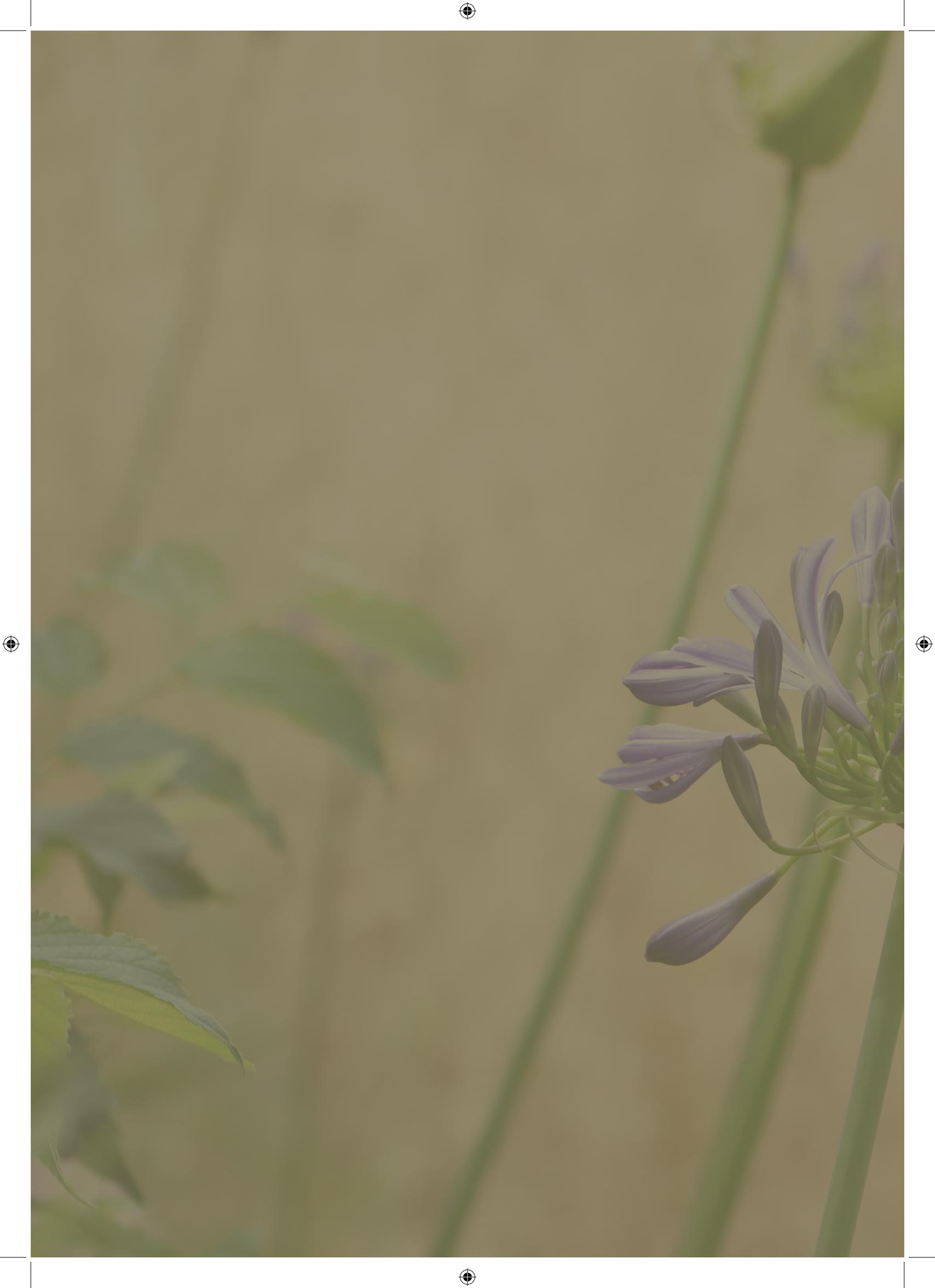
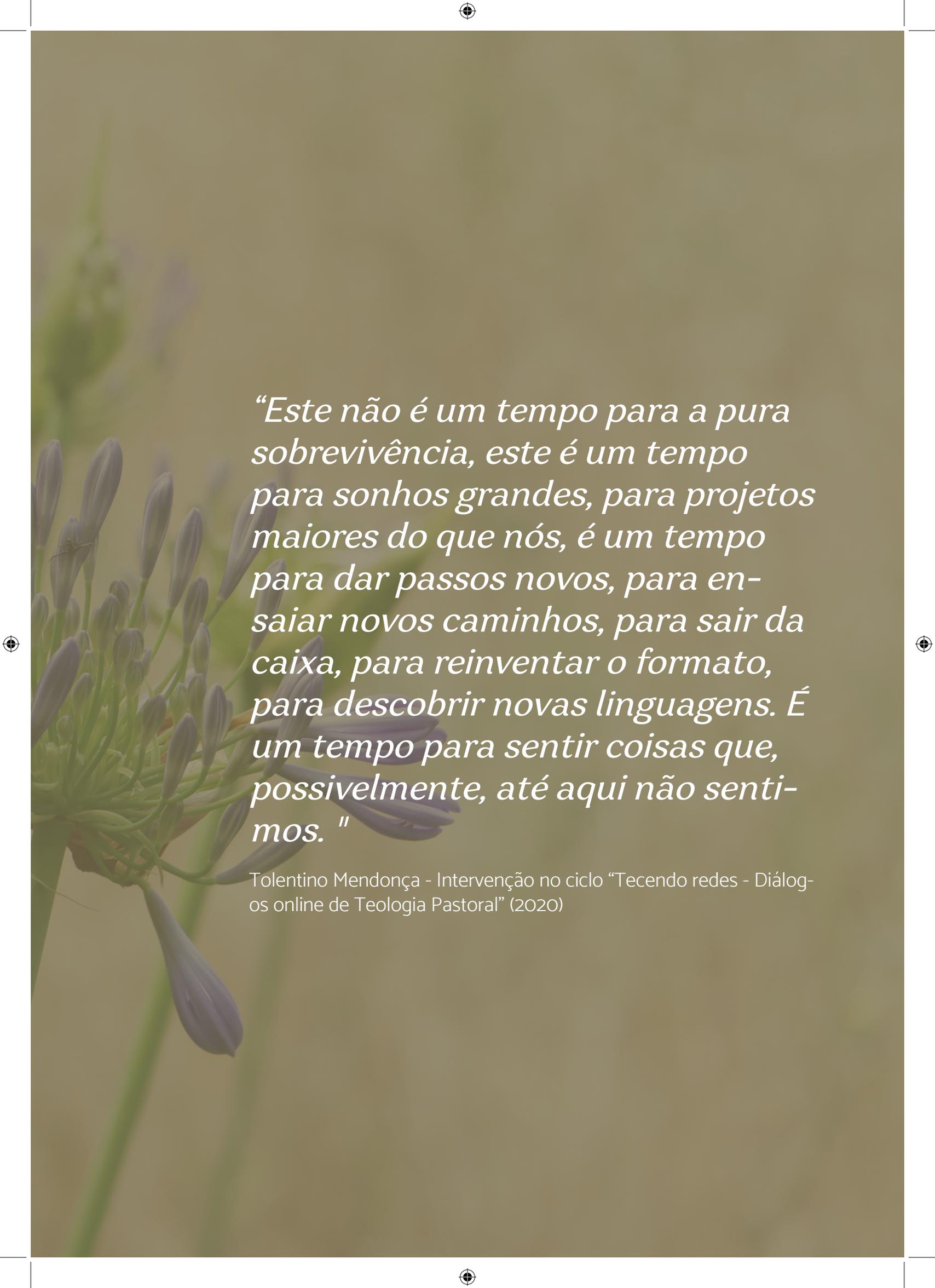


# 2024

Plano de Atividades  
e Orçamento





*“Este não é um tempo para a pura sobrevivência, este é um tempo para sonhos grandes, para projetos maiores do que nós, é um tempo para dar passos novos, para ensaiar novos caminhos, para sair da caixa, para reinventar o formato, para descobrir novas linguagens. É um tempo para sentir coisas que, possivelmente, até aqui não sentimos. ”*

Tolentino Mendonça - Intervenção no ciclo “Tecendo redes - Diálogos online de Teologia Pastoral” (2020)



---

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 2024 à Assembleia Geral Ordinária da Irmandade da SCMMC.

## Visão

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.



## Missão

Oferecer excelência de qualidade no âmbito da saúde, do apoio social e da responsabilidade social, como forma de evidenciar a contribuição da Instituição à comunidade, prosseguindo uma Visão de futuro que aposte na cidadania, estruturando as políticas direcionadas para a coesão social e territorial.

## Valores

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



The image features a close-up of an elderly person's hands holding a light-colored wooden stick. A silver bell is attached to the stick. The background is a blurred image of the person's face and hands. The text "Ao Serviço da Saúde e da Responsabilidade Social" is centered over the image. A decorative pattern of overlapping, semi-transparent leaves in shades of purple and grey is positioned in the lower right quadrant. The entire image is framed by a dark border with small circular icons at the corners.

# Ao Serviço da Saúde e da Responsabilidade Social



## ESTRUTURA E COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS DA SCMMC (Quadriénio 2022-2025)

No quadriénio 2022-2025, a estrutura e composição dos Órgãos Sociais da SCMMC é a que se apresenta.

A nova equipa, que mantém a continuidade funcional contribui com o seu trabalho, lealdade, dedicação e competência para que a Missão da SCMMC se mantenha a ser cumprida ao serviço dos Marcoenses e que se constitua uma referência no âmbito da União das Misericórdias Portuguesas (UMP) nas áreas do apoio social e da saúde.

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

### Assembleia Geral **Suplentes**

- Helena Silva Macedo
- António Alves Magalhães
- José Manuel Carneiro Marques

- 
- 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)

### Mesa Administrativa **Suplentes**

- Ana Maria Carneiro Marques
- Elisabete do Carmo Ferrás de Sousa
- Jorge Francisco Vieira

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

### Conselho Fiscal **Suplentes**

- Maria da Piedade Teixeira Ferreira
  - Manuel António dos Santos Almeida
  - Tomás de Aquino Barros Alves
-



# ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>PLANO DE ATIVIDADES 2023</b>	<b>11</b>
	Nota da Provedora	16
<b>1.</b>	<b>Programa de Ação para 2024</b>	<b>19</b>
<b>2.</b>	<b>Prioridades Estratégicas</b>	<b>23</b>
<b>3.</b>	<b>Área Social</b>	<b>29</b>
3.1.	Serviço Social	30
3.2.	Projetos Sociais - Financiamento da Atividade Social 2024	37
3.3.	Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel	40
<b>4.</b>	<b>Área da Saúde</b>	<b>55</b>
4.1.	Direção Clínica	56
4.2.	Bloco Operatório	60
4.3.	Serviço de Atendimento Permanente (SAP)	63
4.4.	Medicina Física e Reabilitação	66
4.5.	Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção	70
4.6.	Serviços Farmacêuticos e de Aproveitamento	76
4.7.	Serviço de Nutrição e Alimentação	78
4.8.	Serviço de Psicologia	89
4.9.	Consulta Externa	96
<b>5.</b>	<b>Serviço Religioso</b>	<b>99</b>
<b>6.</b>	<b>Voluntariado</b>	<b>103</b>
<b>7.</b>	<b>Área da Formação</b>	<b>107</b>
<b>8.</b>	<b>Área das Relações Interpessoais - “Empowerment” Institucional</b>	<b>115</b>

# ÍNDICE

9.	Área das Relações Exteriores	119
10.	Compras e Aprovisionamento de Produtos	123
11.	Manutenção e Equipamentos	127
12.	Secretariado da Administração	139
13.	Política de Proteção de Dados	143
14.	Recursos Humanos	147
15.	Nota Final	151
II.	ORÇAMENTO PREVISIONAL 2024	156
III.	PARECER DO CONSELHO FISCAL	165

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Vendas e prestações de serviços, projetadas para 2023	24
Gráfico 2.	Caracterização dos Utentes da ERPI	41

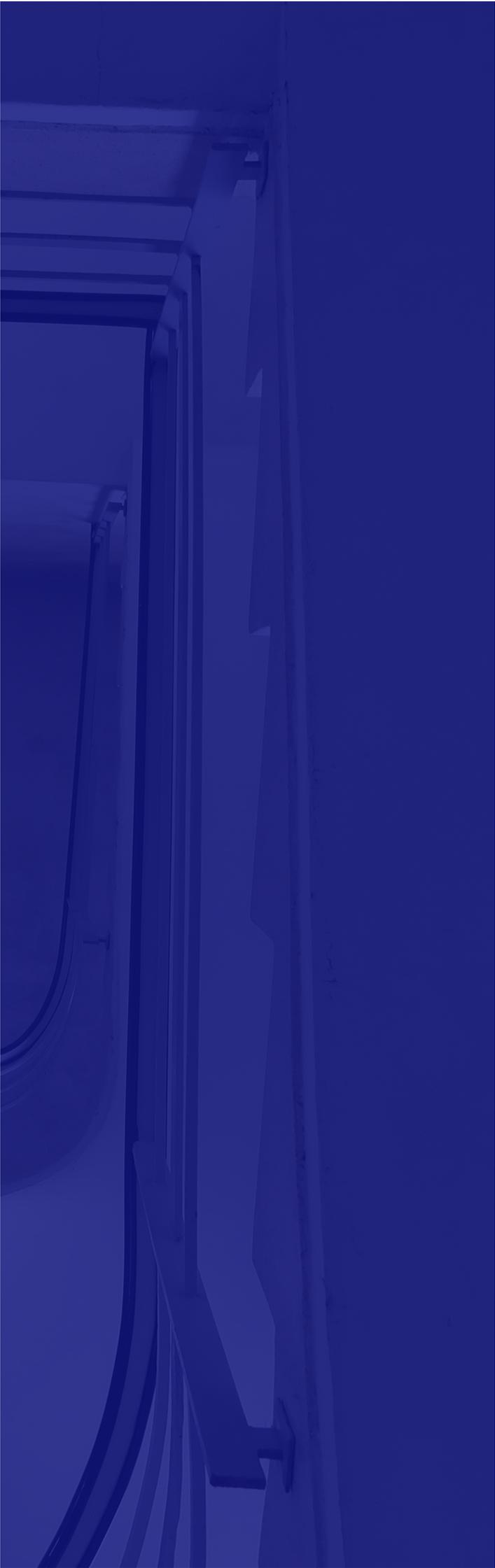
# ÍNDICE DE TABELAS

<b>Tabela 1.</b>	Plano de Formações do Serviço Social	35
<b>Tabela 2.</b>	Atividades Previstas para 2024 do Projeto “SMS+MISSE”	38
<b>Tabela 3.</b>	Áreas de Intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação	79
<b>Tabela 4.</b>	Calendarização de Recolhas e Auditorias no Âmbito do Plano de HACCP - ERPI	87
<b>Tabela 5.</b>	Calendarização de Recolhas e Auditorias no Âmbito do Plano de HACCP - Hospital	88
<b>Tabela 6.</b>	Plano de Formações	112

# ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Valências de Intervenção de Animação Sociocultural	49
<b>Figura 2.</b>	Tipos de atividades de Animação Sociocultural	49
<b>Figura 3.</b>	Áreas do Serviço de Psicologia	89
<b>Figura 4.</b>	Planta de Implementação Hospital Santa Isabel (pré-obras de ampliação)	129
<b>Figura 5.</b>	Diagrama dos Tipos de Manutenção	129
<b>Figura 6.</b>	Diagrama de Procedimentos de Manutenção	130
<b>Figura 7.</b>	Planta Sub Cave ERPI	133
<b>Figura 8.</b>	Planta Cave ERPI	133
<b>Figura 9.</b>	Planta Rés do Chão ERPI	134
<b>Figura 10.</b>	Planta Piso 1 ERPI	134
<b>Figura 11.</b>	Planta Piso -2 UCCI	136
<b>Figura 12.</b>	Planta Piso -1 UCCI	136
<b>Figura 13.</b>	Planta Piso 1 UCCI	136
<b>Figura 14.</b>	Planta Piso 2 UCCI	136
<b>Figura 15.</b>	Modelo de maturidade e conformidade com o RGPD. Ações já efetuadas e a efetuar em 2024	145





# I. PLANO DE ATIVIDADES 2024

# Nota da Provedora



Na apresentação deste Plano de Atividades e Orçamento para 2024, a Mesa Administrativa reforça um pensamento, orientador deste documento, para o desenvolvimento desta Instituição de referência

“Este não é um tempo para a pura sobrevivência, este é um tempo para sonhos grandes, para projetos maiores do que nós, é um tempo para dar passos novos, para ensaiar novos caminhos, para sair da caixa, para reinventar o formato, para descobrir novas linguagens. É um tempo para sentir coisas que, possivelmente, até aqui não sentimos. (Tolentino Mendonça, 2020)”

Já nesta linha, os dados recolhidos do funcionamento da Instituição, até julho de 2023, que permitem traçar o caminho do futuro, mostram claramente que (i) se processou uma extraordinária recuperação após a pandemia, com crescimento considerável em todos os indicadores analisados no período pós-pandémico; (ii) essa recuperação permitiu recolocar todos os indicadores em linha com os objetivos definidos no plano estratégico 2018-2024, mitigando ou, mesmo, anulando os efeitos perversos da pandemia; (iii) a intervenção social, inovadora e socialmente responsável, é hoje referência nacional; iv) vale a pena apostar num planeamento estratégico a longo prazo e, com as adaptações necessárias, em função da evolução da realidade, seguir tal planeamento e monitorizar adequadamente os indicadores nele definidos.

São grandes os desafios para 2024. Estamos confrontados com um escalar da guerra e da inflação, que condicionam pobreza. Temos que conciliar desafios de desenvolvimento institucional e de serviço à Comunidade. Não descurar as oportunidades de financiamento do PRR (ERPI/Cuidados Paliativos), confrontando a inflação com as necessidades de realização de manter a sustentabilidade da intervenção social terão que, por todos nós, ser assegurados em 2024.

Na área Clínica falamos de prestar um serviço para assegurar o direito básico da população Marcoense à saúde. Não deixaremos de pautar o exercício clínico por altos padrões éticos e de competência, assegurando a manutenção e desenvolvimento do Hospital Santa Isabel. Em 2024, será inaugurada uma nova estrutura de Meios Auxiliares de Diagnóstico, que aumenta o potencial de resposta na área da saúde. Nesta área estaremos atentos à evolução das oportunidades e ao cumprimento dos protocolos.

Na área Social, de modo muito especial, falamos como vamos acolher os 30 anos que ganhamos à vida no século XXI. Aqui emerge o conceito de “Saúde Social no Envelhecimento”. Hoje, pensando o envelhecimento na vida pública/social, lançamos esta ideia para prosseguir trabalho no que vai ser uma das grandes problemáticas do futuro para cada pessoa e para as comunidades - o envelhecimento coletivo e individual. Qual o caminho da saúde para as políticas do envelhecimento? É o desafio de cumprir a indiscutível relação da saúde com o apoio social, ao serviço das vidas longas. É tempo de construir um modelo de atuação, que integre os

setores Social e Saúde, promovendo o diálogo sustentável na integração nestas áreas, baseando-se na prestação humanizada de cuidados de saúde no envelhecimento no domicílio (“aging in place”/“aging in community”). Todos vamos querer chegar a uma vida longa e boa. Precisamos de soluções inovadoras para um dos maiores desafios sociais do Século XXI. A SCMMC está hoje na linha da frente nesta intervenção.

Nos diversos públicos, estamos atentos ao Diagnóstico Social do Marco de Canaveses alinhando as intervenções com as diretivas de proteção das pessoas, designadamente na Estratégia Nacional de Combate à Pobreza (2023) e no respeito, para com os nossos colaboradores, da Agenda de Trabalho Digno (2023).

Visando a sustentabilidade da SCMMC, importa diversificar as fontes de financiamento. Manter-se-a linha de atuação definida em 2023: manter e incrementar os contratos de prestação de serviços com vários hospitais do SNS e procurar ativamente acesso aos Programas de Apoio às Áreas Sociais.

Cuidar da comunidade é, desde a sua criação (com uma história de mais de 500 anos), a principal missão das Misericórdias. Seja através da preservação do património cultural, da promoção de melhores condições de vida às populações, ou do apoio à economia e à sociedade. Apesar de se tratar de uma Missão com larga tradição, é necessário inovar no atual contexto socioeconómico que tem obrigado a pensar em novas estratégias que possam vir a contribuir para o bem-estar comum.

A Marca, “Misericórdia do Marco”, só poderá crescer com a resposta a estes desafios. É necessário promover o reforço da Irmandade e o seu rejuvenescimento. Assim, seremos capazes de preparar o futuro da SCMMC, promovendo novas abordagens que sustentem o caminho da liderança. É esta a nossa responsabilidade. É por tudo isto, e por todos os Marcoenses, que apresentamos este Plano de Atividades e Orçamento 2024.

A Mesa Administrativa conta com Tod@s para o cumprimento da nossa Missão.

Marco de Canaveses, 2 de novembro de 2023

Maria Amélia Ferreira

Provedora da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses

D1

---

**Programa de ação  
para 2024**

---

Mantêm-se a Visão, a Missão e os Valores da SCMMC, no alinhamento do pensamento “Liderança e Inovação na Saúde e Ação Social”, criando da sustentabilidade da SCMMC.

Do mesmo modo, os postulados estratégicos focar-se-ão no utente, definindo-o como o centro de todas as atividades, centrando-nos na eficiência e no envolvimento dos colaboradores, concentrando os investimentos na ampliação e na remodelação das instalações e infraestruturas e equipamentos e investindo na formação dos nossos colaboradores.

