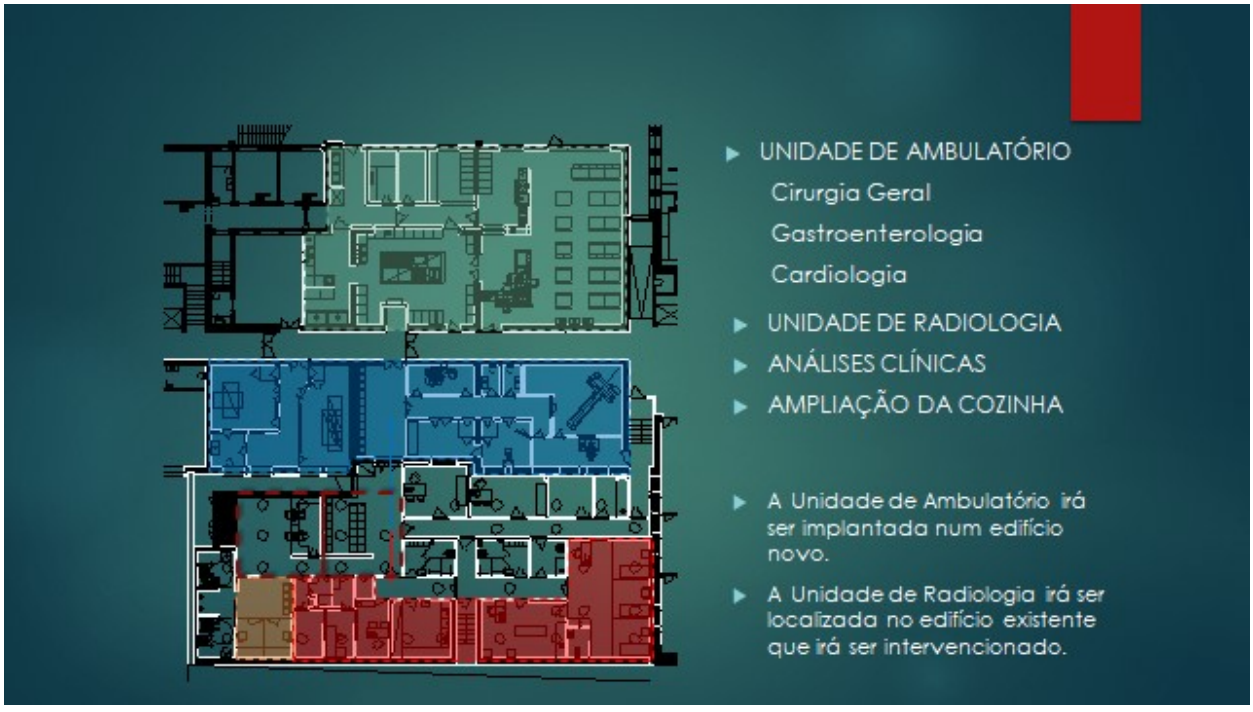


Figura 6 Ampliação das Áreas Funcionais do Hospital Santa Isabel

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

A requalificação da ERPI foi concluída em 2018, em 2020 está prevista nova intervenção de renovação da estrutura organizacional dos 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;
- Manutenção dos equipamentos de autoproteção (extintores, carreteis, portas corta-fogo, sinalética...), bem como sensibilização e instrução de todo o pessoal no domínio da segurança contra incêndio e agendamento de simulacros.
- Manutenção do arranjo das zonas ajardinadas.

9.5. Requalificação da "Vila Amélia" – "A Casa do Bem Comum"

- Requalificação da "Vila Amélia", para utilização de fins de respostas sociais – designadamente de Serviço de Apoio Domiciliário, no enquadramento da nova visão desta resposta social.

9.6. 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.

9.7. Parque de Estacionamento

Lançamento da elaboração do projeto de viabilidade económica, para a construção de um parque de estacionamento subterrâneo, estruturado para permitir a construção de uma área de internamento específico à superfície, localizado no terreno adjacente (entre o edifício do Hospital e a Vila Amélia). Este novo parque de estacionamento servirá os colaboradores da SCMMC e do Hospital, os seus utentes e o público em geral e visará a auto-sustentabilidade e mesmo a produção de receitas para a SCMMC.

9.8. Residência Sénior

De entre as aquisições de terrenos efetuados pela SCMMC – na proximidade do HSI – encontra-se um espaço onde se prevê a construção de uma residência sénior no conceito mais atual de *co-housing*. O projeto deverá ser executado e aprovado em 2021, para procurar fontes de financiamento que permita a construção desta resposta ao envelhecimento no Marco de Canaveses. Esta opção já foi apresentada à autarquia para inclusão em projetos enquadrados no âmbito da construção/requalificação do parque habitacional pela Câmara Municipal de Marco de Canaveses.

9.9. Instalação de Central Fotovoltaica para Produção de Energia

Durante 2020 desenvolveram-se os estudos de viabilidade e de mercado para a instalação de uma central fotovoltaica de produção de energia elétrica. O modelo de negócio envolve uma parceria sem

necessidade de investimento por parte da SCMMC e implicará uma redução significativa dos custos energéticos. A instalação abrangerá o teto do edifício do HSI e será implementada em 2021.

9.10. Instalação de Central de Geração de Oxigénio e Ar Medicinal

A aquisição de oxigénio e ar medicinal e a manutenção das instalações relacionadas tem um impacto significativo na estrutura de custos da SCMMC. Neste contexto, decidiu-se alterar profundamente a estratégia seguida e proceder à instalação de uma central de geração de oxigénio (a partir do oxigénio atmosférico) e de ar medicinal. Tal central promoverá uma redução marcada dos custos, proverá todas as necessidades presentes e futuras do Hospital, permitirá o enchimento de garrafas para outras estruturas da SCMMC (lar) a custo zero e para venda a outras instituições interessadas.

10. POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

A SCMMC, através de procedimentos instituídos, deverá manter e reforçar os procedimentos para cumprir com o objetivo do normativo do RGPD 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.

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 4).

Tabela 4 Informação Regulamento Europeu de Proteção de Dados , replica o proposto em 2020

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

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 orientada pelo Gestor Estratégico – Doutor António Ferreira que, continuará a sua atividade de análise e consultadoria à Mesa Administrativa, no que concerne o funcionamento geral da SCMMC.

O próximo ano (2021) será um ano que trará dificuldades adicionais uma vez que, aliada às dificuldades na sustentabilidade assistencial, a SCMMC terá de manter o combate à pandemia que ainda fará sentir os seus efeitos ao longo do ano. A SCMMC continua a empenhar-se no compromisso com a sociedade e o meio onde se insere procurando aportar benefícios à comunidade.

Ainda assim, a SCMMC mantém o compromisso da partilha e do diálogo com os 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 continua a ser uma aposta da instituição (na busca de receitas alternativas), 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

Desde o momento em que assumi a responsabilidade de servir a SCMMC, declarei a minha confiança no futuro. Todos os que constituem os Órgãos Socias, em especial a Mesa Administrativa, têm sido elementos ativos no cumprimento deste objetivo, que é partilhado por TODOS. Não foi a COVID-19 que nos fez baixar os braços e deixar de perspetivar o futuro da SCMMC. Apesar de todas as dificuldades e de todos os desafios que foram sendo ultrapassados e demonstram um esforço de consolidação e sustentabilidade financeira de toda a organização no cumprimento da sua Missão, Objetivos e Valores.

As propostas apresentadas neste Plano de Atividades e Orçamento são as decorrentes do programa com o qual nos apresentamos, adaptadas às necessidades emergentes e respondendo aos desafios que foram enormes em 2020, e que manterão em 2021.