Apostar-se-á na redução dos custos operacionais unitários e no aumento dos proveitos, por um lado pela permanente renegociação de contratos de fornecimentos e, por outro. Continuar-se-á o forte investimento nas tecnologias de informação, visando modernizar a gestão e a governação clínica.

Durante 2024 pretende-se, com base na tecnologia, promover a simplificação de processos e a melhoria da comunicação, libertando os colaboradores para tarefas de valor acrescentado, e assim dar melhor resposta ao que a sociedade e cidadãos esperam da SCMMC nos dias de hoje.

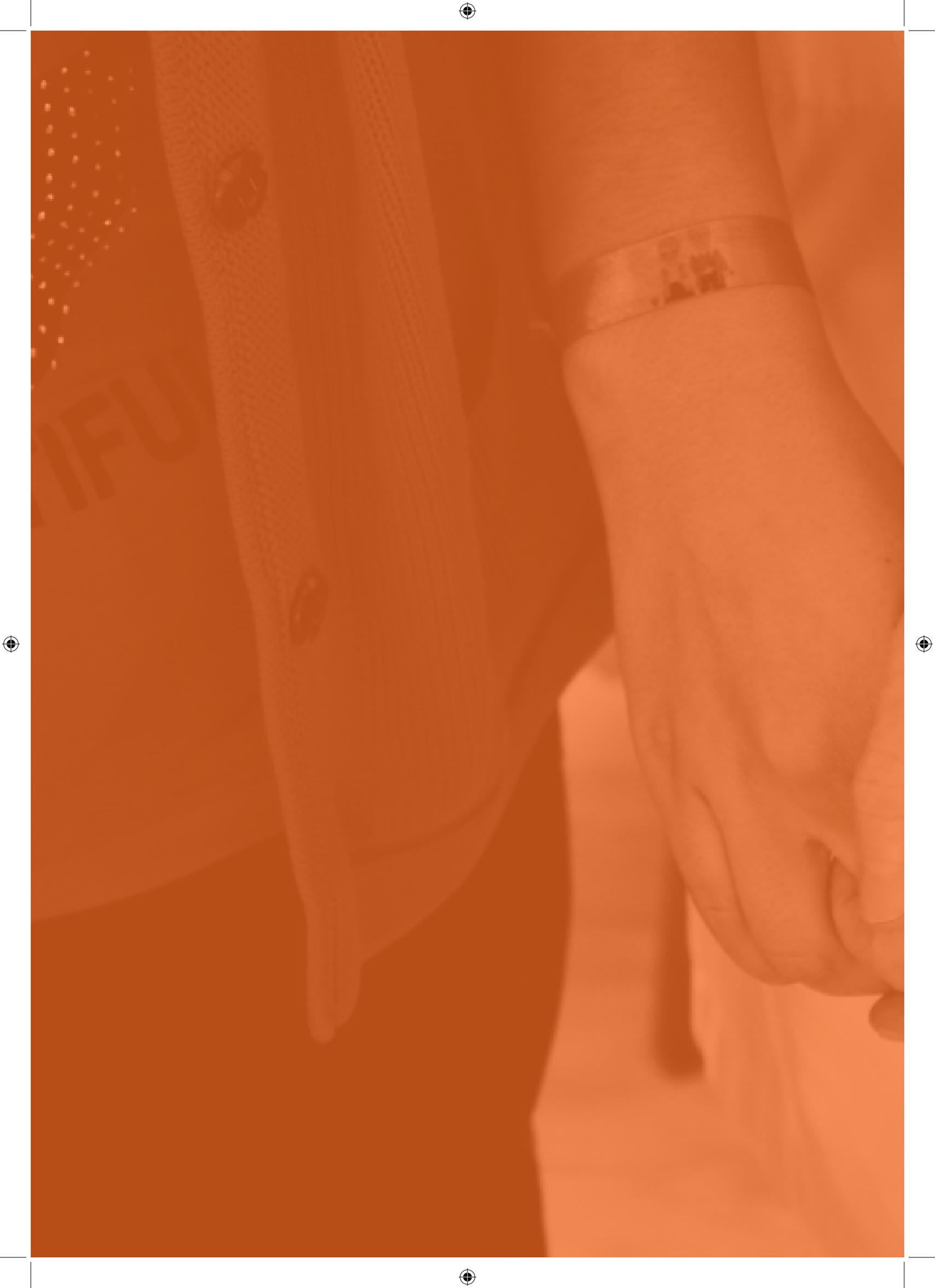
Mantendo os pressupostos apresentados para 2023, em 2024 os principais desafios localizar-se-ão:

- 1. no âmbito da sustentação da Marca**, na definição de funções e valências hospitalares e domiciliárias, do estabelecimento de parcerias, da definição de uma política integrada de comunicação e marketing, da excelência do atendimento e do desempenho clínico e de uma política integrada de assistência clínica, social e residencial. Do mesmo modo, a valorização e modernização das instalações, incrementando o conforto e bem-estar de utentes e profissionais sustentará a notoriedade da Marca;
- 2. no âmbito da promoção do desenvolvimento**, no reforço de um modelo de gestão autonomizado e responsabilizador, de modelos de avaliação do desempenho e respetivo reconhecimento da atividade dos colaboradores, da produção de conhecimento e da implementação de sistemas integrados de gestão;
- 3. no âmbito da prossecução da eficiência**, centrando na governação clínica a definição das políticas de consumos, a criação de comissões técnicas e protocolos, a redistribuição dos espaços, a atualização do quadro de pessoal e o controlo do negócio.

As propostas apresentadas vão demonstrar, ao longo deste documento, o grande esforço de consolidação e sustentabilidade financeira dos projetos de inovação e economia social que caracterizam atualmente a SCMMC.

Esta é a nossa MARCA – MISERICÓRDIA DO MARCO. Toda a equipa partilha uma visão solidária. Esperamos que os Irmãos e as Irmãs desta Irmandade nos prestem o seu voto de confiança.





02

---

**Prioridades  
Estratégicas 2024**

---

No Plano de Atividades e Orçamento para 2023, elaborado em meados de 2022, deixava-se já claro que, após o término da pandemia de CoVID-19, a Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses (SCMMC) tinha iniciado uma clara trajetória de recuperação.

Os dados disponíveis a Julho de 2023 confirmam inequivocamente esta trajetória e recolocam a SCMMC na senda dos objetivos previstos no Plano Estratégico 2018-2024.

Um dos dados mais relevantes da evolução ocorrida é o substancial crescimento dos proveitos operacionais, porque sustenta um aumento do grau de autonomia da SCMMC (nomeadamente, em relação à dependência de donativos e subsídios). Este crescimento deve-se, fundamentalmente, à evolução positiva da produção clínica.

As vendas e prestações de serviços (VPS), projetadas para 2023, revelam um crescimento de 42,3% em relação ao ano de referência – 2017, conforme se mostra no Gráfico 1.

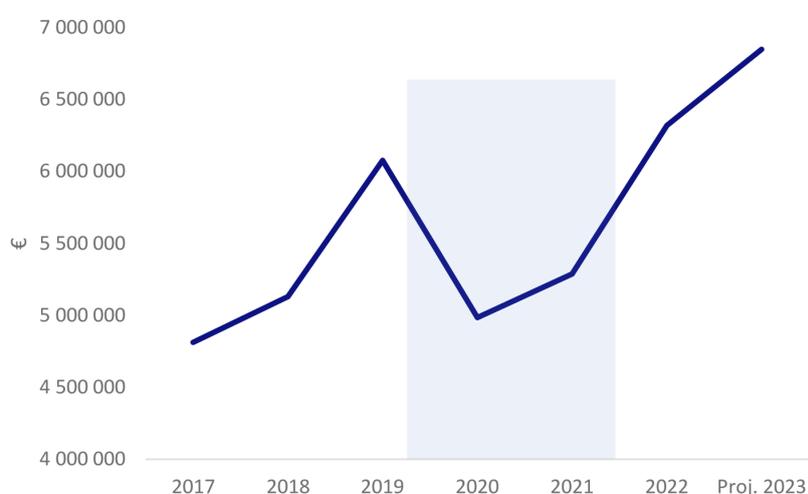


Gráfico 1. Vendas e prestações de serviços, projetadas para 2023

Em 2022, já tinham crescido 31,3%.

A análise do gráfico permite verificar o impacto da pandemia neste indicador e a notável recuperação no período pós-pandemia, recolocando-o em linha com os objetivos definidos no plano estratégico 2018-2024.

Fica, deste modo, demonstrado que a estratégia definida no anterior plano de atividades deu frutos.

O enquadramento previsível para 2024 mantém-se idêntico ao identificado em 2022. Assim, a panorâmica económica internacional, afetada pelo

conflito russo-ucraniano, pela guerra iniciada no médio oriente, pela crise energética e pela inflação continuará a impactar os preços das matérias, energias e serviços essenciais e implicará, previsivelmente, um aumento dos custos de exploração.

Esta estratégia assenta em:

1. Rentabilizar, racionalizar e, se possível, aumentar os serviços prestados por via dos protocolos existentes com as entidades públicas;
2. Ampliar e diversificar a carteira de clientes, incrementando, assim, os serviços prestados a clientes fora do setor público, através de uma decisiva, prioritária e muito séria aposta no marketing de saúde e na divulgação permanente e exaustiva dos serviços disponíveis na instituição e na abertura de novas infraestruturas de atendimento de elevada qualidade;
3. Ajustar, proporcionalmente aos custos crescentes produzidos pela inflação, os preços dos serviços de carácter estritamente não social;
4. Instituir uma política de controlo rigoroso de todos os investimentos com recurso a fundos próprios;
5. Promover permanente e rigoroso combate ao desperdício e despesas desnecessárias, quer no que diz respeito às energias e aos consumíveis quer, ainda, no que toca aos recursos humanos. Nesta área, a implementação do registo biométrico é fundamental, bem assim como o cumprimento universal de cabimentação e autorização de despesa previamente à emissão das notas de encomenda;
6. Iniciar uma política de internalização de todos os serviços que possam ser realizados por profissionais da Santa Casa, deixando de os adquirir ao exterior;
7. Instituir as parcerias já definidas para áreas tão importantes quanto a imagiologia, a patologia clínica e outros meios complementares de diagnóstico.
8. Lançar mão de todas as oportunidades de financiamento dos serviços necessários à promoção das atividades da SCMMC, designadamente PRR.
9. Aproveitar todas as oportunidades de financiamento no apoio ao setor social, mantendo a sustentabilidade da intervenção que tem vindo a ser desenvolvida e que é referência na “Saúde Social no Envelhecimento”.

Em larga medida, tanto nos lares das Misericórdias como nos das IPSS foram/estão a ser adotadas estratégias semelhantes de contenção de custos:

- Racionalização de gastos em energia: análise dos custos, maior controlo dos consumos, instalação de sistemas mais inteligentes ou que aproveitam energias renováveis;
- Renegociação iterativa dos contratos com fornecedores e pesquisa para encontrar fornecedores que apresentem custos mais baixos sem decréscimo da qualidade de serviço;
- Maior racionalização de gastos em materiais e dos desperdícios – por exemplo reciclar tinteiros de impressoras, reutilizar materiais;
- Recorrer à colaboração de voluntários (sociedade civil) para certas tarefas.
- A estratégia previamente definida, se for implementada e bem sucedida, permitirá ultrapassar mais uma crise previsível (a da inflação) e prosseguir com as medidas de desenvolvimento previstas no Plano Estratégico em vigor, nomeadamente no que toca à ampliação e requalificação estrutural e infraestrutural, já concluída (ambulatório, imagiologia, laboratório, bloco operatório e recobro, central de produção de gases de uso clínico), à requalificação dos espaços envolventes, à requalificação dos recursos humanos, etc.

No seguimento do estipulado no Plano Estratégico, dando cumprimento aos objetivos definidos acima, prevê-se, para 2024, concluir os procedimentos relativos à construção e/ou recuperação de novas unidades de extensão dos Serviços da SCMMC:

#### **(i) Obras de requalificação da Área Clínica**

Conclusão das obras e início das atividades de expansão de serviços clínicos do Hospital Santa Isabel

#### **(ii) Obras de requalificação para estruturas de utilização comum**

Recuperação do projeto da Sala da Comunidade nas instalações do HSI e do Centro de dia da ERPI.

#### **(iii) ERPI – Alpendorada, Várzea e Torrão**

Lançamento de Concurso e início das obras de construção da ERPI de Alpendorada, Várzea e Torrão, com financiamento atribuído e dependente de renegociação pelo PRR.

#### **(iv) Unidade de Cuidados Paliativos**

Caso haja atribuição do projeto através de financiamento do PRR, iniciar

a construção desta unidade, no terreno anexo ao Hospital.

#### **(v) Parque de estacionamento**

Estando concluída a requalificação dos Serviços do Hospital Santa Isabel há que requalificar o estacionamento. Como já referido para 2023, 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.

#### **(vi) 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 urgentemente 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. O Projeto está já reconhecido como de interesse social pela autarquia, no âmbito da resposta Serviço Móvel de Saúde – projeto plurianual

#### **(vii) 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. Será iniciado o projeto, aguardando-se - em 2024 – possibilidade de financiamento através do PRR.

#### **(viii) Eficiência energética**

Conclusão dos procedimentos em curso de melhoria da eficiência energética do Hospital Santa Isabel e da ERPI-Rainha Santa Isabel, através de financiamento obtido por programas comunitários

#### **(ix) Captação de receitas**

No que toca à captação de receitas, no seguimento da retoma da atividade cirúrgica pelos hospitais do SNS (pós-CoVID-19), espera-se a manutenção da ampliação da atividade cirúrgica no âmbito do SIGIC, com ampliação das especialidades abrangidas e aumento significativo do retorno financeiro.

#### **(x) Certificação/Acreditação dos serviços da SCMMC**

Terá início em 2023, e conclusão em 2024, para promover a política de qualidade da SCMMC. A atividade de acreditação está sujeita a legislação comunitária que obriga a um funcionamento harmonizado, verificado através de um sistema de avaliação pelos pares.

### **(xi) Estratégia de intervenção no âmbito do Grupo Misericórdias Saúde (GMS)**

Desde 2021, a SCMMC ganhou lugar no Conselho de Gestão. Esta conquista, de elevado valor tático e estratégico para o posicionamento da instituição, acrescenta um novo conjunto de responsabilidades, para que seja mantida a sustentabilidade das instituições.

## **CONCLUSÃO**

Visando a sustentabilidade da SCMMC, importa diversificar as fontes de financiamento (ver Plano Estratégico). Em 2024, serão mantidos e incrementados os contratos de prestação de serviços com vários hospitais do SNS e procurar-se-á ativamente acesso aos programas de apoio às áreas sociais. O previsto neste resumo do Plano de Atividades enquadra-se com o Plano Estratégico de 2018- 2024 e com o documento de orientação estratégica para 2022-2026.



03

---

Área Social

---

### 3.1. Serviço Social

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 ao Serviço Social da instituição, é constituído por duas Assistentes Sociais, com diferentes âmbitos de atuação. Para o ano de 2024, a intervenção do Serviço Social irá ser realizado nas seguintes valências/projetos:

- Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI);
- Programa de Emergência Alimentar (PEA);
- Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (ULDM);
- Hospital Santa Isabel;
- Gabinete de Apoio Social (GAS)
- SMS+MISSE
- Humanidade
- Atividades Transversais (inclui Formação)

#### 3.1.1. Atividades propostas

O presente Plano de Atividades proposto para 2024 reúne não só o conjunto de atividades às quais se pretende dar continuidade, mas também o enunciar de novos desafios que correspondam às necessidades crescentes da comunidade/instituição.

#### 3.1.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

A ERPI dispõe de uma Técnica Superior de Serviço Social a tempo inteiro, que acumula funções de Diretora Técnica.

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

- Coordenar e supervisionar o pessoal afeto à ERPI;
- Assegurar formação aos colaboradores;
- 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 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;
- Mediar a relação com os familiares dos utentes, promovendo as visitas e atividades que potenciem a continuidade dos laços familiares;

### **3.1.3. Programa de Emergência Alimentar**

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 1 de junho de 2012, com o objetivo principal de suprimir as necessidades alimentares dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica, através da disponibilização de refeições. Em 2024 pretende-se manter o Protocolo de Cooperação para assim garantir a entrega das 20 refeições protocoladas, para consumo no domicílio. Para aferir as condições sociofamiliares dos beneficiários, a equipa recolhe a informação relevante que permite a caracterização socioeconómica dos diferentes agregados. Esta resposta de apoio à comunidade pode ser requerida através das seguintes vias – iniciativa própria e/ou através dos parceiros da rede social. Dentro dos recursos da instituição, o Serviço Social responde ainda a situações de emergência, alargando por vezes o número de refeições protocoladas.

### **3.1.4. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção**

O Serviço Social da ULDM irá continuar a intervir diariamente com os utentes e suas famílias, através de um trabalho conjunto com a equipa multidisciplinar do serviço. Prevê-se dar continuidade às atividades relacionadas com o funcionamento/logística desta resposta:

- 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 a informação necessária que irá permitir conhecer a sua história de vida, avaliar a situação económica e habitacional, explorar as suas expectativas face ao serviço e elaboração conjunta do plano de alta social);

- Elaborar/atualizar os Planos Individuais de Cuidados com base nas necessidades e expectativas do utente/família;
- Convocar e reunir com a família sempre que a situação do utente assim o exija, de acordo com a evolução do seu quadro clínico;
- Articular com outras entidades/instituições que possam colaborar com o serviço na preparação e concretização da Alta Social do utente;
- Participar 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 dos utentes, bem como no esclarecimento de dúvidas, preenchimento de formulários, entre outras questões;
- Participar nas reuniões com a equipa multidisciplinar através da discussão dos casos sociais, na recolha e partilha de informação e na análise individualizada de cada utente;
- Manter os registos atualizados nas plataformas destinadas para o efeito;
- Ministras formação aos colaboradores e equipa técnica;
- Colaborar nas atividades/festividades anuais.

### 3.1.5. Hospital Santa Isabel

O Serviço Social da SCMMC encontra-se igualmente presente no Serviço de Internamento, propondo a continuidade das atividades instituídas:

- 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 sobre as respostas e direitos sociais existentes;
- Registo semanal na plataforma interna;
- Articulação com o Serviço Social do CHTS e Seguradoras;
- Articulação com outros serviços/entidades que contribuam para a concretização da alta do utente bem como para a continuidade dos serviços no domicílio ou em contexto institucional;
- Ministras formação aos colaboradores e equipa técnica;
- Colaboração nas atividades/festividades anuais.

### 3.1.6. SMS+MISSE

No próximo ano a intervenção do Serviço Social, irá abranger também o Serviço Móvel de Saúde (SMS)+MISSE, apoiado pela Fundação Belmiro de Azevedo, com foco na saúde mental dos idosos do concelho. O Serviço Social volta a integrar a equipa multidisciplinar, através da identificação e acompanhamento de utentes no domicílio e em articulação com a rede social concelhia. O projeto visa abranger 150 idosos. As atividades previstas são:

- Visitas no domicílio;
- Avaliação socioeconómica;
- Levantamento das necessidades do utente/família;
- Elaboração Diagnóstico Social;
- Articulação com outras entidades;
- Plano de intervenção.

### 3.1.7. Gabinete de Apoio Social (G.A.S)

Para o próximo ano, o Serviço Social pretende dar continuidade ao G.A.S - Gabinete de Apoio Social, que tem como missão promover o bem-estar social, a melhoria das condições de vida e de inclusão social dos profissionais. Continuar a contribuir para melhor adaptação quer à Instituição, quer ao meio social em que vivem, auxiliando os colaboradores na resolução dos seus problemas (familiares, económicos, etc.), com base em princípios de justiça social, direitos humanos e coesão social. Neste sentido, o G.A.S contempla as seguintes atividades:

- Colaboração com outras instituições da Economia Social ou outras entidades relevantes no âmbito da responsabilidade social, para definição de políticas de apoio social;
- Atendimento social individualizado. Identificar os fatores de risco que estão na origem do problema e as respetivas estratégias de intervenção e/ou prevenção. Triagem das problemáticas e encaminhamento para outros serviços e/ou entidades, sempre que se justifique;
- Suporte psicossocial dos colaboradores, com vista à redução de disfunções sociais e à promoção de estilos de vida saudáveis;
- Acompanhamento do processo de integração dos colaboradores promovendo uma experiência profissional enriquecedora, e a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal;

- Manutenção de diálogo aberto: espaço de conversa aberta com os colaboradores sobre diferentes assuntos, dando-lhes a oportunidade de se manifestarem;
- Informação sobre apoios formais existentes nas instituições da comunidade (géneros alimentares, vestuário, apoios pecuniários, centros de dia, apoio domiciliário, etc.) e a respetiva mediação interinstitucional;
- Articulação com outras entidades que contribuam para a resolução dos problemas (Segurança Social, Centro de Saúde, CPCJ, CMMC, etc);
- Distribuição de géneros alimentares, sempre que se justifique (após avaliação prévia);
- Apoio Espiritual (através da intervenção do capelão da SCMMC);
- Instituição de um Banco de Ideias - Caixa de Sugestões onde os colaboradores poderão contribuir com as suas ideias, opiniões, etc

### **3.1.8. Implementação do programa de formação em Humanidade**

A missão da SCMMC passa pela disponibilização de um elenco de serviços de qualidade promovendo uma área residencial de hospitalização diferenciada e de excelência. Pretende-se formar e capacitar as equipas dos diferentes serviços (ERPI, Hospital e UCC), através de uma nova metodologia, com vista à promoção do bem-estar nos cuidados. A Humanidade alia uma filosofia de cuidado própria a técnicas específicas para que tanto os cuidadores como as pessoas cuidadas se sintam seguros, confortáveis e dignificados durante a prestação de cuidados. Este programa de formação contínua, visa a alteração de práticas e da própria cultura organizacional, através de competências inatas mas com necessidade de serem revistas e melhoradas, tornando a prestação de cuidados numa atividade especializada. Esta nova metodologia foi estudada e validada cientificamente, sendo que no próximo ano propomos a implementação deste projeto, com base em diferentes etapas:

- 1) Sensibilização
- 2) Disseminação
- 3) Consolidação
- 4) Certificação.