Deste modo, os resultados esperados da concretização do Plano de Atividades e Orçamento 2021, manifestam o objetivo de redução dos défices estruturais que a Santa Casa mantém, ou de alguns equipamentos sociais cuja necessidade é de manifesta premência de aquisição, bem como o desenvolvimento de áreas sociais para cumprir a Missão da SCMMC.

A aprovação do Plano de Atividades e Orçamento 2021, numa situação de conjuntura pandémica (e não sabendo quando será pós-pandémica), representa uma grande responsabilidade para com a Irmandade da SCMMC e para com a comunidade de que a SCMMC é referência.

Esperamos que os Irmãos e as Irmãs prestem o seu voto de confiança a esta proposta de Plano e Orçamento para 2021.

Marco de Canaveses, 5 de novembro de 2020

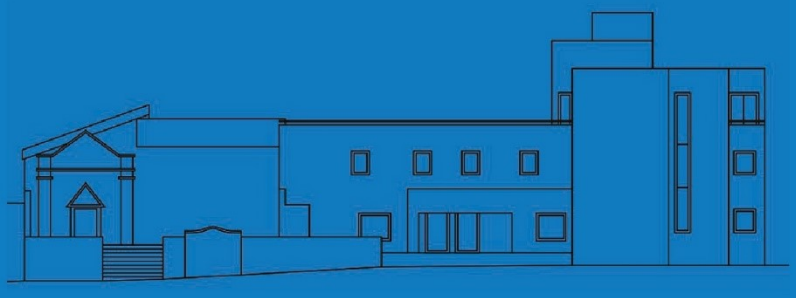
Professora Doutora Maria Amélia Ferreira

Provedora da SCMMC

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2021

II. ORÇAMENTO PREVISIONAL 2021



II- ORÇAMENTO PREVISIONAL 2021

ORÇAMENTO PREVISIONAL PARA 2021

(valores em euros)

Rendimentos	
71 - Vendas	
72 - P. Serviços	**5.979.821,69**
75 - Subsídios	**554.211,18**
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	**351.014,05**
79 - Juros e outros Rendimentos similares	**5.895,45**
Total de Rendimentos	**6.890.942,37**
Gastos	
61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas	**988.169,91**
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	**3.240.888,92**
63 - Gastos com Pessoal	**2.266.063,88**
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	**365.168,19**
65 - Perdas por Imparidade	**2.625,00**
68 - Outros Gastos e Perdas	**12.717,29**
69 - Gastos e perdas de Financiamento	**9.436,90**
Total de Gastos	**6.885.070,09**
Resultado líquido	**5.872,28**

(*) Dados previsionais a setembro de 2020

Rendimentos	
71 - Vendas	
72 - P. Serviços	**5.979.821,68**
7271 - Hospital	5.232.310,50
7272 - Unid. Cuidados Continuados	369.316,64
7273 - Lar	378.194,55
75 - Subsídios	**554.211,18**
7511 - Segurança Social	**443.254,48**
75114 - ERPI	350.551,98
75115/6 - RLIS/SAAS	92.702,50
7517 - IEFP	**20.961,70**
7519 - Outros Subsídios	**89.995,00**
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	**351.014,05**
781 - Rendimentos Suplementares	**115.018,59**
782 - Desc. Pronto pagamento obtidos	**0,00**
787 - Rendimentos g. em Investimentos	**223.976,00**
788 - Outros rendimentos e ganhos	**12.019,46**
79 - Juros e outros rend similares	**5.895,46**
Total de Rendimentos	**6.890.942,37**

Gastos	
61 - Custo Mercadorias e Matérias Consumidas	**988.169,91**
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	**3.240.888,92**
621 - Subcontratos	**453.525,79**
622 - Serviços Especializados	**2.333.982,94**
6221 - Trabalhos especializados	953.095,72
6222 - Publicidade e propaganda	9.805,74
6223 - Vigilância e Segurança	83.853,07
6224 - Honorários	1.122.173,08
6225 - Comissões	5.201,85
6226 - Conservação e reparação	159.853,48
623 - Materiais	**77.763,03**
6231 - Ferramentas e Ut. Desgaste Rápido	39.001,12
6232 - Livros e documentação técnica	2.249,10
6233 - Material de escritório	12.703,74
6234 - Artigos para oferta	1.814,42
6238 - Outros	21.994,65
624- Energia e Fluidos	**285.380,10**
6241 - Eletricidade	140.023,56
6242 - Combustíveis	10.935,53
6243 - Água	58.086,74
6248 - Outros	76.334,28
625- Deslocações, Estadas e Transportes	**11.987,66**
6251 - Deslocações e estadas	5.603,50
6252 - Transportes de pessoal	5.764,17
6253 - Transportes de mercadorias	619,99
6258 - Outros	
626 - Serviços Diversos	**78.249,39**
6261 - Rendas e alugueres	11.604,19
6262 - Comunicações	15.189,22
6263 - Seguros	10.218,38
6265 - Contencioso e Notariado	1.323,03
6267 - Limpeza, higiene e conforto	37.470,03
6268 - Outros serviços	2.444,54

63 - Gastos com Pessoal	**2.266.063,88**
632 - Remunerações do Pessoal	**1.820.231,02**
Remunerações Certas	**1.659.037,29**
Remunerações Adicionais	**161.193,72**
634 - Indemnizações	**0,00**
635 - Encargos s/ Remunerações	**409.379,00**
636 - Seguros de acidentes de trabalho	**34.465,50**
638 - Outros gastos com pessoal	**1.988,36**
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	**365.168,19**
642 - Ativos Fixos Tangíveis	358.968,19
643 - Ativos Fixos Intangíveis	6.200,00
65 - Perdas por Imparidade	**2.625,00**
651 - Em dívidas a receber	2.625,00
67 - Provisões do periodo	**0,00**
673 - Processos judiciais em curso	0,00
68 - Outros Gastos e Perdas	**12.717,29**
681 - Impostos	3.418,79
682/7 - Outros Gastos e Perdas em Ativos	0,00
688 - Outros	**9.298,50**
69 - Gastos e perdas de Financiamento	**9.436,90**
Total de gastos	**6.885.070,09**
Resultado Líquido	**5.872,28**

ORÇAMENTO POR VALÊNCIAS PARA 2021

	Valores por Valência				
	Hospital	UCC	ERPI	Não operacional	Total
Rendimentos					
71 - Vendas					
72 - P. Serviços	**5.232.310,50**	**369.316,64**	**378.194,55**		**5.979.821,69**
75 - Subsídios			**350.551,98**	**203.659,20**	**554.211,18**
7511 - Segurança Social			**350.551,98**	**92.702,50**	**443.254,48**
75114 - ERPI			350.551,98		350.551,98
75115 - SAAS				92.702,50	92.702,50
7517 - IEFP				**20.961,70**	**20.961,70**
7519 - Outros Subsídios				**89.995,00**	**89.995,00**
78 - Outros Rendimentos e Ganhos	**11.188,90**	**83.799,11**	**20.030,58**	**235.995,46**	**351.014,05**
79 - Juros e outros rend similares				**5.895,45**	**5.895,45**
Total de Rendimentos	**5.243.499,40**	**453.115,75**	**748.777,11**	**445.550,11**	**6.890.942,37**
Gastos					
61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas	**764.176,16**	**63.725,56**	**158.190,26**	**2.077,93**	**988.169,91**
62 - Fornecimentos e Serviços Externos	**2.779.576,64**	**226.440,57**	**137.333,04**	**97.538,67**	**3.240.888,92**
63 - Gastos com Pessoal	**1.270.355,41**	**252.439,52**	**611.837,25**	**131.431,70**	**2.266.063,88**
64 - Gastos de Depreciação e Amortização	**205.668,02**	**20.436,61**	**120.420,16**	**18.643,41**	**365.168,19**
65 - Perdas por Imparidade				**2.625,00**	**2.625,00**
68 - Outros Gastos e Perdas				**12.717,29**	**12.717,29**
69 - Gastos e perdas de Financiamento			**9.436,90**		**9.436,90**
Total de Gastos	**5.019.776,22**	**563.042,26**	**1.037.217,61**	**265.034,00**	**6.885.070,09**
Resultado Líquido	**223.723,18**	**-109.926,51**	**-288.440,50**	**180.516,11**	**5.872,28**