Estas etapas são compostas por serviços de formação e/ou consultoria, e comprovadamente aumentam a eficiência do processo de implementação.

O orçamento apresentado para a concretização deste projeto (anexado

ao Plano de Atividades), será apoiado com a medida do IEPF cheque formação.

### 3.1.9. Plano de Formações propostas

Para o próximo ano, o Serviço Social propõe desenvolver as seguintes formações, destinadas aos colaboradores da SCMMC. Estas formações serão integradas no Plano Geral Formativo da SCMMC.

Tabela 1. Plano de Formações

Formação	Formador do Serviço Social	Horas	Destinatários
Perfil do técnico de ação direta em Geriatria	Raquel Ferreira Cristina Fernandes	2:00h	Colaboradores ERPI e Hospital
Prevenção da negligência – abuso e maus-tratos aos idosos/ doente	Raquel Ferreira Cristina Fernandes	2:00h	Colaboradores ERPI e Hospital
O envelhecimento: formas de envelhecer e como comunicar	Raquel Ferreira Cristina Fernandes	2:00h	Colaboradores ERPI e Hospital

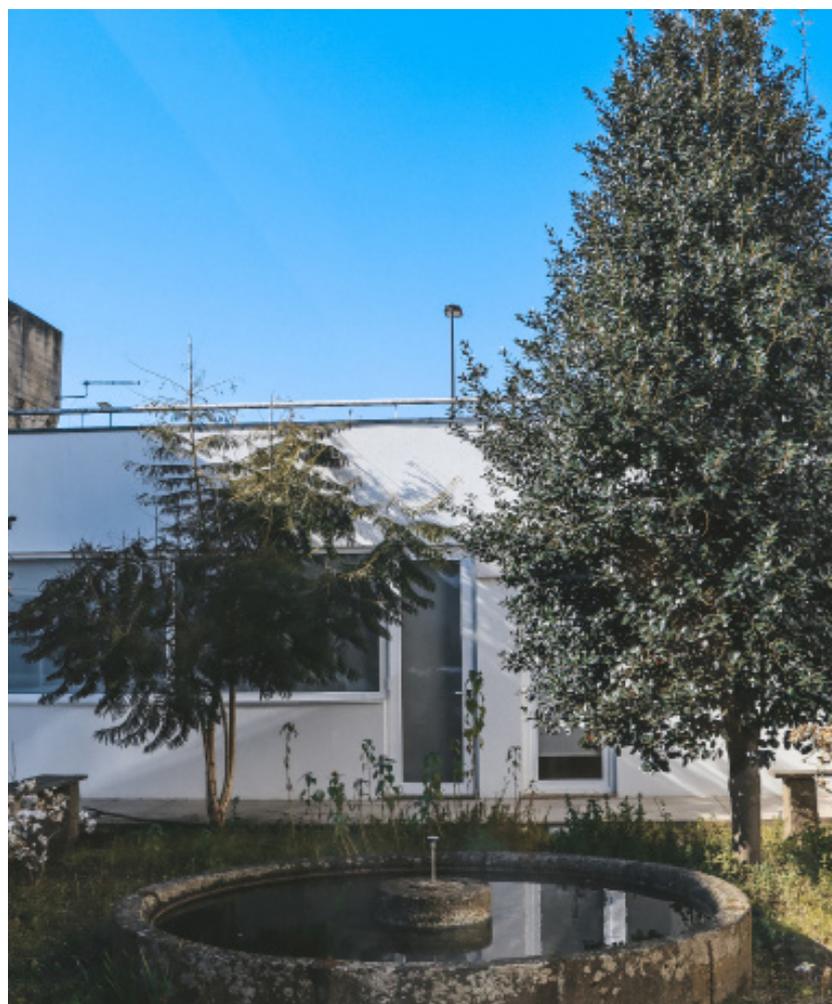
### 3.1.10. Atividades transversais

Em 2024, o Serviço Social pretende continuar a desenvolver atividades transversais às valências da SCMMC, nomeadamente:

- 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 da 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.
- 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 diferentes Estabelecimentos de Ensino.



## 3.2. Projetos Sociais – Financiamento da Atividade Social 2024

Na última década, a SCMMC tem desenvolvido um conjunto de ações que respondem ao paradigma da prestação de cuidados a pessoas idosas no seu contexto de vida, através da construção de Projetos de intervenção comunitária e de proximidade. São projetos focados na saúde, física e mental, da população idosa, iniciados com o Programa SMS (Serviço Móvel de Saúde) e que, sem perder a linha orientadora, foram sendo desenvolvidos outros com o objetivo de colmatar as necessidades identificadas pela população (Figura 1). Destinam-se, maioritariamente, a pessoas com +65 anos, desenvolvidos como uma solução integrada com componente de intervenção humana, em termos de saúde e ação social, que monitorizam as pessoas idosas de forma contínua, contribuindo para a melhoria da saúde física e/ou mental das mesmas. Estes Projetos Sociais da SCMMC atuam em toda a comunidade marcoense, com maior foco nos idosos em situação de isolamento e vulnerabilidade social e de saúde na comunidade, pese embora também se centrem no bem-estar e qualidade de vida dos idosos institucionalizados em resposta social.

No próximo ano, a elaboração de Projetos manter-se-á como linha prioritária de trabalho, tanto pelo desenvolvimento de novas metodologias de trabalho, pelo esforço premiado aquando da aprovação de candidaturas, como pela promoção e divulgação SCMMC junto do concelho e a nível nacional.

A responsável pelo Serviço de Psicologia coordena as candidaturas a Projetos Sociais, pese embora seja necessário a integração de outros recursos humanos da SCMMC (Nutrição, Serviço Social, Psiquiatria, Enfermagem, Animação Sociocultural e outros prestadores de serviços) neste trabalho, dependendo da temática do Projeto/Programa a concurso.

Para o ano de 2024, a Misericórdia do Marco de Canaveses tem em execução os seguintes Projetos Sociais:

- Programa SMS+MISSE
- Humanizar com Sabor
- Humanidade

### 3.2.1. Programa SMS+MISSE

O projeto “SMS+MISSE” é uma intervenção de âmbito integrador – Saúde+Apoio Social – que conta com o financiamento da Fundação Belmiro de Azevedo (FBA). Apresenta um custo estimado 98.848,20€, dos quais 69.907,20€ são comparticipados pela entidade financiadora, sendo o restante assumido pela SCMMC. Destina-se a 150 pessoas com mais de 65 anos, a residir no domicílio de um concelho considerado rural,

isoladas social e territorialmente e/ou ausência ou fraca retaguarda familiar. Na tabela seguinte (tabela xx) encontra-se todas as atividades e metas previstas a serem executadas ao longo do Projeto (de setembro de 2023 a março de 2025).

Tabela 2: Atividades previstas para 2024 do Projeto “SMS+MISSE”

Eixos	Objetivos Específicos	Atividades previstas	Metas previstas
<b>EIXO I Prevenção Promoção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminuir o sentimento de solidão e o isolamento social</li> <li>- Diminuir a sintomatologia depressiva e ansiosa</li> <li>- Diminuir o défice cognitivo</li> <li>- Aumentar o bem-estar psicológico</li> <li>- Aumentar a percepção da qualidade de vida</li> <li>- Melhorar a autonomia funcional</li> <li>- Aumentar a participação social e na comunidade</li> <li>- Promover a valorização pessoal e a redefinição de significado de vida</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intervenções especializadas em saúde mental, não farmacológicas, no domicílio (Psicologia e Terapia Ocupacional), individuais e/ou grupo               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Estimulação Cognitiva</li> <li>1.2 <i>Mindfulness</i></li> <li>1.3 Reminiscências</li> <li>1.4 Psicoterapia/ Apoio Psicoemocional</li> </ol> </li> <li>2. Atendimento especializado, através de visitas domiciliárias, na área da saúde e social (enfermagem, nutrição e serviço social) no domicílio</li> <li>3. Atividades de convívio (visitas, atividades musicais, filmes, workshops)</li> <li>4. Voluntariado intergeracional e de Proximidade</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20% dos idosos diminui o isolamento social e sentimentos de solidão</li> <li>- 20% dos idosos diminui a sintomatologia depressiva e ansiosa</li> <li>- 15% de aumento da percepção da qualidade</li> <li>- 30% de aumento da saúde mental (stress/ bem-estar)</li> <li>- 10% dos idosos melhoram a funcionalidade</li> <li>- Realização de, pelo menos, 1000 visitas domiciliárias</li> </ul>
<b>EIXO II Capacitação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar a literacia em saúde dos idosos e cuidadores</li> <li>- Capacitar/educar os idosos sobre a doença mental (o que é/ não é a depressão)</li> <li>- Formar profissionais/técnicos para a implementação futura de intervenções noutros contextos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sessões de psicoeducação com idosos e cuidadores</li> <li>6. Implementação e validação do Programa PEARLS               <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1 Elaboração de um kit de materiais de suporte</li> <li>6.2 Formação de técnicos das áreas da psicologia, saúde e serviço social</li> </ol> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produção de pelo menos 15 flyers/panfletos/vídeos educativos sobre saúde física e mental</li> <li>- 30 idosos integram a implementação do PEARLS x 8 sessões</li> <li>- 1 kit de matérias é elaborado</li> <li>- Pelo menos 15 técnicos são formados</li> </ul>
<b>EIXO III Remediação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retardar a institucionalização</li> <li>- Reduzir o número de idas às urgências</li> <li>- Facilitar o acesso a cuidados de saúde mental</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Consultas de especialidade (Psiquiatria/Neurologia) em gabinete, domicílio ou teleconsulta               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intervenções especializadas em saúde mental, não farmacológicas, no domicílio (Psicologia e Terapia Ocupacional)</li> <li>2. Atendimento especializado na área da saúde e social (enfermagem, nutrição e serviço social) no domicílio</li> </ol> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelo menos 108 consultas de especialidade (90% do esperado: 120 consultas) são realizadas</li> <li>- 90% dos idosos mantêm-se no domicílio</li> </ul>
<b>EIXO IV Divulgação e Impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar/divulgar boas práticas em saúde mental</li> <li>- Avaliar o impacto do Projeto</li> <li>- Criar estratégias de replicação e escalabilidade</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Divulgação do Projeto “SMS+MISSE” ao nível local e nacional</li> <li>9. Realização de umas jornadas sobre saúde mental na população idosa</li> <li>10. Avaliação, monitorização e acompanhamento do Projeto</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 sessões públicas são realizadas (início e fim)</li> <li>- 6 ações de divulgação são realizadas em Secretariados Regionais das Misericórdias</li> <li>- Pelo menos 1 jornadas são realizadas</li> <li>- 1 estudo de impacto é realizado</li> <li>- 85% dos idosos demonstram satisfação com o Projeto</li> </ul>

### 3.2.2. Humanizar com Sabor

No ano de 2023, a SCMMC obteve financiamento para a implementação do projeto “Humanizar com Sabor”, através da Iniciativa Social Descentralizada (ISD) da Fundação BPI “la Caixa”. O projeto pretende, através do conceito da Humanidade, focar-se na vertente alimentação e contornar esta problemática, confeccionando dietas de texturas adaptadas com os diferentes componentes da refeição individualizados, refeições coloridas, variadas e apelativas de modo a incentivar o consumo alimentar dos utentes.

O principal objetivo deste projeto é aumentar a qualidade de vida

de idosos institucionalizados (ERPI, Hospital e Unidade de Cuidados Continuados), através de cuidados mais humanizados, nomeadamente dietas hospitalares de textura modificada; melhorar o estado nutricional de idosos institucionalizados; humanizar o cuidado a idosos institucionalizados; responder às necessidades dos utentes integrados nos serviços da instituição.

Este projeto, que já se encontra em execução, pretende abranger cerca de 90 beneficiários diretos, cuja sua tipologia se prende com Indivíduos adultos e idosos, portadores de doença crónica e dependentes de cuidados, com dificuldade de deglutição e/ou mastigação.

Até maio de 2024, pretende-se dar continuidade à intervenção e monitorização do projeto. Posteriormente, será realizada a avaliação final junto dos utentes e colaboradores da instituição. Pretende-se ainda, divulgar os resultados alcançados junto da comunidade bem como a realização de um Workshop, com o objetivo de sensibilizar outras entidades prestadoras de cuidados para replicação de novas práticas.

### **3.2.3. Humanitude**

A missão da SCMMC passa pela disponibilização de um elenco de serviços de qualidade promovendo uma área residencial de hospitalização diferenciada e de excelência. Pretende-se formar e capacitar as equipas dos diferentes serviços (ERPI, Hospital e UCC), através de uma nova metodologia, com vista à promoção do bem-estar nos cuidados. A Humanitude alia uma filosofia de cuidado própria a técnicas específicas para que tanto os cuidadores como as pessoas cuidadas se sintam seguros, confortáveis e dignificados durante a prestação de cuidados. Este programa de formação contínua, visa a alteração de práticas e da própria cultura organizacional, através de competências inatas mas com necessidade de serem revistas e melhoradas, tornando a prestação de cuidados numa atividade especializada. Esta nova metodologia foi estudada e validada cientificamente, sendo que no próximo ano propomos a implementação deste projeto, com base em diferentes etapas:

- 1) Sensibilização
- 2) Disseminação
- 3) Consolidação
- 4) Certificação.

Estas etapas são compostas por serviços de formação e/ou consultoria, e comprovadamente aumentam a eficiência do processo de implementação.



### 3.3. Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel

O plano de atividades da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) para 2024, teve em conta a aplicação do plano de atividades do ano anterior (da área social, saúde e animação sociocultural), o que implicou a continuidade de alguns objetivos e revisão de outros.

A ERPI Rainha Santa Isabel é uma resposta social com capacidade para 60 utentes, todos abrangidos pelo Acordo de Cooperação da Segurança Social.

A equipa multidisciplinar mantém como prioridade, proporcionar um serviço adequado à problemática biopsicossocial do idoso, respeitando a individualidade através de um serviço personalizado e humanizado.

#### 3.3.1. Caracterização dos Utentes da ERPI

A diversidade de problemáticas mantém-se. Dos 60 utentes da ERPI, 14 são totalmente dependentes, 27 em cadeiras de rodas ou com necessidade de apoio na motricidade (andarrilho), o que representa 68% dos utentes com necessidade de cuidados acrescidos.

Esta situação não se pode alterar, mas exige da equipa multidisciplinar constante adaptação e uma capacidade de gestão de recursos.

Ao caracterizar os utentes da ERPI por sexo e grupo etário (Gráfico 2) verifica-se que, na sua maioria, os residentes são do sexo feminino (46 utentes), mantendo-se uma forte expressão dos grupos etários entre os 80 e 89 anos. Os dados correspondem ao número de utentes à data de 1 de setembro de 2023.

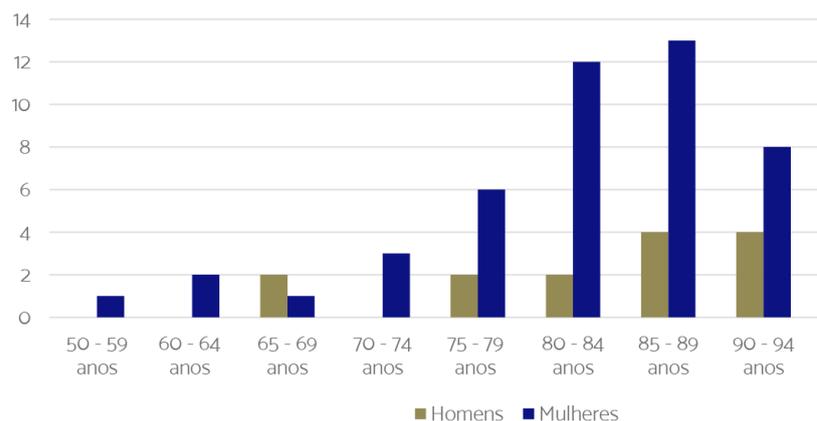


Gráfico 2. Caracterização dos utentes da ERPI

### 3.3.2. Recursos Humanos da ERPI

Com o objetivo de ir de encontro às necessidades e expectativas dos utentes e familiares, a ERPI conta com uma equipa multidisciplinar.

Para além dos recursos humanos específicos à ERPI (Médico, Assistente Social – Diretora Técnica, Enfermeiras, Animadora Socio Cultural, Nutricionista, Psicóloga, Encarregada de Serviços Gerais, Ajudantes de Lar, Auxiliar de Ação Médica, Trabalhadores de Serviços Gerais, Cozinheiras, Rececionista), existe ainda um conjunto de recursos humanos transversais à Misericórdia que apoia esta valência.

### 3.3.3. Atividades Propostas da Área Social

A ERPI dispõe de duas Técnicas Superiores de Serviço Social, uma a tempo inteiro, que acumula funções de Diretora Técnica, e a outra a meio tempo que dá apoio complementar à Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (ULDM) e Hospital Santa Isabel.

Consciente dos desafios financeiros atuais, em 2024, pretendemos continuar a implementar medidas sustentáveis, que permitam elevar a qualidade de vida e bem-estar de todos os utentes, assim como promover o bom funcionamento da ERPI.

As atividades previstas pela coordenadora da ERPI são:

1. Dar continuidade à implementação de estratégias para garantir a

sustentabilidade financeira da ERPI, de acordo com as orientações decorrentes do relatório de auditoria realizado pela União das Misericórdias Portuguesas;

2. Desenvolver estratégias para garantir que as participações familiares se aproximem do valor de referência estabelecido pela Segurança Social;
3. Colaborar nas atividades desenvolvidas pelas diferentes áreas de atuação da SCMMC;
4. Coordenar e supervisionar o pessoal afeto à ERPI;
5. Manter a implementação contínua do HACCP e verificar o cumprimento das normas subjacentes;
6. Elaborar escalas de turnos de trabalho para os funcionários da ERPI;
7. Elaborar o Plano Anual de férias dos trabalhadores da ERPI;
8. Motivar e envolver os funcionários na missão da instituição;
9. Adquirir equipamento adequado às necessidades dos utentes da ERPI;
10. 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;
11. 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;
12. Apoiar e orientar, sempre que possível, as atividades de animação desenvolvidas com e para os utentes da ERPI e Unidade Cuidados Continuados;
13. Promover a imagem da instituição junto da comunidade;
14. Elaborar e reavaliar o plano de intervenção de cuidados dos utentes da ERPI e Unidade de Cuidados Continuados;
15. Reorganizar os documentos dos registos de higienização dos espaços que estão afixados. Substituir as bolsas de plástico por um suporte de acrílico, mediante disponibilidade financeira;
16. Colaborar na organização da formação da SCMMC – CAPACITA;
17. Participar nas reuniões da comissão de ética da SCMMC;
18. Implementar na ERPI o software de Gestão de Lares de Idosos

MySenior, que vai promover e facilitar um sistema de comunicação eficaz e fácil de utilizar por todos os elementos da equipa multidisciplinar;

19. Apoiar a organização e implementação do programa “Cuidar em Humanidade” na ERPI e nos serviços da Instituição. Pretende-se formar e capacitar as equipas dos diferentes serviços da SCMMC (ERPI, Hospital e UCC), através de uma nova metodologia, com vista à promoção do bem-estar nos cuidados. A Humanidade alia uma filosofia de cuidado própria a técnicas específicas para que tanto os cuidadores como as pessoas cuidadas se sintam seguros, confortáveis e dignificados durante a prestação de cuidados. Este programa de formação contínua, visa a alteração de práticas e da própria cultura organizacional, através de competências inatas, mas com necessidade de serem revistas e melhoradas, tornando a prestação de cuidados numa atividade especializada.

#### **3.3.3.1. Cantina Social/Programa de Emergência Alimentar (PEA)**

O Protocolo de cooperação com o Instituto da Segurança Social, desde 1 junho de 2012, insere-se na Rede Solidária das Cantinas Sociais e constitui-se como uma resposta de intervenção no âmbito do Programa de Emergência Social.

Em 2024, pretende-se a renovação do Protocolo de Cooperação, para dar continuidade ao apoio das 20 refeições diárias.

Os beneficiários podem requerer apoio alimentar através de três vias:

- Procura direta;
- Conhecimento da SCM;
- Sinalizados pelos Parceiros de Rede Social;

#### **3.3.3.2. Formação**

De forma a sensibilizar para as boas práticas, melhorar os serviços prestados e dar cumprimento à legislação, o plano de formação para 2024 vai ser incrementado e encontra-se detalhado no plano de atividades do serviço de formação profissional – CAPACITA SCMMC .

### 3.3.4. Atividades Propostas – Serviços de Saúde

#### Cuidados Médicos

A prestação de cuidados de cuidados de Saúde é uma atividade transversal a toda a Instituição. As consultas Médicas na ERPI, desenvolver-se-ão trissemanalmente,

Os utentes nestas faixas etárias, quer pelas suas características (próprias do processo natural do envelhecimento), quer por todo o 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 o envelhecimento com qualidade, reforçando a auto-estima e autonomia.

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

Serão avaliados todos os utentes residentes na ERPI, 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 internos e externos à Santa Casa articulados com o Serviço Nacional de Saúde.

A articulação com outros Cuidados de Saúde será realizada, nas situações urgentes com o SAP da SCMMC e SU do Centro Hospitalar Vale do Sousa, e nas situações programadas através de referênciação 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. Os utentes que sejam beneficiários de subsistemas de saúde têm a possibilidade, após correta informação, de serem agendadas as consultas que eventualmente necessitem.

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

A atividade a desenvolver será programada de acordo com as patologias apresentadas, em termos de vigilância, evolução, 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.

### Patologias/Problemas de Saúde

Entende-se por problema de saúde uma preocupação relativamente à saúde de um indivíduo que o próprio, e/ou a família e/ou o prestador de cuidados médicos define.

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

Efetou-se a análise dos problemas de saúde, tendo em conta a classificação internacional dos cuidados, os mais frequentes distribuem-se por ordem decrescente da seguinte forma:

Geral e inespecífico	A98	MEDICINA PREVENTIVA / DE ACOMPANHAMENTO GERAL
Funcionalidade/incapacidade	A28	Dependência
Endócrino, metabólico e nutricional	T93	ALTERAÇÕES DO METABOLISMO DOS LÍPIDOS
Psicológico	P74	DISTÚRBO ANSIOSO/ESTADO DE ANSIEDADE
Psicológico	P76	PERTURBAÇÕES DEPRESSIVAS
Sistema nervoso	N99	OUTRAS DOENÇAS DO SISTEMA NERVOSO
Geral e inespecífico	A01	DOR GENERALIZADA
Síndrome de fadiga pós viral	A04	DEBILIDADE CANSAÇO GERAL
Sistema músculo-esquelético	L99	OUTRAS DOENÇAS DO APARELHO MÚSCULO-ESQUELÉTICO
Sistema músculo-esquelético	L86	SÍNDROME VERTEBRAL COM IRRADIAÇÃO DE DORES
Sistema músculo-esquelético	L91	OUTRAS OSTEOARTROSES
Aparelho circulatório	K87	HIPERTENSÃO COM COMPLICAÇÕES
Endócrino, metabólico e nutricional	T90	DIABETES NÃO INSULINO-DEPENDENTE E INSULO-DEPENDENTE
Aparelho urinário	U99	OUTRAS DOENÇAS URINÁRIAS
Aparelho circulatório	K90	TROMBOSE/ACIDENTE VASCULAR CEREBRAL
Aparelho respiratório	R99	OUTRAS DOENÇAS RESPIRATÓRIA
Aparelho digestivo	D99	OUTRAS DOENÇAS DO SISTEMA DIGESTIVO
Aparelho circulatório	K77	INSUFICIÊNCIA CARDÍACA
Aparelho respiratório	R74	INFECCÃO AGUDA DO APARELHO RESPIRATÓRIO SUPERIOR
Sistema músculo-esquelético	L95	OSTEOPOROSE
Sistema músculo-esquelético	L90	OSTEOARTROSE DO JOELHO
Anemia inespecífica	B82	ANEMIA NÃO ESPECIFICADA

### Co-morbilidade dos Uteses 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.
- Hipertensão arterial com complicações, atingimento dos órgãos alvo, 26 dos utentes.
- Doença cerebrovascular, 24 utentes, cuja patologia pode ser

subdividida em:

- Processo demencial de etiologia vascular 7 utentes (dos quais 3 tem doença cerebrovascular grave decorrente dos acidentes vasculares cerebrais)
- Doença de Alzheimer 12 utentes
- Doença de Parkinson 4 utentes
- Demência por Corpos de Lewy 1 utente
- Insuficiência cardíaca: 8 utentes (dos quais 6 utentes classe II e 2 classe III).
- Fibrilhação auricular: 7 utentes.
- Diabetes Mellitus: no total 20 sendo 11 utentes não insulino dependentes e 9 insulino dependentes.
- Síndrome depressivo com distúrbio de ansiedade e psicose afetiva: 30 utentes,
- Oligofrenia: 2 utentes,
- Insuficiência respiratória com necessidade de oxigenoterapia: 6 utentes.
- Síndrome obesidade/hipoventilação com necessidade de CPAP: 1 utente
- Doença pulmonar crónica obstrutiva: 10 utentes.
- Doença aterosclerótica, todos os residentes têm em maior ou menor grau.
- Insuficiência renal: 1 utente.
- 11 utentes com necessidade de alimentação entérica, 9 por SNG (sonda nasogástrica) e 2 por PEG, 6 utentes a realizar oxigenoterapia (OLD), e 1 utente a realizar CPAP.

A estimativa do número de consultas necessárias para adequada observação, prescrição, e orientação dos utentes na ERPI Rainha Santa Isabel será de 2880 consultas.

Orçamentos para outro tipo de atividades como transportes, outro tipo de consultas, dependem da capacidade da SCMMC em negociar com as Instituições/e famílias de forma a conseguir com o menor custo possível os cuidados imprescindíveis para os utentes

### 3.3.5. Enfermagem

Os enfermeiros no exercício da sua atividade profissional assumem papel fundamental nos cuidados de saúde à população.

O exercício profissional da enfermagem centra-se na relação interpessoal entre um enfermeiro e uma pessoa ou entre um enfermeiro e um grupo de pessoas (família ou comunidade). Quer a pessoa enfermeiro, quer as pessoas clientes dos cuidados de enfermagem, possuem quadros de valores, crenças e desejos da natureza individual fruto das diferentes condições ambientais em que vivem e se desenvolvem. Assim, no estabelecimento das relações terapêuticas, no âmbito do seu exercício profissional, o enfermeiro distingue-se pela formação e experiência que lhe permite entender e respeitar os outros, num quadro onde procura abster-se de juízos de valor relativamente à pessoa cliente dos cuidados de enfermagem

Os cuidados de enfermagem tomam por foco de atenção a promoção dos projetos de saúde que cada pessoa vive. Neste contexto procura-se, ao longo de todo o ciclo vital, prevenir a doença e promover os processos de readaptação após a doença, procura-se a satisfação das necessidades humanas fundamentais e a máxima independência na realização das atividades da vida diária, procura-se a adaptação funcional aos défices e a adaptação a múltiplos fatores frequentemente através de processos de aprendizagem do utente da ERPI.

Enquanto enfermeiros no exercício profissional as intervenções são autónomas e interdependentes. Consideram-se autónomas as ações realizadas pelos enfermeiros, sob sua única e exclusiva iniciativa e responsabilidade, de acordo com as respetivas qualificações profissionais, seja na prestação de cuidados, na gestão, no ensino, na formação ou na assessoria, com os contributos na investigação em enfermagem. Consideram-se interdependentes as ações realizadas pelos enfermeiros de acordo com as respetivas qualificações profissionais, em conjunto com outros técnicos, para atingir um objetivo comum, na sequência de planos de ação previamente definidos pelas equipas multidisciplinares em que estão integrados e das prescrições ou orientações previamente formalizadas.

De acordo com a realidade da ERPI, a equipa de enfermagem desempenha diariamente intervenções autónomas e interdependentes. O Enfermeiro será o profissional com responsabilidade e competências para promover a autonomia, vigiar o estado de saúde, reabilitar funcionalmente, prevenir complicações e, fundamentalmente, garantir a qualidade de vida dos mais idosos.

Como promoção da saúde e prevenção da doença propomos realizar:

- Pesquisas de glicemia capilar e administração de insulina;

- Avaliação regular de Sinais Vitais;
- Reconhecimento de alteração comportamental e hemodinâmica dos utentes;
- Preparação, administração e organização de medicação por via oral, intramuscular e subcutânea, realizando ajustes sempre que necessário de acordo com a opinião médica;
- Prevenção de úlceras de pressão através de vigilância e ensino;
- Prevenção de feridas traumáticas através dos ensinamentos realizados sobre as transferências dos utentes;
- Tratamento de feridas traumáticas, úlceras de pressão e feridas cirúrgicas;
- Identificação dos utentes que necessitam de observação médica emergente ou programada;
- Cuidados de suporte Básico de Vida e desobstrução da via aérea em situações de convulsão, engasgamento, paragem cardiorrespiratória, entre outras;
- Colocação de sondas nasogástricas e 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;
- Ensinamentos, esclarecimentos e observação da realização de medidas de isolamento de contacto;
- Treino de marcha, sempre que possível, em utentes que beneficiem do mesmo e, quando disponível, feita articulação com centro de saúde para realização de fisioterapia;
- Formação aos colaboradores da ERPI: Ação de formação “Princípios básicos na administração de medicação oral e inalatória” e ação de formação “Primeiros socorros”.

### 3.3.6. 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) (Figura 1).

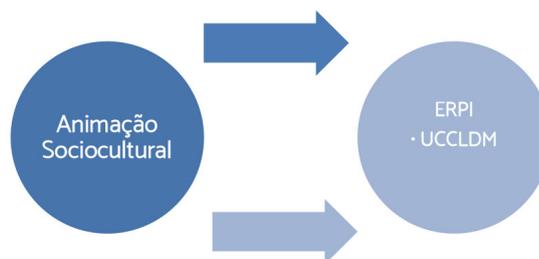


Figura 1 – Valências de intervenção da Animação Sociocultural

Esta área de intervenção tem como objetivo principal implementar um conjunto de ações de estimulação e animação direcionadas aos utentes destas duas valências.

A animação de idosos define-se, de uma forma geral, na maneira de atuar em todos os campos do desenvolvimento da qualidade de vida dos mais velhos, sendo um estímulo da vida mental, física e ativa da pessoa idosa.

Assim, a Animação Sociocultural na ERPI vem possibilitar às pessoas idosas uma vida digna, para que os utentes possam continuar a aproveitar as oportunidades para o desenvolvimento pessoal e que, no ambiente institucional, se crie melhor qualidade de vida.

A animação sociocultural para idosos integra vários tipos de atividades que se complementam, sendo representados na Figura 2.



Figura 2– Tipos de atividades de Animação Sociocultural

### 3.3.7. Atividades Propostas

#### 1. ATIVIDADES FÍSICAS/MOTORAS

As Atividades Físicas/Motoras têm por objetivo assegurar o bem-estar, promovendo a saúde e o combate ao sedentarismo, desenvolvendo as suas capacidades físicas.

Estas atividades irão manter-se na sala de convívio e serão realizadas em grupo.

Pretende-se executar exercícios de aquecimento, de reforço muscular, flexibilidade e equilíbrio.

Serão dinamizadas, também, sessões de dança adaptada e de relaxamento.

Esta atividade será desenvolvida duas vezes por semana.

#### 2. ATIVIDADES COGNITIVAS/FORMATIVAS

As Atividades Cognitivas/Formativas têm como objetivo promover a atualização de conhecimentos, contribuindo para o enriquecimento intelectual e de formação pessoal. Serão promovidas atividades que desenvolvam uma mente ativa, evitando ou retardando a estado demencial do idoso.

Estas atividades, serão realizadas individualmente e/ou em grupo e adaptadas às condições cognitivas de cada utente.

Prevê-se a realização deste tipo de atividades semanalmente, com os exemplos que se seguem:

- **ATIVIDADES EM FORMATO DIGITAL (POWER POINT)**

Realização de atividades cognitivas variadas, projetadas na sala de convívio (identificação de diferenças em imagens; completar provérbios/ adivinhas; jogos de memória, cálculos, etc.)

- **ATIVIDADES NO QUADRO BRANCO MAGNÉTICO**

Estas atividades são realizadas em grupo, onde é trabalhada essencialmente a escrita e a nomeação de palavras, tendo como apoio o quadro magnético.

- **FICHAS COGNITIVAS**

Esta atividade será realizada individualmente e consiste na atribuição de fichas de trabalho onde o utente poderá treinar a escrita, recordar as letras e/ou números, mediante as suas capacidades cognitivas.

- **JOGOS COGNITIVOS**

Realização de jogos variados onde, de forma lúdica, o utente poderá

estimular a memória, atenção e raciocínio. (Jogo “Quem sabe, sabe”; Jogo dos sons; Jogo das texturas, etc.).

- **DIA DA ÁGUA**

O dia da água comemora-se a 22 de março. Tendo em consideração a importância da hidratação, crucial para a população idosa, iremos realizar uma ação de sensibilização sobre a importância da mesma. De seguida, será realizada uma degustação de águas aromáticas. Esta atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação.

- **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 da alimentação saudável para o bom funcionamento do coração. A atividade será realizada em parceria com o Serviço de Nutrição e Alimentação.

- **DIA DA ALIMENTAÇÃO**

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

### **3. ATIVIDADES LUDICO-RECREATIVAS**

As atividades lúdico-recreativas visam proporcionar animação, lazer e entretenimento, divertir as pessoas, promovendo o convívio e divulgando conhecimentos, artes e saberes. Neste âmbito, serão realizadas as seguintes dinâmicas, semanalmente:

- **JOGO BINGO**

Nesta atividade, cada utente tem um cartão (ou mais), com números aleatórios. Vão sendo “cantados” os números e o utente terá de os reconhecer no seu cartão. O primeiro a preencher o cartão será o vencedor.

- **JOGO BOCCIA**

Este jogo é adaptado à população sénior. Neste jogo são lançadas bolas, seis de cor azul e seis de cor vermelha, com o objetivo de as colocar o mais perto possível de uma bola branca (“bola alvo”).

- **JOGO BOWLING**

Neste jogo, são colocados pinos e o utente terá de os derrubar, com uma bola e a uma distância adaptada às limitações de cada utente.

- **ATIVIDADES CULTURAIS**

As atividades culturais têm como objetivo promover o contacto com o exterior, viver novas experiências, conhecendo novos espaços, incrementar a participação ativa dos idosos e promover a convivência. Neste sentido, estão previstas as seguintes atividades:

- **VISITA AO MUSEU “CARMEN MIRANDA”**

Pretende-se realizar uma visita ao Museu Municipal “Carmen Miranda”, em data a definir. Caso seja possível, os utentes visitarão também a Biblioteca Municipal.

- **CARNAVAL**

O Carnaval realiza-se a 13 fevereiro. Para comemorar a data, os utentes irão assistir ao desfile de Carnaval da Cidade do Marco. De seguida, já na ERPI, os utentes usarão alguns adereços de Carnaval e será realizado um Bailarico de Carnaval.

- **DIA DOS AFETOS**

No dia 14 de fevereiro comemora-se o Dia de S. Valentim, que para os utentes será Dia dos Afetos.

Neste dia, pretende-se que os utentes recebam a visita de um Jardim Infantil (ainda a definir), onde haverá troca de experiências intergeracionais, sendo distribuídos abraços.

- **DIA MUNDIAL DA POESIA**

O Dia Mundial da Poesia - 21 de março - comemora a diversidade do diálogo, a livre criação de ideias através das palavras, da criatividade e da inovação. A data visa a importância da reflexão sobre o poder da linguagem e do desenvolvimento das habilidades criativas de cada pessoa. Assim, nesta data serão declamadas algumas poesias de autores portugueses (a definir).

- **DIA DA LIBERDADE**

A 25 de abril comemora-se o Dia da Liberdade. Assim, iremos realizar um diálogo de grupo, para que os utentes possam partilhar a forma como cada um viveu esta data e as dificuldades que passaram nesta época. De seguida, iremos relembrar músicas simbólicas da revolução da liberdade, como “E depois do adeus”, de Paulo de Carvalho e “Grândola Vila Morena” de Zeca Afonso.

- **PASSEIO ANUAL**

Para este ano voltamos a prever o Passeio dos utentes ainda em local e data a definir (dependendo da disponibilidade do transporte da Câmara Municipal).

- **DIA DE S. MARTINHO**

No dia 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.

- **ATIVIDADES SOCIAIS**

As atividades sociais visam desenvolver e/ou enriquecer as qualidades grupais, a coesão, a partilha, a confiança e a sensibilidade entre o grupo. Estão previstas as seguintes atividades:

- **ANIVERSÁRIOS**

O dia de aniversário do/da utente, continuará a ser marcado. Assim, os utentes e elementos da Equipa Multidisciplinar presentes cantarão os “Parabéns” ao aniversariante, utilizando instrumentos musicais existentes na ERPI.

- **ATIVIDADES AO AR LIVRE**

Sempre que as condições meteorológicas o permitam, os utentes poderão deslocar-se às instalações exteriores da instituição, promovendo-se momentos de convívio e socialização.

- **“FAÇA A SUA EMENTA”**

A atividade “Faça a sua ementa” será realizada duas vezes por ano (com datas a definir), com o Serviço de Nutrição e Alimentação. Será criada uma ementa semanal elaborada pelos utentes.

Na atividade serão também recolhidas algumas sugestões/opiniões referentes à alimentação na instituição.

- **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 de grupo sobre o tema.

- **DIA DOS AVÓS**

O Dia dos Avós comemora-se a 26 de julho. Assim, irá realizar-se um convívio com crianças do Jardim Infantil (ainda a definir). Caso seja possível, a atividade será realizada nas instalações do exterior da ERPI.

- **DIA DO IDOSO**

O dia do Idoso comemora-se a 1 de outubro. Nesta data pretende-se realizar uma atividade musical, com grupo ainda a definir.

- **ATIVIDADES ESPIRITUAIS/RELIGIOSAS**

As atividades religiosas são de extrema importância nesta Instituição, nomeadamente para a população idosa. Pretende-se continuar com a Eucaristia semanal (sexta-feira), dinamizada pelo Padre Samuel Félix, Capelão da Instituição. Previamente, são preparados os cânticos e as leituras da celebração.

- **ATIVIDADES FESTIVAS**

Durante o ano, pretende-se realizar atividades festivas, que incluem os familiares, sendo elas:

- **DIA DA FAMÍLIA**

O Dia da Família comemora-se a 15 de maio. Será realizado um convívio com as famílias e atuações dos utentes e funcionárias.

- **FESTA DE NATAL**

A festa de Natal será realizada no dia 21 de dezembro, com um convívio com as famílias e atuações dos utentes e funcionárias.

#### **4. OUTRAS ATIVIDADES**

- **PLANO SEMANAL**

Afixação do plano semanal: todas as semanas será afixado um plano semanal com as atividades previstas para a semana. Neste, também serão assinaladas atividades realizadas por outros elementos da Equipa Multidisciplinar.

- **REGISTOS NO DOSSIER DE ANIMAÇÃO E NO PRIME**

No final de cada atividade, será realizado o registo de participação dos utentes, assim como a avaliação da atividade. Será aplicada a grelha de Gostos e Interesses dos utentes, aquando da sua admissão, assim como a avaliação individual na área da animação

- **PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS**

Continuará a ser elaborado o Plano Individual de Cuidados de cada utente, em conjunto com a Equipa Multidisciplinar.

D4

---

Área da Saúde

---



#### 4.1. Direção Clínica

*“Mesmo que já tenha feito uma longa caminhada,  
Sempre haverá mais um caminho a percorrer...”  
(Santo Agostinho)*

O presente plano de atividades define as linhas gerais de atuação e organização da SCMMC para o ano de 2024. Neste documento são apresentadas as atividades que a instituição se propõe a executar no próximo ano, bem como os objetivos a atingir e o enquadramento na estratégia de atuação da instituição.

Este plano de atividades tem como base cinco eixos estratégicos, que têm vindo a ser trabalhados nos últimos anos, aos quais se associam objetivos específicos e atividades a desenvolver, de modo a concretizar os mesmos.

Assim, propõe-se os seguintes eixos estratégicos para 2024:

1. Aumentar o grau de satisfação com os cuidados prestados na SCMMC;
2. Otimizar os recursos humanos e a formação profissional;
3. Atualizar os sistemas de informação e registos;

4. Promover a segurança do doente - uniformizar os cuidados de enfermagem;
5. Melhorar instalações e equipamentos.

Este documento constitui uma linha orientadora de atuação e posicionamento da SCMMC nos diferentes contextos em que esta se insere representando, por isso, um documento estratégico e de trabalho para o ano de 2024.

#### 4.4.1. Plano de atividades nos eixos estratégicos

##### **Aumentar o grau de satisfação com os cuidados prestados**

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

**Atividade 1:** Educação para a saúde aos utentes e cuidadores informais ao longo do internamento, de modo a preparar a alta.

**Atividade 2:** Ministras formação aos profissionais sobre humanização dos cuidados, comunicação interpessoal e gestão de conflitos.

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

**Atividade 3:** Dia aberto da SCMMC.

**Atividade 4:** Noites de Saúde.

**Atividade 5:** Caminhada anual da SCMMC.

##### **Otimizar os recursos humanos e a formação profissional.**

Contribuir para o desenvolvimento da comunidade local promovendo a empregabilidade.

**Atividade 6:** Dar preferência aos habitantes do Marco de Canaveses, na contratação de novos funcionários.

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

**Atividade 7:** Realizar reunião periódica com os funcionários de modo a acompanhar o funcionamento dos serviços e ajudar na integração de novos funcionários.

**Atividade 8:** Atualizar o preço hora/consulta aos Médicos e Enfermeiros.

Realizar formação interna.

**Atividade 9:** Implementar o plano de formação 2024/2025 da SCMMC.

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

**Atividade 10:** Caminhada dos funcionários.

**Atividade 11:** Magusto.

**Atividade 12:** Jantar de Natal dos funcionários.

**Atualizar os sistemas de informação e registos.**

- **Disponibilizar novos meios de comunicação com os utentes**

**Atividade 13:** Criação de novos flyers.

**Atividade 14:** Disponibilizar informações úteis ao utente nas salas de espera.

**Atividade 15:** Divulgar nas redes sociais todos os serviços disponíveis para a população nas áreas da saúde e social, assim como as atividades da SCMMC.