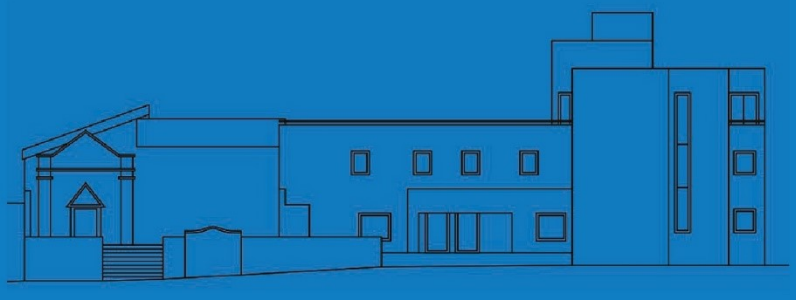
INVESTIMENTO PREVISTO PARA 2021

Investimento Médio e Longo Prazo	Total (Euros)
Ativos Intangíveis	
Programas de computador	62.000,00
Ativos Fixos Tangíveis	**280.000,00**
Bens de domínio público	
Bens do património histórico e cultural	
Terrenos e recursos naturais	
Edifícios e outras construções	150.000,00
Equipamento básico	100.000,00
Equipamento de transporte	0,00
Equipamento administrativo	20.000,00
Equipamentos biológicos	
Outros ativos fixos tangíveis	10.000,00
Propriedades de Investimento	
Investimentos Financeiros	
Outros Ativos Financeiros (Não correntes detidos para venda)	
Total Investimento	**342.000,00**
Investimentos em Curso	**Total**
Edifícios e outras construções	**1.550.000,00**
Equipamento básico	**400.000,00**
Total Investimentos em Curso	**1.950.000,00**
Investimentos - Curto Prazo	**Total**
Outros Ativos Financeiros	
Outros Passivos Financeiros	
Total Investimentos em Curso	
Total Novo Investimento (Euros)	**2.292.000,00**

MISERICÓRDIA
MarcoCanaveses
SANTA CASA

Plano de Atividades e Orçamento 2021

III. PARECER DO CONSELHO FISCAL



III- PARECER DO CONSELHO FISCAL

Ata nº34

No dia 13 de Novembro de 2020, 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 2020.

Ponto 2: Aprovar orçamento retificativo relativo ao exercício de 2020. ----------

Ponto 3: Analisar e aprovar o Orçamento de Exploração Previsional e o Relatório de Atividades para o exercício económico de 2021. ----------

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 cumprimento ao primeiro ponto da ordem de trabalhos.---------

Entrando no segundo ponto da ordem de trabalhos deliberou o conselho fiscal, após obter os esclarecimentos necessários, aprovar o orçamento retificativo referente ao exercício findo a 31 de dezembro de 2020. ----------

Após a análise efetuada passou-se para o terceiro 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 6.890.942,37 € (seis milhões, oitocentos e noventa mil, novecentos e quarenta e dois euros e trinta e sete cêntimos) e o total previsional de gastos é de 6.885.070,09€ (seis milhões, oitocentos e oitenta e cinco mil, setenta euros e nove cêntimos), verificando-se um resultado líquido previsional de 5.872,28 € (cinco mil, oitocentos e setenta e dois euros e vinte e oito cêntimos).-----

Foram também apresentados os projetos para investimentos a realizar durante o exercício de 2021 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 2021.----------

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