**Otimizar o sistema de informação.**

**Atividade 16:** Melhorar os registos no programa informático PRIMEDEV.

**Atividade 17:** Continuar a ministrar formação a todos os utilizadores do programa informático sempre que necessário.

**Monitorização da implementação de objetivos e indicadores de qualidade.**

**Atividade 18:** Realização de auditorias aos registos de enfermagem/médicos.

**Documentar incidentes relevantes na instituição.**

**Atividade 19:** 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.

**Promover a segurança do doente - uniformizar cuidados de enfermagem.**

- **Promover a comunicação dentro da equipa de enfermagem e multidisciplinar**

**Atividade 20:** Manter a visita periódica do enfermeiro supervisor e diretor clínico ao serviço de internamento.

**Atividade 21:** Garantir que todos os utentes são acompanhados da carta de alta/transferência.

**Assegurar a identificação correta dos utentes.**

**Atividade 22:** Verificar a correta colocação de pulseira de identificação e que esta se encontra legível ao longo do internamento.

**Prevenir a ocorrência de quedas.**

**Atividade 23:** Implementar estratégias que contribuam para a diminuição da ocorrência de quedas.

**Prevenir a ocorrência de úlceras de pressão.**

**Atividade 24:** Implementar práticas para avaliar, prevenir e tratar úlceras de pressão.

**Atividade 25:** Realizar formação interna aos profissionais sobre prevenção e tratamento de úlceras de pressão.

**Prevenir a infecção hospitalar.**

**Atividade 26:** Implementar procedimentos de prevenção da infecção hospitalar.

**Atividade 27:** Realizar formação profissional sobre boas práticas na prevenção da infecção hospitalar e lavagem das mãos.

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

**Atividade 28:** Continuação de realização de auditorias periódicas.

**Melhorar instalações e equipamentos.**

**Atividade 29:** Colocação de sinalética em acrílico (igual à do piso 1).

**Atividade 30:** Melhorar o sinal wireless.



## 4.2. Bloco Operatório

O bloco operatório pretende ser um serviço de referência da SCMMC. Para alcançar esse objetivo torna-se necessário desenvolver atividades que envolvam todos os elementos que constituem as diferentes equipas do bloco.

O presente plano de atividades contém atividades planeadas com o objetivo de promover uma cultura de qualidade e segurança do utente.

### 4.2.1. Atividades Propostas

#### 1. Aumentar o grau de satisfação dos profissionais e melhorar a relação interpessoal

- Realizar reuniões de serviço presenciais e/ou através de plataformas digitais;
- Incentivar a participação nas atividades desenvolvidas pela SCMMC;
- Atualização da tabela remuneratória e criação de incentivos de produtividade.

**2. Promover a segurança do doente**

- Cumprir o Protocolo de Cirurgia Segura;
- Cumprir os Feixes de Intervenção associados à prevenção da Infecção Local Cirúrgico;
- Reforçar a importância da lavagem das mãos.

**3. Aumentar o Grau de Satisfação do Doente e Familiar/Cuidador**

- Desenvolver uma aplicação que permita acompanhar o percurso do doente na SCMMC.

**4. Promover a Literacia em Saúde**

- Disponibilizar, dentro da página da SCMMC, um espaço de apoio ao doente cirúrgico contendo informação sobre: cuidados pós-operatórios, cuidados de penso, sinais de alerta, etc.

**5. Melhorar as condições para a prática cirúrgica - aquisição de equipamentos**

- Mesa operatória;
- Apoio de braços;
- Perneiras reguláveis (posicionamento litotomia).





### 4.3 Serviço de Atendimento Permanente (SAP)

O plano de atividades é o instrumento necessário para definir estratégias de atuação, hierarquizar opções, programar ações e afetar e mobilizar recursos. Trata-se de estabelecer os vetores de atuação da instituição, permitindo materializar o orçamento associado para o Serviço de Atendimento Médico Permanente (SAP) do Hospital Santa Isabel da SCMMC.

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

A missão do SAP é oferecer cuidados de saúde de qualidade no âmbito das suas capacidades e corresponder às expectativas dos seus utentes indo de encontro à missão da SCMMC e do seu mandato social.

O plano de atividades traça as linhas orientadoras gerais relativas às atividades propostas para o ano 2024.

#### 4.3.1 Objetivos estratégicos

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

Este plano de atividades é elaborado num momento em que o Coordenador do SAP deixou a instituição e o Serviço em termos da equipa médica teve que se adaptar e reajustar ao novo contexto. Tem havido um esforço dos gestores para minimizar e resolver algumas das perturbações pela carência de pessoal médico, de modo a continuar a dar resposta aos utentes que nos procuram.

Os cuidados de saúde primários continuam com muitas dificuldades por falta de médicos de família, e por dificuldades na organização. O SAP da SCMMC é para muitos utentes a solução para aceder a cuidados de saúde nesta região. Por isso, temos que estar sensibilizados e preparados para dar resposta dentro das nossas possibilidades a esta população. Com um atendimento atempado, sem constrangimentos, com os recursos

adequados que garantam a satisfação dos utentes.

A nível nacional, no próximo ano, prevê-se uma remodelação no SNS, transformação dos hospitais e Centros de Saúde desta região em ULS, uma forma de organização e gestão dos cuidados de saúde diferente; importa perceber e antecipar algumas mudanças para melhor nos adaptarmos.

Para a elaboração deste plano de atividades foi feita uma reflexão com todas as classes profissionais e realizada uma análise SWOT que poderá também auxiliar a gestão de topo na organização do plano de atividades geral para o ano 2024.

#### Análise SWOT

	<b>Forças</b>	<b>Fraquezas</b>
<b>Ambiente interno</b>	<p>Recursos humanos de enfermagem muito experientes</p> <p>Responsabilidade profissional</p> <p>Pontualidade e assiduidade dos profissionais</p> <p>Capacidade de resiliência</p> <p>Acessibilidade facilitada</p>	<p>Equipa médica instável e muitos elementos com pouca experiência</p> <p>Aparelhos médicos obsoletos</p> <p>Diminuição dos incentivos</p> <p>Clima organizacional desfavorável</p> <p>Deficiente plano de formação</p> <p>Diversidade de horários e modo de funcionamento</p>
<b>Ambiente Externo</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Ameaças</b>
	<p>Política de saúde mais favorável às IPSS</p> <p>Incremento do Papel das Misericórdias no sistema de saúde</p> <p>Novas parcerias na prestação de cuidados de saúde de qualidade</p>	<p>Concorrência de outras organizações prestadoras de cuidados de saúde</p> <p>Deficiente acesso a MCDTs de qualidade</p> <p>Incerteza com a organização do cuidados de saúde em ULS nesta região</p>

Com base nesta análise, as atividades para 2024 devem potenciar as Forças e Oportunidades para a organização e tentar melhorar os pontos fracos e contornar ou minimizar o impacto das ameaças.

As atividades passam por envolver e motivar mais os colaboradores de todos os grupos profissionais. Organização de atividades promotoras da coesão das equipas e melhoria do clima organizacional.

A formação contínua a ser uma necessidade para todos os profissionais no sentido de reciclar práticas à luz da melhor evidência científica atual.

A eficiência da prestação dos cuidados está também relacionada com a existência de tecnologia médica nova e bem calibrada pelo que a aquisição de equipamentos recentes será imprescindível.

Disponibilização de fármacos para situações urgentes como clemastina e metoprolol podem também melhorar a capacidade de resposta em alguns casos.

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 dos espaços na estrutura física do SAP.

#### 4.3.2 Equipamentos

A estrutura do SAP tem vindo a sofrer melhorias, salas de espera com mais conforto. Salas para os utentes junto à sala de enfermagem com cadeirões novos. Mas há necessidade de melhorar a sinalética, pontos de encontro, identificação dos gabinetes, e todas as divisões e sinalizar circuitos de passagem dos utentes.

- Funcionamento do sistema de senhas para atendimento ao público, de forma a cumprir o RGPD;
- Aquisição de eletrocardiógrafo com elétrodos descartáveis;
- Aquisição de monitor de avaliação de sinais vitais mais adequado para os gabinetes médicos;
- Novo fardamento para a equipa de enfermagem e médica.

#### 4.3.3. Atividades propostas

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 ao exercício da prática segundo a melhor evidência científica atual, no sentido da melhoria da qualidade e segurança dos cuidados.

- Formação sobre atendimento ao público;
- Formação em prevenção e controlo de infeção;
- Tratamento de feridas;
- Formação sobre o tratamento da dor para médicos e enfermeiros;
- Suporte Básico de Vida e Avançado de Vida - esta formação é obrigatória em todas as instituições com prestação de cuidados de saúde e de muita importância para todos os profissionais;
- Elaboração de Normas e protocolos de medicação em articulação com a Direção Clínica;
- Redução de custos com consumíveis no SAP;
- Revisão do regulamento interno do SAP.

As atividades propostas visam dinamizar e melhorar o desempenho dos

profissionais de todas as categorias com formações específicas nas áreas críticas. Pretende-se obter maior eficiência e eficácia na prestação de cuidados de saúde, com qualidade e segurança, à população.

#### 4.4. Medicina Física e Reabilitação

O Centro de Medicina Física e Reabilitação (MFR) dispõe de uma equipa multidisciplinar que engloba as valências de fisioterapia, terapia ocupacional e terapia da fala, sob a direção e orientação de um médico/a fisiatra. Presta cuidados/serviços de saúde e de reabilitação a doentes externos (ambulatório), e também utentes internados nos serviços de UCCI, Medicina e na ERPI da SCMMC.

Nesse sentido, a nossa principal missão é continuar e melhorar o serviço prestado aos nossos utentes, assim como alargar o âmbito das nossas áreas de intervenção, procurando sempre ir de encontro às necessidades e expectativas da população.

Como forma de atingir esses objetivos propomos as seguintes medidas:

- Manutenção de intervenção individualizada e em grupo;
- Manutenção de intervenção individualizada ao nível dos doentes externos;
- Realização de ações de formação e/ou de esclarecimento, dirigidas ao público em geral;
- Avaliação do grau de satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados, através da elaboração e implementação de inquéritos de satisfação aos utentes;
- Divulgação externa das áreas de intervenção e atividades desenvolvidas no serviço de MFR, nomeadamente, através da elaboração de brochuras e/ou panfletos;

##### 4.4.1. Atividades Propostas

###### 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 ( 6 de Março)

- Consulta Aberta;





- Disponibilização de um Terapeuta da Fala para esclarecimentos, relativos a doenças do foro neurológico e pediátrico;
- Rastreio;
- Sensibilização das crianças e encarregados de educação para a sua importância;
- Divulgação da iniciativa na página da rede social da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses e na radio local.

#### **Dia Internacional da Mulher (8 de Março)**

- Oferta lembrança.

#### **Dia Aberto da SCMMC (dia a definir)**

- 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.

#### **Dia da Incontinência urinária (14 de março)**

- Ação de consciencialização para a importância da manutenção

de um bom funcionamento do aparelho gênito-urinário;

- Incontinência urinária no pós-parto;
- Esclarecimento de dúvidas com um/a fisioterapeuta especialista na área;
- Divulgação da iniciativa na página da rede social da SCMMC e na rádio local.

#### **Dia da Criança (3 de Junho)**

- Oferta lembrança.

#### **Dia da Fisioterapia e Terapia Ocupacional (9 de Setembro)**

- Entrega de panfletos informativos com o tratamento e a prevenção de uma patologia ainda a definir.

#### **Dia das doenças reumáticas (14 de Outubro)**

- Esclarecimento de dúvidas com um fisioterapeuta/fisiatra na rádio local acerca da importância da fisioterapia no tratamento e na prevenção das doenças reumáticas.

#### **Convívio de Natal**

- Lanche convívio com os pacientes mais dependentes e vulneráveis;
- Oferta de lembranças;
- Animação sociocultural.





#### **4.5. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção**

A elaboração deste plano de atividades do serviço de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção (ULDM) da SCMMC para o ano 2024 tem como finalidade o enquadramento das atividades a desenvolver no âmbito dos cuidados, acentuando a importância de gestão eficaz, eficiente e efetiva com o foco na pessoa/utente e a satisfação das suas necessidades e expectativas.

O envelhecimento da população e adoção de estilos de vida menos saudáveis acentuam o aumento da prevalência de doenças crónicas. A ULDM tem por finalidade proporcionar cuidados que previnam e/ou retardam o agravamento de situação de dependência, otimizando o estado de saúde.

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. A SCMMC é hoje considerada uma importante instituição de cuidados de saúde da região e dispõe de capacidades técnicas e estruturais que lhe permite oferecer aos seus utilizadores, cuidados de saúde diferenciados e de qualidade.

A ULDM da SCMMC tem capacidade para acolher 20 utentes. São assegurados vários cuidados, designadamente, médicos, enfermagem, nutrição, psicologia, serviço social, animação sociocultural, fisioterapia, terapia ocupacional e da fala através de uma Equipa Multidisciplinar.

Desta forma, ULDM apresenta no Plano de Atividades para 2024 um conjunto de propostas que visam contribuir para otimizar a estratégia de ação definida para esta Misericórdia, de modo a potenciar a intervenção de todos os profissionais, em áreas consideradas essenciais para a melhoria dos cuidados de saúde prestados à população.

Hoje em dia, em que a capacidade de adaptação à mudança continua a ser uma componente essencial do sucesso, é necessário levar em consideração as necessidades dos colaboradores, alinhadas com os objetivos da organização.

As estratégias e os objetivos definidos neste plano de atividades implicam um esforço de aperfeiçoamento e têm implícita uma gestão mais racional dos recursos, para que se alcance maior impacto na saúde. O trabalho contemplado neste plano visa três grandes objetivos estratégicos, que têm vindo a ser trabalhados nos últimos anos:

- Obter ganhos em saúde, proporcionando a melhoria qualitativa do nível de saúde nas diferentes fases do ciclo de vida e diminuindo o peso da doença;
- Utilizar os instrumentos adequados, nomeadamente centrando a mudança na pessoa, capacitando o sistema de saúde para a inovação e reorientando o sistema prestador de cuidados;
- Garantir os mecanismos adequados para a efetivação do plano através de uma cativação de recursos adequados.

#### **4.5.1. Atividades Propostas**

A visão estratégica preconizada pela SCMMC tem por base o contexto passado, presente e os novos desafios que se colocam à Instituição, que nos obrigam ao cumprimento dos objetivos, enquadrados num novo modelo de gestão institucional que incrementa maior autonomia e responsabilização. Este plano é sustentado nas necessidades da ULDM e procura dar continuidade ao plano de 2023, contribuindo assim para a melhoria dos cuidados prestados, promovendo uma imagem positiva e de dignidade da Instituição como prestadora de cuidados de saúde de qualidade.

Em forma de síntese, assumimos que a visão estratégica assenta nos seguintes eixos: Articulação e parcerias; Programas de melhoria contínua da qualidade dos cuidados; Expectativas das Pessoas e Famílias; Práticas seguras; Ambientes seguros; Circuitos e Gestão de Equipamentos e

Consumo; Eficiência e eficácia, com redução de tempos e custos.

Seguem-se os objetivos definidos para 2024 e as atividades que lhe estão associados.

- 1. Integrar a formação em Gerontologia**, na parceria entre a SCMMC e a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), na formação académica e nos estágios profissionais;
- 2. Manter e promover protocolos de colaboração** com as escolas do Conselho com formação na área da Saúde (p.e. Cursos de Licenciatura em Enfermagem e Cursos profissionais) na disponibilidade para locais de estágio e manter o “Dia Aberto”; O desenvolvimento e colaboração na formação em serviço dentro da Instituição e a orientação de atividades de formação de estudantes em contexto académico e profissional, é uma mais-valia pois possibilita a troca de experiências e o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas envolvidas.
- 3. Divulgar a ULDM através dos meios de comunicação local** (jornal A Verdade e Rádio Marcoense) e elaboração de flyers (que expliquem a dinâmica da Unidade). De modo a promover a disseminação de conhecimento junto de profissionais e população; dar visibilidade ao serviço e cuidados de referência prestados pelos seus profissionais.
- 4. Realizar um plano de formação** de acordo com as necessidades formativas dos profissionais de saúde; aumentar a formação dos profissionais de saúde permite melhorar os cuidados. A gestão de cuidados desempenha hoje, e mais do que nunca, papel preponderante para o alcance de metas como a qualidade, a eficiência e a eficácia, nos cuidados de saúde em Portugal. Para que o processo de cuidar seja eficaz, é necessário estabelecer um clima organizacional que favoreça o bem-estar, a auto-estima e a motivação, não só do utente como do profissional, é importante que ele se sinta envolvido e motivado. A motivação dinamiza, ativa e põe em movimento, dirige e canaliza o comportamento em direção aos objetivos.
- 5. Criar grupos de trabalho para desenvolver temas de interesse para a Equipa Multidisciplinar;**

Incentivar a participação nas atividades de planeamento e programação do trabalho de equipa a executar, além de melhorar o trabalho em grupo, enfatizando a comunicação eficaz e o espírito de ajuda, fomenta o pensamento crítico e a reflexão sobre as ações, para que, desta forma, possam estar devidamente preparados e capazes de se adaptarem às constantes mudanças que surgem nos contextos da prática clínica; A discussão de ideias, potencia habilidades para solucionar problemas apelando à criatividade e à inovação e faz da informação uma ferramenta de trabalho, para que a tomada de decisão seja sustentada com base em indicadores.

- 6. Manter (mensalmente) as reuniões de Equipa Multidisciplinar;** permite estabelecer e monitorizar objetivos concretos e realistas, com avaliação regular da progressão do utente para a obtenção dos objetivos estabelecidos. As reuniões possibilitam que toda a Equipa tenha conhecimento da situação clínica e social dos utentes;
- 7. Promover e incentivar a autonomia dos utentes** de acordo com as suas capacidades na realização dos autocuidados; disponibilizando dispositivos promotores da autonomia/funcionalidade (andarilho/talheres adaptados).
- 8. Comemoração do dia de aniversário dos utentes internados;** Devido à ausência de retaguarda familiar, muitos utentes não recebem contacto telefónico de familiares, pelo que o festejo do dia de aniversário é uma maneira de o fazer sentir especial, ligado à humanização dos cuidados.
- 9. Aquisição de material diverso para estimulação cognitiva e lúdica** (livros de poesia/ provérbios/jogos interativos);

Tendo em conta que cada utente tem as suas características e é detentor de uma história de vida, convém possuir material diverso, para que este possa sentir prazer e entusiasmo na realização de atividades

- 10. Otimizar os meios informáticos para melhorar o acesso aos registos informáticos e simultaneamente melhorar a gestão do tempo.**

Através da aquisição de uma impressora nova, computador mais moderno e acesso à Internet (em várias divisões da Unidade falha a Internet) para melhor gestão do tempo de trabalho e igualdade de acesso da Equipa Multidisciplinar ao sistema informático da Unidade.

- 11. Planear a alta hospitalar em segurança;**

De modo a assegurar a continuidade de cuidados para cada utente, promovendo a participação da família nos cuidados em articulação com os cuidados primários, este objetivo desenvolve e potencia a comunicação com os cuidados de saúde primários e garante a continuidade dos cuidados.

- 12. Realização de reuniões mensais com a Equipa Coordenadora Local para acompanhamento dos utentes;**

Como forma de auxílio na resolução de casos sociais complexos.

- 13. Manter a satisfação dos utentes/profissionais de saúde no nível [Excelente];**

Enquanto profissionais, devemos proporcionar cuidados de saúde tecnicamente mais avançados, mas também, o conforto físico e humano, para que não sejamos apenas referência na diferenciação dos cuidados, mas também na humanização dos mesmos. Através da aplicação do questionário de satisfação no momento da alta clínica, conseguimos quantificar a satisfação nos cuidados prestados, que importa manter no score máximo. A entrega do guia de acolhimento, onde consta a informações sobre funcionamento da ULDM, legislação da RNCCI e visita às instalações, também contribui para a satisfação dos utentes/prestadores de cuidados, numa altura de crescente grau de exigência destes.

**14. Prevenção de quedas através da aquisição de faixas imobilizadoras para segurança dos doentes;**

Parte considerável dos nossos utentes apresenta períodos de confusão, razão pela qual o risco de queda é elevado. Assim, para a sua segurança, é importante a existência deste material. O preenchimento da escala de Morse permite a monitorização do risco de queda e implementação das medidas adequadas. A melhoria contínua é um dos objetivos pretendidos, identificando ações preventivas e corretivas;

**15. Prevenção da ocorrência de úlceras de pressão.**

Manter os posicionamentos aos utentes internados de acordo com o seu grau de dependência. Assegurar que os utentes com maior grau de dependência têm colchões de pressão alternada;

**16. Garantir o procedimento mensal para validação de úlcera de pressão dos utentes internados, existentes na admissão da ULDM e por um período até 180 dias.**

Mensalmente, até ao segundo dia do mês, a unidade deve: efetuar registo no campo “Existência de úlcera de Pressão” e efetuar um registo por cada úlcera de pressão no campo “Úlcera de Pressão – Avaliação” e fazer prova documental através de fotografia com legenda (régua, data, nº episódio) a arquivar posteriormente processo do utente e enviar via email os PII onde conste nome e número do SNS de todos os utentes que cumpram critérios para o registo de existência de úlcera de pressão de forma a faturar 25 euros/dia, caso se verifique esta situação;

**17. Manter a taxa de ocupação acima dos 85%** o que permite receber a totalidade das verbas do acordo;

**18. Promover a eficiente utilização dos recursos;**

Através da diminuição de custos com material de consumo clínico. O controlo dos custos, através da sensibilização dos trabalhadores no

combate ao desperdício dos bens e energias (iluminação, aquecimento, produtos) bem como a utilização adequada dos produtos.

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

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

**20. Manter o Processo Individual de Intervenção do utente atualizado, quer em suporte de papel, quer em suporte informático (GestcareCCI ePRIME);**

Assegurar a periodicidade nos registos do GestcareCCI (admissão/48h após/15 dias/3m), através da realização dos registos previstos no GestcareCCI. Registo de agudizações, intercorrências durante o internamento, nota de alta/transferência e registo diário no programa PRIME e em suporte de papel o plano individual do utente.

**21. Realizar um plano de ação anual de implementação local no âmbito da Comissão de Controlo de Infeção da ULDM;**

A vigilância epidemiológica é uma atividade fundamental na identificação de problemas no âmbito da infeção, no estabelecimento de medidas de controlo das mesmas, e na avaliação da eficácia dessas medidas. É um indicador de qualidade e segurança dos doentes. Com o objetivo de melhorar os procedimentos tendo como princípios base as orientações da PPCIRA (Programa Nacional de Controlo de Infeção e Resistência aos Antimicrobianos). Importa conhecer as taxas de Infeções Associadas aos Cuidados de Saúde .

## 4.6. Serviços Farmacêutico e de Aprovisionamento

Os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento fazem parte de uma rede de cuidados de saúde multidisciplinares, com o objetivo de atender a todas as necessidades farmacoterapêuticas dos pacientes. Caracterizam-se pelo esforço constante para promover o uso adequado de medicamentos e produtos farmacêuticos, garantindo a sua qualidade, eficácia e segurança.

Os Serviços Farmacêuticos e de Aprovisionamento são compostos por profissionais qualificados que trabalham em conjunto para implementar, adquirir, armazenar e distribuir medicamentos, dispositivos médicos e produtos de saúde. Sendo de relevar a monitorização constante desde a aquisição até a administração ou uso pelos pacientes. Além disso, têm como responsabilidade implementar e acompanhar a política de medicamentos definida no Formulário Hospitalar Nacional de Medicamentos e pela Comissão de Farmácia e Terapêutica.

A liderança dos Serviços Farmacêuticos Hospitalares é exercida por um farmacêutico hospitalar com diversas funções, uma das quais é garantir que os pacientes tenham acesso a medicamentos, produtos farmacêuticos e dispositivos médicos de alta qualidade a preços acessíveis.

Os Serviços Farmacêuticos desempenham um papel vital na otimização dos tratamentos médicos, colaborando com a equipa médica para ajustar dosagens, identificar interações medicamentosas e garantir que os pacientes recebem terapias eficazes.

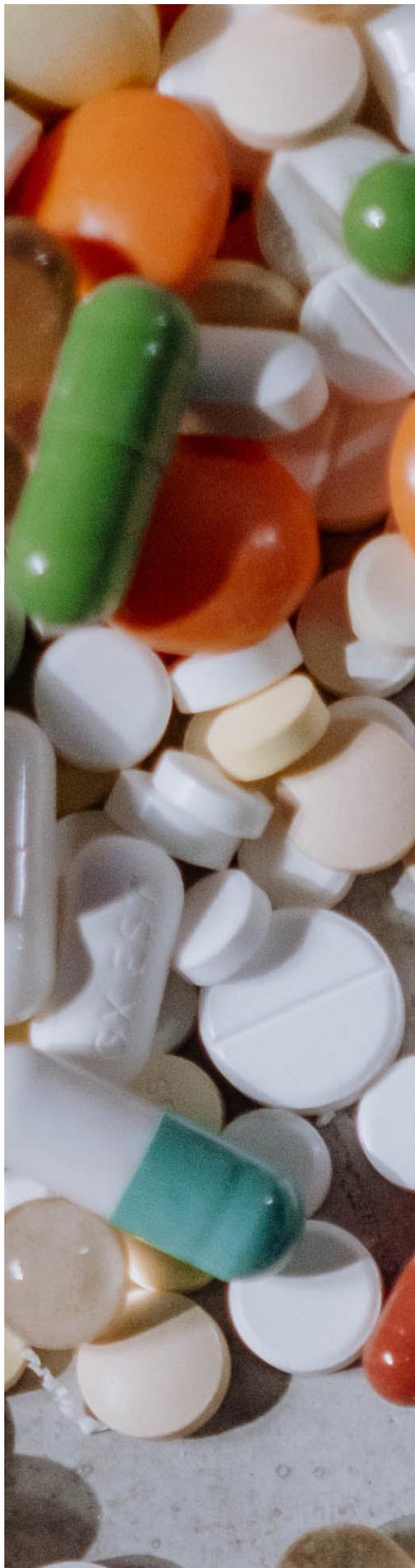
Os princípios, objetivos, prioridades, ações e estratégias que os Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento da Santa Casa da Misericórdia de Marco de Canaveses pretendem colocar em prática durante o ano de 2024 são apresentados neste plano de atividades.

### 4.6.1. Atividades Propostas

#### 1. Melhoria do espaço dos Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento

Os Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento já utilizam desumidificadores de ar; no entanto, observou-se que a humidade medida pelos termohigrômetros frequentemente excede significativamente o limite permitido. Portanto, seria benéfico considerar melhorias no isolamento das instalações, o que resultaria num controlo mais eficaz da humidade e temperatura. Isso, por sua vez, possibilitaria a manutenção adequada das condições necessárias para o armazenamento e preservação de medicamentos, dispositivos médicos e produtos de saúde.





## 2. Implementação de parâmetros no sistema informático dos Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento -Stock automatizado

No âmbito das funções desempenhadas pelos Serviços Farmacêuticos Hospitalares, está a gestão rigorosa dos stocks de todos os medicamentos, dispositivos médicos e produtos farmacêuticos. Para o ano de 2024, planeja-se aprimorar o sistema informático existente, visando à introdução de um sistema de propostas de encomendas e à criação de uma análise gráfica das entradas e saídas de stocks, estabelecendo os níveis mínimo e máximo.

Esta melhoria tem como objetivo aperfeiçoar o processo de encomendas, reduzindo assim a ocorrência de prazos de validade expirados, como tem sido observado.

## 3. Revisão dos carros adaptados à unidose

A utilização quotidiana dos veículos adaptados para a unidose é essencial para o eficiente desempenho dos Serviços Farmacêuticos; no entanto, inevitavelmente ocorre desgaste dos veículos. Portanto, em 2024, seria benéfico para os Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento e todas as unidades que dependem dos veículos adaptados à unidose a concretização de uma revisão por parte do fornecedor, visando a sua manutenção e melhor funcionamento.

## 4. Melhoria da gestão e controlo de stock de fármacos disponível nos serviços de internamento

Ao longo do ano de 2024 almeja-se dar continuidade ao projeto, que teve início em 2023, de melhoria da gestão e controlo de stocks disponíveis nos serviços de internamento.

Inicialmente, em 2021, foi idealizado um stock de fármacos disponível nos serviços de internamento de medicina que teria reposição física e controlo de stocks pela equipa de enfermagem sendo que os Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento possuíam o compromisso de entregar à mesma o stock a repor.

Com o objetivo de aprimorar a gestão do stock evitando prazos de validade expirada e priorizando o maior controlo sobre os fármacos disponíveis, os Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento possuíam o compromisso de toda a gestão e reposição dos fármacos disponíveis.

Assim, em 2024, os Serviços Farmacêuticos e Aprovisionamento têm como objetivo a elaboração de um protocolo interno para garantir a consistência, a eficiência e a conformidade nas operações de utilização e de reposição de todo o stock em causa.

## 5. Reforço de qualificação dos recursos humanos dos SFA

A atualização das competências da equipa dos SFA é crucial para a melhoria contínua dos serviços prestados e a transmissão das mesmas aos demais serviços da SCMMC.

Deste modo, serão úteis formações nas seguintes áreas: “Infeções Nosocomiais- Prevenção e Controlo” e “A depressão em pacientes hospitalizados”.

### 4.7. Serviço de Nutrição e Alimentação 2024

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 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 e do estado nutricional dos utentes.

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

Tabela 3 - Áreas de intervenção do Serviço de Nutrição e Alimentação da SCMMC

Clinica	Alimentação Coletiva e Gestão	Formação - CAPACITA	Comunitária/ Promoção Saúde	Higiene e Segurança	Projetos Investigação
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internamento de Medicina</li> <li>• Internamento de Cirurgia</li> <li>• Consulta Externa</li> <li>• Unidade de Cuidados Continuados</li> <li>• Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) Rainha Santa Isabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de Restauração Hospital Santa Isabel</li> <li>• Unidade de Restauração ERPI Rainha Santa Isabel</li> <li>• Programa de Emergência Alimentar - cantina social</li> <li>• mercearia social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores da SCMMC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utentes da SCMMC</li> <li>• Comunidade do concelho de Marco de Canaveses</li> <li>• Projeto IMC</li> <li>• Projeto SMS+ Cuidadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital Santa Isabel</li> <li>• ERPI Rainha Santa Isabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital Santa Isabel</li> <li>• ERPI Rainha Santa Isabel</li> <li>• Projetos saúde escolar no âmbito do PES</li> <li>• Projeto SMS + MISSE</li> </ul>

#### 4.7.1. Equipa

- 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
- Cozinheiras, Ajudantes de cozinha e trabalhadoras de serviço geral (cozinha central e cozinha de apoio)

#### Equipa com quem articula

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.

## 4.7.2. Atividades propostas

### Clínica

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

- Aplicação da ferramenta de rastreio de risco nutricional – Nutritional Risk Screening 2002 (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;
- 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;
- Otimização da plataforma informática para requisição de dietas hospitalares.

#### 2. Internamento de Medicina

- Aplicação de ferramenta de rastreio de risco nutricional – Nutritional Risk Screening 2002 (NRS 2002) a utentes sinalizados 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;
- Atualização do manual de avaliação antropométrica e intervenção nutricional em ambiente hospitalar;

- Otimização da plataforma informática para requisição de dietas hospitalares.

### **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;
- Atualização do manual de avaliação antropométrica e intervenção nutricional em ambiente hospitalar;
- Otimização da plataforma informática para requisição de dietas hospitalares.

Para o desenvolvimento das tarefas nesta área torna-se premente a aquisição de uma cadeira/cama balança e de um paquímetro de apoio às avaliações antropométricas realizadas no Internamento de Medicina, Cirurgia, Unidade de Cuidados Continuados e ERPI.

### **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 é efetuado o diagnóstico computadorizado 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 2024, pretende-se dar continuidade à consulta de gestão de peso (emagrecimento e aumento de peso), controlo e prevenção de doenças agudas e crónicas, alergias e intolerâncias alimentares, compulsão e fome emocional, situações especiais de gravidez e amamentação e reeducação alimentar destinada a crianças, jovens, adultos e idosos. O SNA pretende dar a conhecer a consulta de nutrição a outros especialistas, para que possa haver maior encaminhamento e otimização do trabalho em equipa, aumentando desta forma a eficácia do tratamento prescrito.

#### **5. Estrutura Residencial para Idosos Rainha Santa Isabel (ERPI Rainha Santa Isabel)**

- Aplicação de ferramenta de rastreio de risco nutricional, através do MNA (Mini Nutritional 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);
- Otimização do processo de atendimento de consulta clínica individual ao utente da ERPI.

#### **6. Alimentação Coletiva e Gestão**

##### **Cozinha central (ERPI) e cozinha de apoio (Hospital Santa Isabel)**

As atividades decorrem das funções que habitualmente são desenvolvidas:

- Otimização do economato;
- Otimização do processo de receção de produtos e armazenamento, retirando esse encargo às cozinheiras e ajudantes de cozinha, de modo a manter as regras de HACCP;
- Otimização do procedimento de reserva e consumo de refeições na instituição – Criação de um Regulamento Interno;
- Aquisição de um computador e impressora para unidade de restauração;
- 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 contínua de fichas técnicas e gestão de desperdício;
- 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;
- Avaliação qualitativa e de higiene e segurança do produto; apoio à gestão dos fornecedores;
- Implementação do novo manual de dietas;
- Otimização do processo de distribuição da refeição: identificação do tabuleiro do utente internado com devida etiquetagem individual;
- Implementação contínua do HACCP e verificação do cumprimento das normas subjacentes;
- Supervisão da preparação, confeção e distribuição das refeições dos doentes e funcionários;
- Verificação da higienização e preenchimento de registos de higienização;
- Acompanhamento e coordenação da visita dos técnicos de recolha de amostras para análise microbiológica aquando da visita para recolha de amostras de alimentos ou zaragoas 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 zaragoas;
- Promoção de medidas de segurança e higiene de trabalho;

## **7. 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.

## 8. 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 2024, 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.

### Atividade 1: “FAÇA A SUA EMENTA”

A atividade “Faça a sua Ementa” será realizada duas vezes por ano. 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 realizar 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 Mundial 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 debate 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 powerpoint um Quiz com perguntas sobre as propriedades de alguns alimentos.

### Atividade 5: DIA MUNDIAL DA DIABETES

O Dia Mundial da Diabetes comemora-se a 14 de novembro. Para assinalar esta data realizar-se-á um jogo de tabuleiro com questões e curiosidades sobre a alimentação e a diabetes, sensibilizando desta forma, para a redução da ingestão de açúcar.

## 9. Intervenção Comunitária Externa

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 recreação e lazer, estabelecimentos de saúde, entre outros) junto da população Marcoense.

- **Projeto IMC- Prosecação 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 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 2023/2024 entrará no décimo primeiro 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.

- **Intervenção para o ano letivo 2023/2024**

Dar-se-á continuidade ao Projeto IMC no ano letivo 2023/2024, de acordo com o plano definido pelo gabinete PES do Agrupamento Escolas nº 1 de Marco de Canaveses.

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.

Para além do referido, pretende-se dar continuidade à parceria com

o Agrupamento de Escolas nº 1, no que diz respeito à dinamização de palestras por diversos especialistas da SCMMC, realização do dia aberto do Hospital da SCMMC à comunidade educativa e colaboração nas diversas atividades planificadas pelo gabinete PES em parceria com SCMMC.

#### **10. Projeto “Humanizar com Sabor”**

O projeto “Humanizar com Sabor” pretende, através do conceito da Humanidade, focar-se na vertente da alimentação e contornar esta problemática, confeccionando dietas de textura modificada mais variadas e apelativas, com o propósito de incentivar o consumo alimentar dos utentes.

Este projeto pretende abranger cerca de 90 utentes adultos e idosos, portadores de doença crónica e dependentes de cuidados, com dificuldade de deglutição e/ou mastigação.

Com a implementação deste projeto, pretende-se aumentar a qualidade de vida dos idosos institucionalizados (ERPI, Hospital e Unidade de Cuidados Continuados), otimizar o seu estado nutricional, humanizar os cuidados que lhe são prestados e responder às suas necessidades.

Até maio de 2024, pretende-se dar continuidade à intervenção e monitorização do projeto que teve início em junho do presente ano. Realizar a avaliação final aos utentes e colaboradores da instituição, bem como divulgar os resultados alcançados junto da comunidade. Posteriormente, será realizado um Workshop, com o objetivo de sensibilizar outras entidades prestadoras de cuidados para a replicação destas novas práticas.

#### **11. Projetos de Investigação 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 são apresentados em congressos da área.

#### **12. Canais de estágio**

Ao longo de 2024, 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.

### 13. 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. A equipa integrante do SNA está disponível para participar em formações sempre que solicitada e que necessário.

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

### 14. 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 (Tabelas 4 e 5). Ao longo de 2024 o SNA visa continuar com esta parceria e desta forma, realizar várias auditorias ao serviço, assim como formações aos funcionários da SCMMC.

Tabela 4 - Calendarização de recolhas e auditorias no âmbito do plano de HACCP - ERPI

Análise	Janeiro	Março	Maió	Setembro	Novembro
Prato Confeccionado			X		X
Mãos		X		X	
Superfícies		X		X	
Utensílios		X		X	
Água R1 e R2	X				
Auditorias	X	X	X	X	X

Tabela 5 - Calendarização de recolhas e auditorias no âmbito do plano de HACCP – Hospital

Análise	Janeiro	Março	Maior	Setembro	Novembro
Mãos		X		X	
Superfícies		X		X	
Utensílios		X		X	
Água R1 e R2	X				
Auditorias	X	X	X	X	X

### 15. Projeto SMS + MISSE

Na continuidade do projeto SMS e MISSE2G, surge o projeto SMS+MISSE. O SNA pretende continuar a dar o seu apoio, através de visitas domiciliárias semanais, para o 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 Nutritional Assessment); identificação do risco de desnutrição e desidratação; implementação de medidas que previnam o declínio nutricional; elaboração e reavaliação do plano de intervenção individual do utente adaptado ao seu estado nutricional, patologias associadas e capacidade funcional e realização de ensinamentos ao utente e cuidadores.

### 16. Festas/Eventos dinamizados pela SCMMC

O SNA pretende para 2024, continuar a integrar e a ter um papel ativo na organização de Festas/Eventos/Coffea breaks/Palestras/Congressos e outras atividades dinamizadas pela SCMMC.

### 17. Atividades transversais

- Participação na elaboração de candidaturas a projetos financiados;
- Integração da equipa de Formação da SCMMC- CAPACITA;
- Participação na organização das Noites de Saúde da SCMMC;
- Colaboração na organização de atividades para a comunidade;
- Co-responsável pela organização da Coluna de Saúde da SCMMC em parceria com o Jornal A Verdade;
- Participação na elaboração de artigos para a coluna de Saúde;
- Integração da equipa de organização de estágios na SCMMC.

#### 4.8. Serviço de Psicologia

O Serviço de Psicologia continuará a centrar a sua atividade na melhoria do bem-estar e da qualidade de vida dos seus utentes, familiares, colaboradores e comunidade fornecendo uma resposta de proximidade a todos os que dela necessitem. A Figura 3 retrata o envolvimento transversal do Serviço de Psicologia que se encontra implementado na SCMMC.



Figura 3 - Áreas de Intervenção do Serviço de Psicologia

### 4.8.1. Atividades Propostas

#### 1. Estrutura Residencial para Idosos (ERPI)

As constantes mudanças do perfil da população idosa exigem uma visão e ponderação pluridimensional, de modo a proporcionar-lhes uma vida feliz, saudável com qualidade e bem-estar, implementando novas formas de contribuir para o envelhecimento sustentável, não só para que vivam mais anos, mas sobretudo para que estes anos sejam plenos de sentido.

Assim, torna-se fundamental a intervenção do Serviço de Psicologia, tendo como principais atividades

- Integração do(a) utente
- Avaliação psicológica/neuropsicológica
- Acompanhamento psicológico
- Estimulação cognitiva (grupo e/ou individual)
- Reuniões de equipa
- Envolvimento familiar

#### 2. Internamento de Medicina

O Serviço de Psicologia, em contexto de saúde, procura encontrar mudanças que conduzam a comportamentos mais saudáveis, fundamentais para a prevenção da doença e promoção da saúde de quem procura o Internamento de Medicina da SCMMC. A intervenção pode acontecer ao nível preventivo, promocional e remediativo, tendo como principal objetivo melhorar a saúde e a qualidade de vida dos doentes internados, assim como melhorar a qualidade do serviço prestado.

Neste sentido, torna-se fundamental a intervenção do Serviço de Psicologia, tendo como principais atividades:

- Avaliação psicológica do(a) doente no momento de admissão;
- Acompanhamento psicológico/intervenção psicológica;
- Reuniões de equipa;
- Envolvimento familiar.

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

O Serviço de Psicologia, juntamente com a restante equipa, pretende continuar a responder às necessidades sociais e de saúde, permitindo melhorar a saúde e a qualidade de vida do(a) doente internado. A intervenção do serviço abrange não só os(as) doentes, mas também os familiares e profissionais de saúde.

Ao Serviço de Psicologia compete:

- Integração do(a) doente;
- Avaliação psicológica do(a) doente no momento de admissão;
- Elaboração do Plano de Intervenção;
- Acompanhamento psicológico;
- Estimulação cognitiva (grupo e/ou individual);
- Intervenção em situações de crise;
- Articulação com equipa disciplinar.

#### **4. Consulta Externa**

##### **Consulta de Psicologia**

A consulta de Psicologia é uma especialidade clínica que presta serviços clínicos à comunidade no âmbito da saúde mental. A procura desta especialidade não médica tem aumentando nos últimos anos. 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.

A consulta é dirigida a crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, desenvolvendo-se através da relação profissional entre o paciente e o psicólogo, com garantia de privacidade e confidencialidade.

##### **META PARA 2024:**

- Requalificação de um gabinete na consulta externa, tornando-o mais adequado e agradável à consulta, onde possa conter e armazenar todos os materiais necessários aos acompanhamentos e intervenções
- Realizar pela menos 500 consultas de Psicologia

##### **Consulta de Avaliação Psicológica de Condutores**

A Consulta de Avaliação Psicológica de Condutores, popularmente nomeada por “Psicotécnicos”, é uma avaliação obrigatória para candidatos a condutores ou condutores que tencionem obter e renovar a carta de condução para conduzir determinados veículos e/ou exercer tipos de transporte específicos.

Esta avaliação é realizada por Psicólogos com formação específica nesta área que, com recurso a equipamentos de avaliação validados à população portuguesa (e.g., BAPCON - Bateria para Avaliação Psicológica

de Condutores) e nos termos exigidos pelo IMT, avaliam as seguintes áreas:

- Perceptivo-cognitiva;
- Psicomotora;
- Psicossocial.

Realça-se a relevância deste exame psicológico relevante para o exercício da condução ou passível de interferir o seu desempenho.

**META PARA 2024:** Realizar pelo menos 20 avaliações

### **Consulta de Avaliação da Aptidão Psicológica do Pessoal de Vigilância**

A Consulta de Avaliação da Aptidão Psicológica do Pessoal Vigilância, é uma avaliação exigida para o exercício da profissão de Segurança Privada.

Esta avaliação é realizada por Psicólogos, com recurso a provas psicológicas devidamente aferidas à população portuguesa (e.g. BASP – Bateria para Avaliação Agentes de Segurança Privada) e nos termos exigidos na sequência do despacho conjunto da Direção Geral de Saúde e da Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública, avaliam as seguintes áreas:

- Perceptivo-cognitiva (e.g., inteligência, atenção e memória)
- Psicomotora
- Psicossocial (personalidade, gestão emocional, atitudes e comportamentos)

Realça-se a relevância deste exame psicológico que determina a capacidade para o exercício das funções, bem como relevante para a emissão do Certificado de Avaliação Psicológica exigido para os Vigilantes.

**META PARA 2024:** Realizar, pelo menos, 60 avaliações

## **5. Formação Interna**

A formação, a ser ministrada pelo serviço de Psicologia, tem por base o diagnóstico de necessidades da instituição. No ano de 2024, o Serviço de Psicologia continuará a integrar o Plano de Formação CAPACITA+ da SCMMC – destinada a todos os profissionais da Instituição.

## **6. Recrutamento e seleção: apoio à gestão de Recursos Humanos**

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 júri, em concursos para recrutamento de colaboradores nas mais diversas áreas;
- Articulação com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) na procura de candidatos e no apoio à contratação;
- Elaboração de candidaturas ao IEFP no âmbito dos Estágios e Medidas de Emprego.

### **7. Atividades transversais à Instituição**

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;
- 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 na secção Plano de Atividades das Candidaturas a Projetos e Prémios);
- Atividades no âmbito da prevenção e promoção para a saúde, nomeadamente no que respeita a dias alusivos à saúde/doença mental e ao envelhecimento.
- Parceria com outros serviços da SCMMC: apoio e participação em atividades temáticas, juntamente com os restantes serviços da SCMMC (nutrição, animação social e serviço social);

### **8. Orientação de estágios**

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. É também objetivo continuar o protocolo com a Universidade Lusófona do Porto, Universidade Católica Portuguesa,

Universidade do Minho e Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, permitindo a realização de estágios curriculares no âmbito da licenciatura e/ou mestrado em psicologia e/ou áreas similares.

Compete à Psicóloga orientadora:

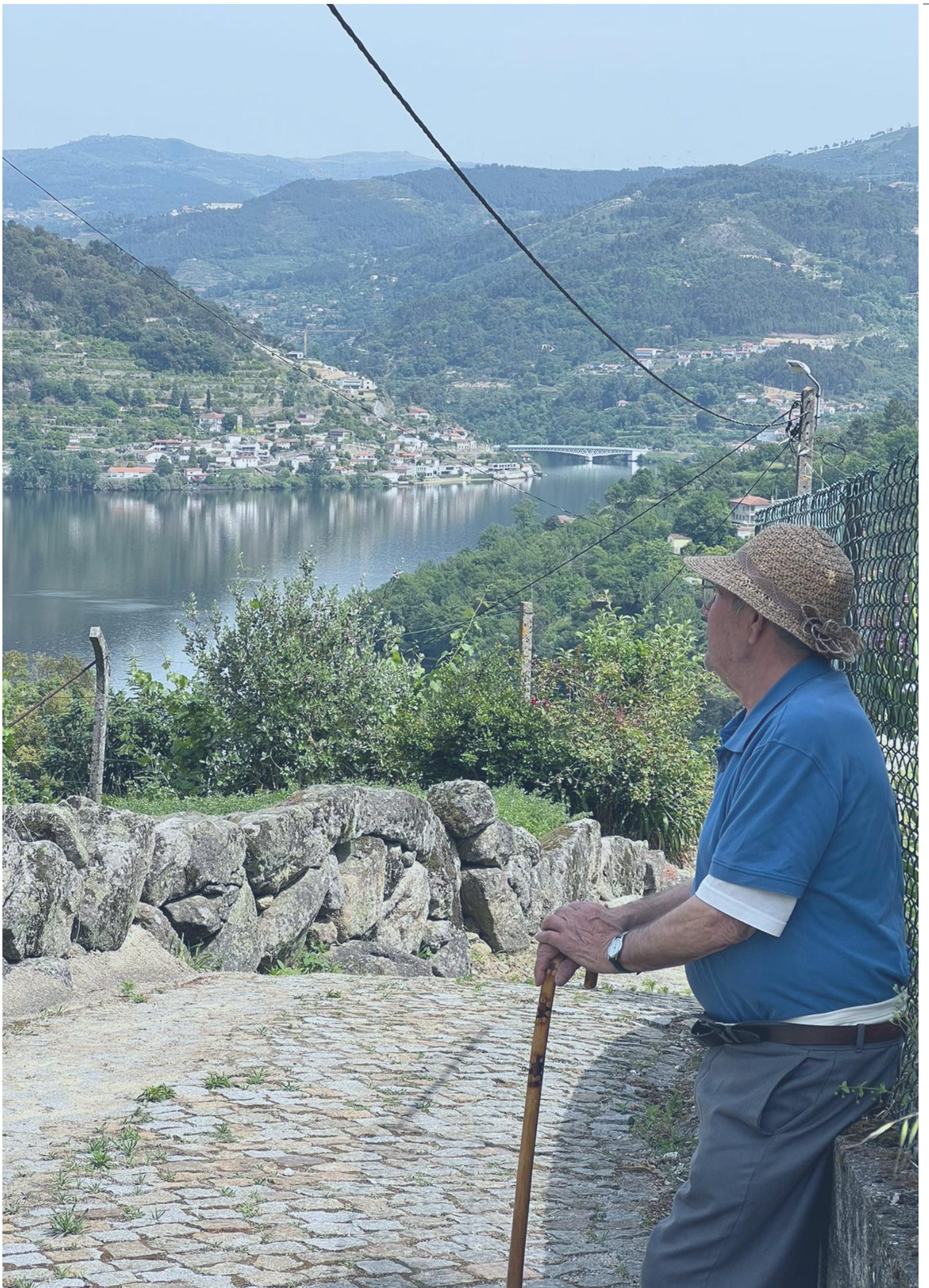
- Realizar o acompanhamento técnico e pedagógico do estagiário, supervisionando o seu progresso face às atividades indicadas no plano individual de estágio
- Proporcionar aos alunos no desenvolvimento das suas atividades, o acesso aos meios necessários para a concretização efetiva dos seus programas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

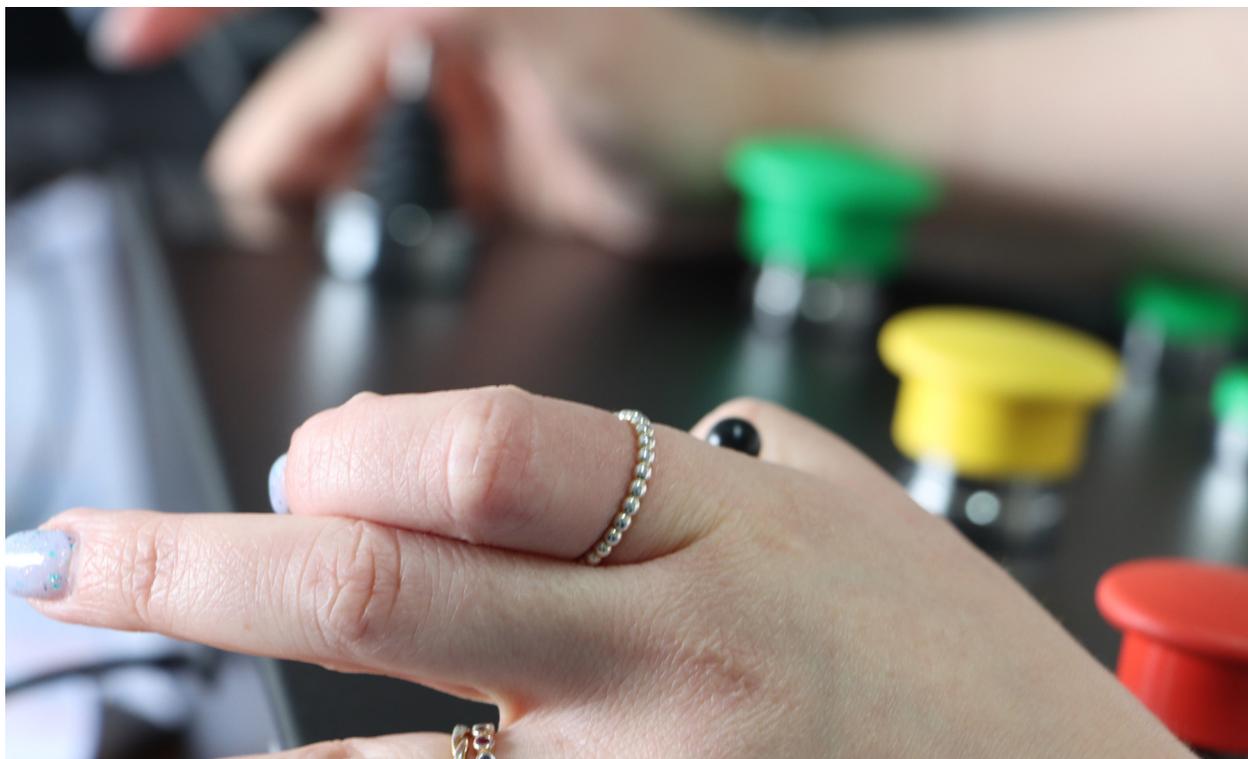
## **9. Projetos Sociais Financiados**

O Serviço de Psicologia é responsável por supervisionar os projetos que vão decorrer ao longo de 2024, pese embora cada projeto possa ter um gestor definido. O Plano de cada Projeto encontra-se descrito na secção Plano de Atividades dos Projetos Sociais.

## **10. Intervenção na Comunidade Escolar**

O serviço de Psicologia continuará a participar no projeto IMC sensibilizando os alunos do 7<sup>a</sup>, 8<sup>o</sup> e 9<sup>o</sup> ano da Escola Secundária de Marco de Canaveses (Agrupamento de Escola N<sup>o</sup> 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.





## 4.9. Consulta Externa

### 4.9.1. Atividades Propostas

- Promover o desenvolvimento, qualificação e motivação dos recursos humanos, ajustando às necessidades e exigência dos serviços (profissionais e da logística, implementação de políticas de avaliação do desempenho e planos de formação profissional, com vista à valorização pessoal);
- Assegurar o controlo orçamental, perspetivando a melhoria dos resultados da instituição e preservando a qualidade e eficácia dos serviços;
- Dar continuidade à modernização dos serviços, com a melhoria das capacidades técnicas, garantindo a modernidade dos procedimentos técnicos com uma política de investimento na inovação e na atualização de equipamentos e tecnologias;
- Melhorar a acessibilidade do atendimento com a redução das listas de espera, através do aumento da oferta dos serviços e da melhoria dos processos de referência..

### **Melhoria dos Espaços/Serviços**

- Instalação de mais meios informáticos e sinaléticos para orientação dos utentes;
- Aquisição de novas cadeiras para a área administrativa;
- Reorganização do espaço de arquivo (otimização do espaço disponível);
- Aquisição de máquina dispensadora de água para a sala de espera.

### **Alargamento da oferta disponível**

De acordo com as necessidades, observa-se o aumento da procura nas áreas de Dermatologia, Medicina Interna, Pediatria e Psiquiatria.

### **Otimização do atendimento**

Possibilidade de marcação de consulta e exames online através do site da instituição de forma automática, ao invés de marcação por email.

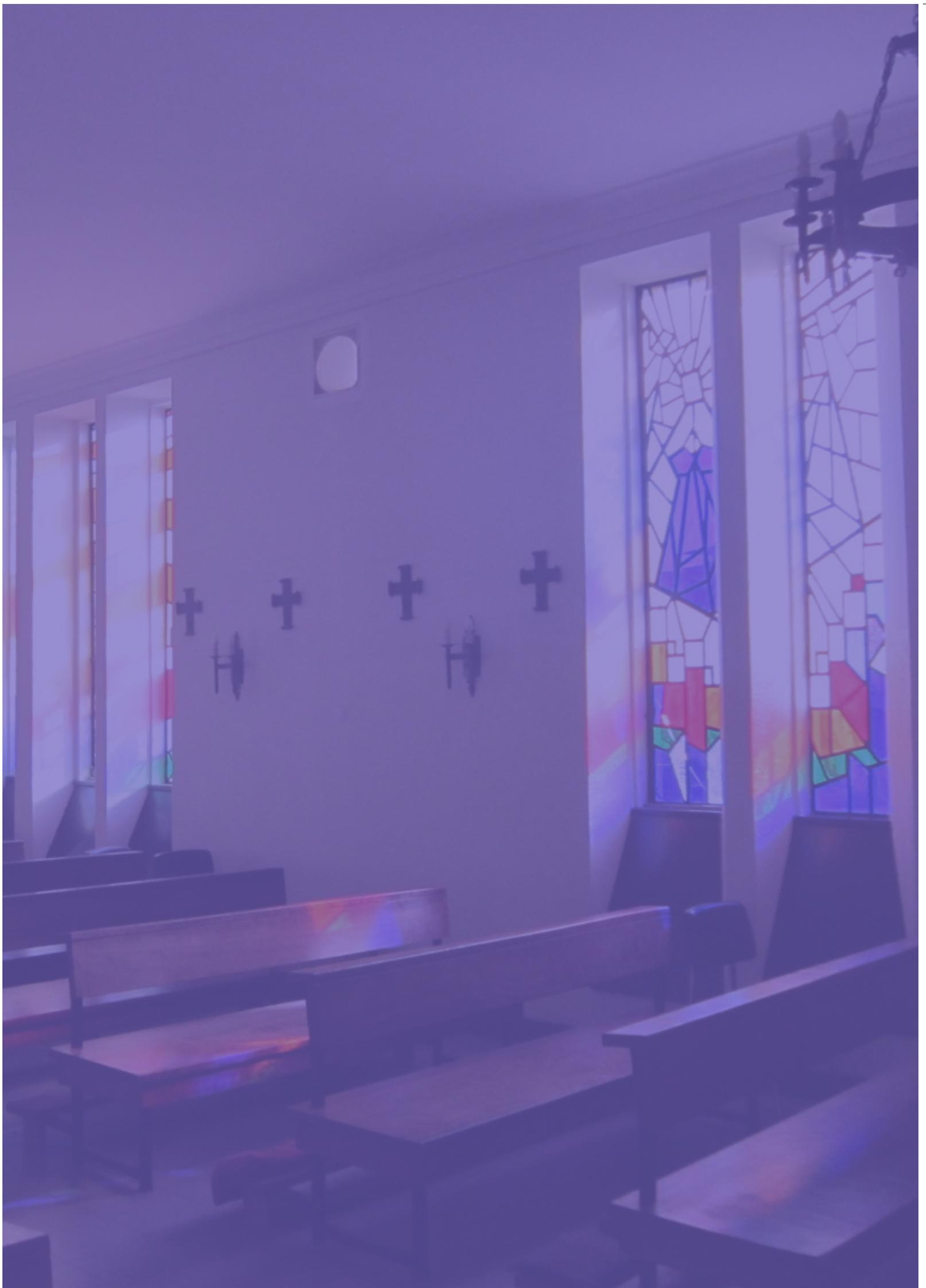
**Gravação e respetivos registos de todas as chamadas telefónicas efetuadas de/e para a consulta externa**, de forma a evitar não-conformidades e haver salvaguarda na segurança das informações fornecidas aos utentes.

**Criação de atividades alusivas aos “dias mundiais” dos mais variados temas**, de forma a promover o espaço da consulta externa, como rastreios, palestras, visitas das escolas à instituição, etc, e tendo em vista a promoção da saúde.

## **4.9.2. Atividades Formativas**

### **Formação**

Formação contínua na área do atendimento para os assistentes administrativos e assistentes operacionais, com avaliação “em espelho” por parte dos utentes.



05

---

Serviço Religioso

---



## 5.1. Área do Culto Católico

A Capelania da SCMMC é da responsabilidade do Padre Samuel Félix, pároco da Paróquia do Divino Salvador de Tuias.

As atividades da Pastoral da Saúde são desenvolvidas em coordenação com as Paróquias de Santa Marinha de Fornos, de Tuias e dos 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 é realizada 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 é efetuada às sextas-feiras, às 16horas.

### 5.1.1 Atividades Propostas

#### 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 é realizada nos seguintes horários:

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

#### **Visita aos Doentes e Atendimento Espiritual**

- **Hospital Santa Isabel/Unidade de Cuidados Continuados**

A Visita aos Doentes e distribuição da Comunhão é efetuada todas as quartas-feiras, antes da Missa das 16.30h, sempre que solicitada pelos doentes. Para os doentes da Unidade de Cuidados Continuados, é realizada após a celebração da Eucaristia.

O capelão está disponível para Atendimento Espiritual, quer para a Comunidade Hospitalar quer para a Comunidade envolvente, sempre que solicitado e combinado.

- **Na ERPI**

Esse atendimento realiza-se às sextas-feiras, aquando da visita do Capelão sempre que solicitado.

#### **Unção dos Doentes e Confissão Individual**

O Capelão ministra estes dois sacramentos aos doentes do Hospital e aos utentes da ERPI, sempre que solicitado. O sacramento da reconciliação é sempre possível para quem o desejar.

#### **Celebração/Tempo 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. Foi proposta a celebração da Eucaristia na Véspera de Natal ou imediatamente antes.

#### **Celebração/Tempo de Quaresma e Páscoa**

- Imposição das Cinzas – Quarta-feira de Cinzas

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

- Celebração Penitencial e Confissão Individual

É celebrada regularmente aos doentes que o desejam, aquando da ida semanal do capelão.

- Celebração de Via Sacra

- Valorização da Celebração de Quinta-Feira Santa
- Visita Pascal (Dia de Páscoa)

As cruzeiros paroquiais efetuam a visita Pascal tanto no Hospital como na Estrutura Residencial para Idosos Rainha Santa Isabel.

### **Dia do Doente**

É celebrado a 11 de Fevereiro. É sempre disponibilizado um subsídio para valorização e celebração deste dia. Se, possível, pretende-se destacar este dia com alguma celebração que envolva os doentes, família e comunidade médica.

### **Celebração de Exéquias**

Durante todo o ano, quando há o falecimento de um utente, o Capelão procura ter presente essa intenção. Será de valorizar a comunicação ao capelão do falecimento de utentes.

### **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.

### **Semana da Vida**

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

### **Celebração do Dia de Nossa Senhora das Misericórdias, 31 de Maio**

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

### **Celebração do Dia de Santa Isabel – 4 de Julho**

Nesta data realiza-se uma celebração de comemoração na capela do Hospital Santa Isabel ou na ERPI.

06

---

**Voluntariado**

---



## 6.1. Voluntariado da SCMMC

A implementação do Voluntariado implica um conjunto de atividades propostas pela Equipa responsável pela instituição do voluntariado da SCMMC:

### 1. Formação especializada da equipa coordenadora

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

### 2. Seleção dos candidatos

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

### 3. Formação dos candidatos

- Da mesma forma que a equipa coordenadora, os voluntários terão formação para um bom desempenho.
- Aquisição do Cartão de Voluntariado

### 4. Fardamento

- Escolha e aprovação do fardamento dos voluntários.

## 5. Efetuação do Voluntariado

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

## 6. 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.

## 7. Angariação de fundos para o voluntariado

- Participação em projetos de angariação de fundos.
- Parceria com os Escuteiros da Paróquia de Santa Marinha de Fornos para ações de Voluntariado pontuais.

## 6.2. Voluntariado de Proximidade

Como projeto pioneiro, já iniciado em 2023, será desenvolvida uma intervenção de Voluntariado de Proximidade, na resposta a um requisito do Projeto MISSE'2G (Modelo Integrado de Saúde Social no Envelhecimento) e que, em 2024, se prolonga com a intervenção "SMS+MISSE", financiado pela Fundação Belmiro de Azevedo.

A experiência piloto neste tipo de voluntariado permitiu percebê-lo como um complemento fundamental de resposta às necessidades da prestação de cuidados de saúde e sociais, junto dos idosos do concelho. Com o objetivo de desenvolver uma rede de voluntários de proximidade, para combater a solidão e o isolamento social dos idosos, estimular a participação na comunidade, a convivência e os afetos, foi possível perceber a indiscutível importância do voluntariado na vida de cada pessoa apoiada, a mudança proporcionada, as relações desenvolvidas, e o valor e o significado que foi acrescentado à vida. Assim, conseguimos demonstrar que o voluntariado é um motor de mudança social, sensibilizando pessoas e organizações para o importante papel que cada um poderá ter neste domínio.

Através do acompanhamento individual, que decorre no domicílio da (o) utente, semanal ou quinzenalmente, com monitorização por telefone, o voluntariado de proximidade transformou-se num espaço de encontro e partilha onde estar uns com os outros e cuidar uns dos outros é uma das grandes metas. Ambicionamos, assim, continuar a desenvolver junto da comunidade relações de proximidade, entreajuda, espírito comunitário e sentido de família.

Considerando que também os voluntários de proximidade representam na comunidade a Organização Promotora – a SCMMC, é crucial que o façam bem, estando alinhados com os objetivos, missão, visão e valores da mesma. Por conseguinte, é fundamental o cumprimento de requisitos

indispensáveis às boas práticas de voluntariado, que integram os direitos dos voluntários (Lei nº 71/98 de 3 de novembro Bases do Enquadramento Jurídico do Voluntariado), nomeadamente, e entre outros:

- Acesso a programas de formação inicial contínua;
- Dispor de cartão de identificação de voluntário;
- Enquadrar-se no regime do seguro social de voluntário.

Pode também ser desenvolvido através de contacto telefónico ou videochamadas com os utentes - Televoluntariado - o que reforça a proximidade e o apoio.

Pese embora, o projeto com que foi dado início à experiência de voluntariado de proximidade já tenha terminado, foi já aprovado na Mesa Administrativa, a continuidade do mesmo, pela eficácia e eficiência demonstrada, e pela sua capacidade de, gratuitamente, acrescentar valor às pessoas (voluntários e beneficiários) e às organizações.

07

---

Área da Formação

---

## 7.1. Serviço de Formação Profissional – CAPACITA+ SCMMC

No ano de 2024 procuraremos ir ao encontro das necessidades identificadas ao longo de 2023 reforçando esta atividade junto dos colaboradores da SCMMC. Para tal, a formação será ajustada às necessidades e níveis de exigência de cada grupo de profissionais. Tendo em conta a diversidade de profissionais qualificados na instituição, as atividades serão conduzidas por especialistas internos e externos, como médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais, animadores socioculturais, entre outros.

A formação irá ao encontro das necessidades identificadas na ação diária e incluirá iniciativas para colmatar lacunas no atendimento ao público, no contacto com os utentes, nas relações interpessoais, no comportamento pessoal, nos cuidados de saúde, bem como noutros aspetos fundamentais para o exercício de funções na SCMMC.

A formação profissional é reconhecida como uma prioridade pelas entidades empregadoras; no entanto, é também uma prioridade reconhecida pelos colaboradores, devendo ser planeada em função das necessidades reais do dia-a-dia laboral.



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. Assim, a formação dos colaboradores assume papel de destaque sendo referenciada como forma de reconhecimento e incentivo, integrando um dos processos autonomizados (formação e desenvolvimento). Efetivamente, conclui-se que a formação profissional é uma ferramenta de excelência na valorização das pessoas, tendo evidente impacto no desempenho profissional e, conseqüentemente, melhorias no desempenho das entidades empregadoras.

O presente Plano de Formação Profissional, para o ano de 2024, surge na sequência da análise de propostas apresentadas por colaboradores e por responsáveis das distintas áreas de atuação. Como mencionado, a seleção das ações de formação a realizar resultam, essencialmente, das necessidades identificadas pelos colaboradores com diferentes graus de responsabilidade na organização, sendo certo que o seu cronograma será finalizado juntamente com os responsáveis de serviço, com o propósito de agilizar o agendamento das sessões de acordo com a disponibilidade dos colaboradores e dos formadores. Assim sendo, o cronograma pode ser alterado em função das disponibilidades dos serviços, tendo como objetivo tornar exequível a implementação e execução do Plano de Formação e Desenvolvimento de Recursos Humanos e do presente Plano de Formação Profissional 2024.

É de ressaltar que, de acordo com a Agenda de Trabalho Digno, o direito à formação contínua é um direito individual. No mesmo sentido, deve ser assegurado ao trabalhador formação suficiente e adequada ao posto de trabalho.

A direção da SCMMC nomeou uma comissão para a formação que operacionalizará o programa CAPACITA+ – SCMMC, com a integração de novo elemento responsável pela monitorização e operacionalização “in time” destes processos.

### **7.1.1. Inscrição nas Formações 2024**

Os profissionais da SCMMC devem proceder à sua inscrição nas ações de formação planificadas através do preenchimento da ficha de inscrição. Podem, assim, entregar a inscrição no Secretariado da Administração em horário laboral, entre as 9h00 e as 17h00, de segunda-feira a sexta-feira ou enviar por e-mail [formacao@scmmarco.com](mailto:formacao@scmmarco.com), devidamente assinada pelo superior hierárquico, respeitando o respetivo período de inscrições. A Comissão de Formação selecionará os formandos, de acordo com o número de vagas e informará os mesmos sobre a sua aceitação para a ação a que se inscrevam através do endereço de e-mail institucional disponibilizado na ficha de inscrição.

As presentes informações encontram-se em conformidade com os Art. 13º, 14º e 15º da Lei n.º 105/2009, de 14 de setembro (Regulamenta matérias do Código do Trabalho).

### 7.1.2. Objetivos

Cada vez mais, no domínio organizacional, é valorizado o potencial/capital humano, ou seja, tem-se vindo a tornar mais evidente que as competências/aptidões estão intrinsecamente ligadas com a formação/qualificação, estando associadas a um maior profissionalismo subjacente ao incremento de evolução e sucesso institucional.

A forma como os profissionais operam, traduzir-se-á na trajetória de evolução da SCMMC, melhorando, conseqüentemente, os resultados. A formação tem como objetivo ter um papel de estratégia que liga a formação interna e o contexto de trabalho (“on-job”), numa vertente prática, integrativa, dinâmica e potenciadora de resultados.

A aposta na área de intervenção procura aumentar a oferta formativa aos profissionais da SCMMC com o objetivo de melhorar continuamente as atividades desenvolvidas na instituição.

Este Plano de Formação pretende dar continuidade à estratégia desenvolvida nos anos anteriores com ações de formação que visem responder a necessidade de formação internas. Apresenta, assim, os seguintes objetivos:

Potenciar e qualificar os recursos humanos existentes na SCMMC para as diversas áreas de atuação, de acordo com as necessidades dos diversos setores.

- Desenvolver uma estratégia de formação que promova nos colaboradores o sentido de pertença, de trabalho em equipa e de partilha de saberes teóricos e práticos.
- Promover a igualdade de oportunidades entre os colaboradores da SCMMC, tendo em consideração as funções e responsabilidades específicas de cada um.
- Atualizar os conhecimentos, tendo em vista o desenvolvimento pessoal e profissional de cada elemento da SCMMC.

Neste sentido, a SCMMC apresenta um quadro de pessoal diversificado que procura dar respostas às diferentes situações sociais, seja na área da saúde, seja na área da terceira idade.

Propõe-se, assim, para 2024, continuar a melhorar as competências e o desempenho dos colaboradores, promovendo uma atualização das suas competências e a qualidade dos serviços prestados a todos os utentes

nas diversas respostas sociais.

### 7.1.3. Plano de Formações

A Tabela 6 apresenta o Plano de Formações para o ano de 2024.

O presente Plano tem como objetivo a formação permanente e formação em serviço que visa a atualização dos colaboradores criando, assim, condições para a promoção e progressão, tendo em vista a melhoria contínua. Torna-se de carácter obrigatório a frequência em 40 horas de formação. De forma a apelar e a ter em consideração o interesse dos colaboradores, apresentam-se 2 formações optativas, intituladas "" e "", cujo objetivo é proporcionar aos colaboradores a tomada de decisão sobre os seus interesses e qual pretendem integrar.

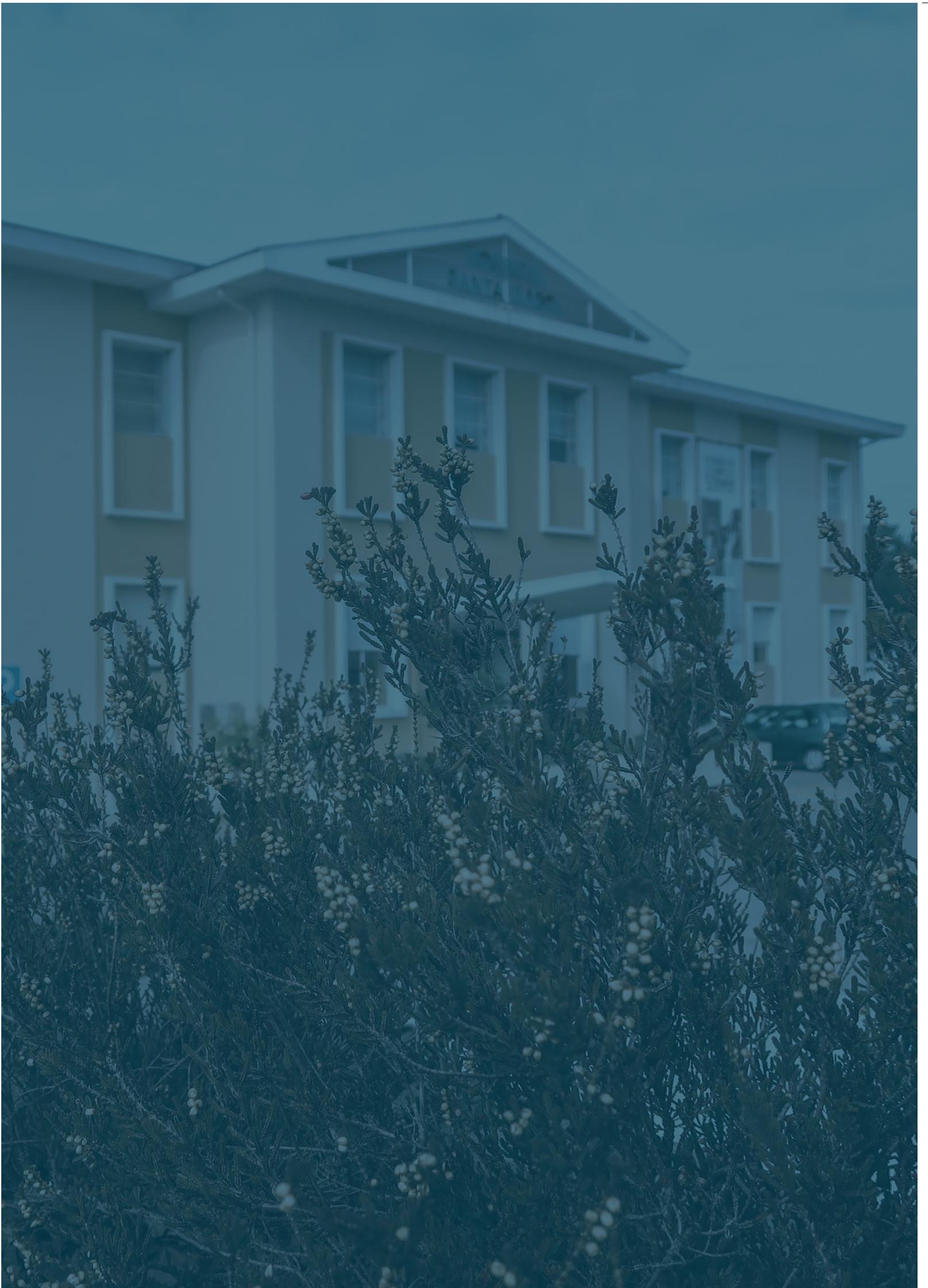
Para 2024, pretende-se o registo dos dados das formações no **Sistema Integrado de Informação e Gestão de Oferta Educativa e Formativa** (Plataforma SIGO), para gestão da rede de oferta educativa e formativa e dos percursos educativos e formativos de jovens e adultos.

De acordo com necessidades identificadas, pode haver integração de outras formações e/ou substituição das agora propostas.

Tabela 6 - Plano de Formações

Formação	Formador	Objetivo Principal	Conteúdo	Horas	Público-Alvo
A imagem da Santa Casa começa nos serviços de atendimento ao público	Organização Institucional	Compreender a importância do atendimento ao público na formação da imagem da instituição e desenvolver competências e práticas que promovam uma experiência positiva para os utentes.	Compreensão da importância da imagem hospitalar. Atendimento ao cliente. Comunicação eficaz.	2H	Colaboradores de Atendimento
Comunicação e trabalho em equipa	Psicologia	Capacitar o público-alvo com competências e conhecimentos necessários para comunicar de forma eficaz e colaborar de maneira produtiva em equipa.	Melhorar a comunicação. Desenvolver competências de trabalho em equipa. Resolver conflitos.	2H	Colaboradores de Atendimento
Segurança contra incêndios e suporte básico de vida	A definir	Capacitar os colaboradores a agir de forma segura e eficaz em emergências.	Prevenção e consciencialização. Reconhecimento de riscos e sinais de emergência. Primeiros socorros básicos. Evacuação segura. Treino em equipa.	2H	SAP, Consulta Externa, Cantina, UCC, HSI, ERPI
Relações Interpessoais e Gestão de Conflitos	Psicologia	Desenvolver competências para construir relacionamentos saudáveis e eficazes no meio laboral. Lidar de forma construtiva com possíveis situações de conflito.	Relações interpessoais. Comunicação eficaz. Resolução construtiva de conflitos. Negociação eficaz. Gestão de stress.	2H	SAP, Consulta Externa, Cantina, UCC, HSI, ERPI
Inteligência Emocional	Psicologia	Desenvolver capacidades emocionais de forma a reconhecer, entender, gerir e utilizar as suas emoções e as dos outros de forma eficaz.	Autoconhecimento. Autocontrolo. Empatia. Desenvolvimento de resiliência.	2H	SAP, Consulta Externa, Cantina, UCC, HSI, ERPI
Proteção de dados pessoais	A definir	Entender e cumprir as regulamentações de privacidade de dados, garantindo a proteção dos dados pessoais dos utentes.	Consciencialização sobre a Privacidade. Segurança de Dados. Responsabilidade Legal e ética. Gestão de Consentimento. Relatórios de Violações de dados.	2H	SAP, Consulta Externa, UCC, HSI, ERPI
Humanidade	A definir	Promover a humanização e a qualidade dos cuidados de saúde.	Melhorar a relação entre cuidador e paciente. Promover o respeito à dignidade e aos cuidados humanos. Melhorar as competências de comunicação.	2H	SAP, UCC, HSI, ERPI
Gestão de Equipas e Liderança	Psicologia	Desenvolver competências necessárias para liderar equipas de forma eficaz, promovendo o sucesso do grupo e alcançando metas organizacionais.	Distinguir os estilos de liderança. Organizar o trabalho em equipa. Desenvolvimento de capacidade de <i>feedback</i> .	2H	Responsável de equipa
Elaboração de Planos de Atividades	Organização Institucional	Capacitar o público-alvo a criar planos detalhados e eficazes para atingir metas e objetivos específicos nas diferentes áreas.	Definição de objetivos claros. Desenvolvimento de um plano estruturado.	2H	Responsável de cada área funcional
Elaboração de Relatórios de Atividades	Organização Institucional	Capacitar a criação de documentos detalhados e informativos que descrevam de forma concisa as atividades realizadas, os resultados alcançados e outras informações relevantes.	Estrutura de relatórios. Recolha de dados e de informações relevantes. Escrita clara e concisa. Cumprimento de prazos.	2H	Responsável de cada área funcional
Boas práticas de receção e armazenamento das matérias-primas	Nutrição	Garantir a segurança alimentar, a qualidade dos produtos e a conformidade com a regulamentação específica que envolva a manipulação e o processamento dos alimentos.	Segurança Alimentar. Procedimento de receção. Armazenamento adequado. Identificação e prevenção de riscos. Boas práticas de higiene.	2H	Cozinheiras e Ajudantes de cozinha
Capacitação e Fichas Técnicas	Nutrição	Desenvolver competências para utilizar as fichas técnicas com precisão e eficácia.	Fichas técnicas.	2H	Cozinheiras e Ajudantes de cozinha
Manual de dietas hospitalares	Nutrição	Compreender e implementar dietas hospitalares de acordo com as necessidades nutricionais específicas dos utentes.	Seleção de Ementas. Restrições Alimentares. Educar o utente. Acompanhamento e avaliação.	2H	Enfermeiros, Auxiliares de Saúde, Cozinha
Adaptação de dietas de textura modificada	Nutrição	Compreender e implementar modificações na textura das dietas alimentares para atender às necessidades específicas dos utentes com dificuldades de deglutição ou distúrbios alimentares.	Avaliação dos pacientes. Conhecimento de texturas alimentares. Segurança alimentar. Capacidade de preparação de alimentos.	2H	Enfermeiros, Auxiliares de Saúde, Cozinha
Higiene, Segurança e Cuidados Gerais	Enfermagem	Promover um ambiente de trabalho seguro, saudável e higiénico, de forma a minimizar os riscos de acidentes e lesões.	Segurança no trabalho. Higiene e limpeza. Cuidados gerais de saúde e bem-estar.	2H	Auxiliares de Saúde
Cuidados de higiene no idoso	Enfermagem	Capacitar os profissionais de saúde a fornecer cuidados de higiene adequados e compassivos a idosos, promovendo a saúde e bem-estar dos mesmos.	Promoção da higiene pessoal. Atenção às necessidades específicas. Banho e higiene corporal. Higiene oral. Cuidados com a incontinência. Prevenção de infeções.	2H	Auxiliares de Saúde
Prevenção de quedas no idoso	Enfermagem	Capacitar os profissionais de saúde a adotar medidas e estratégias que reduzam o risco de quedas em idosos, promovendo a segurança, a saúde e o bem-estar.	Risco de quedas. Avaliação dos riscos individuais. Estratégias de prevenção. Influência da medicação nas quedas. Prevenção de quedas noturnas.	2H	Auxiliares de Saúde
Alimentação e hidratação em idade geriátrica	Nutrição	Compreender as necessidades nutricionais específicas dos idosos. Promover uma alimentação e hidratação adequadas.	Compreensão das necessidades nutricionais. Desnutrição e desidratação. Restrições alimentares (diabetes, hipertensão, intolerâncias alimentares).	2h	Auxiliares de Saúde
Carro de emergência – reposição, verificação e conteúdo	Enfermagem	Desenvolver o conhecimento do carro de emergência e dos seus materiais, garantindo que estejam abastecidos e equipadas para as variadas situações.	Conhecimento do carro de emergência. Verificação e manutenção. Abastecimentos. Procedimentos de segurança.	2H	Auxiliares de Saúde
Gestão de Stress Profissional	Psicologia	Compreender, reconhecer e gerir o stress relacionado com o trabalho de forma eficaz.	Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo. Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.	2H	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Cuidados Paliativos	Medicina + Psicologia	Conhecer cuidados abrangentes, compassivos e de alta qualidade a utentes com doenças avançadas, com o foco na melhoria da qualidade de vida, alívio do sofrimento e apoio quer ao utente, quer à família.	Identificar as necessidades dos idosos em estado terminal. Reconhecer os sintomas mais comuns. Luto e apoio ao fim de vida.	2H	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Princípios básicos na administração de medicação oral e inalatória	Enfermagem	Capacitar na administração de medicamentos e aplicar os procedimentos corretos para administrar medicação de forma segura e eficaz por via oral e inalatória.	Administração oral. Administração inalatória. Segurança na administração.	2h	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Primeiros Socorros- Geriatria	Enfermagem	Responder a situações de emergência de forma eficaz e apropriada.	Necessidades dos idosos. Avaliação rápida. Suporte à respiração. Gestão de ferimentos. Reconhecimento de sinais de AVC.	2h	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Perfil do técnico de ação direta em Gerontologia e Geriatria	Assistente Social	Compreender as capacidades, competências e responsabilidades necessárias para fornecer cuidados em geriatria.	Compreensão do envelhecimento. Promoção de saúde. Doenças comuns. Comunicação.	2H	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Efeitos psicossociais decorrentes da hospitalização da pessoa idosa	Medicina + Psicologia	Compreender e abordar as complexas questões psicológicas e sociais que afetam os idosos institucionalizados.	Compreensão dos efeitos psicológicos. Impacto social. Comunicação. Prevenção de delírio hospitalar.	2H	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros

Psicopatologia no idoso – perturbações do sono	Medicina	Compreender, identificar e abordar os distúrbios do sono que afetam as pessoas idosas.	Compreender o distúrbio de sono. Fatores de risco e causas. Intervenção farmacológica e não farmacológica. Impacto na qualidade de vida.	2H	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Ética e Deontologia em Geriatria	Enfermagem + Psicologia	Reconhecer e aplicar os princípios fundamentais da deontologia e ética, na função de acompanhamento do idoso.	Compreender os princípios éticos. Dignidade e respeito. Relações profissionais e utente. Direitos dos idosos.	2H	Auxiliares de Saúde e Enfermeiros
Prevenção e tratamento de úlceras de pressão	Enfermagem	Compreender, identificar, prevenir e tratar úlceras de pressão de forma eficaz e ética.	Avaliação de risco. Prevenção. Tratamento e cuidados de feridas. Gestão da dor.	2H	Enfermeiros, Auxiliares de Saúde
Suplementos alimentares – importância e utilização	Nutrição	Conhecer, avaliar e orientar o uso adequado de suplementos alimentares.	Compreender os suplementos alimentares. Segurança e eficácia. Contraindicações.	2H	Enfermeiros e Auxiliares de Saúde
Prevenção de infeções associadas aos cuidados de saúde	Enfermagem	Adotar práticas e protocolos de higiene e segurança de forma a evitar infeções em ambientes de cuidados de saúde.	Compreensão das infeções associadas aos cuidados de saúde. Fatores de risco. Medidas de prevenção.	2H	Enfermeiros
Tratamento de feridas	A definir	Adquirir conhecimentos e competências necessárias para avaliar, tratar e cuidar de feridas de diversos tipos.	Compreender os princípios da cicatrização de feridas. Identificar diferentes tipos de feridas. Avaliar a gravidade. Aplicar técnicas de limpeza, curativos e cuidados apropriados para promover a cicatrização das feridas. Prevenir infeções.	2H	Enfermeiros
Psicopatologia no idoso	Psicologia	Compreender os transtornos mentais e emocionais.	Tipos e características. Impacto da manifestação das diferentes psicopatologias. Aplicar estratégias adequadas durante o acompanhamento. Trabalho em equipa multidisciplinar.	2H	Enfermeiros
Tratamento da dor	A definir	Capacitar o público-alvo de estratégias para promover o alívio da dor e minimizar os impactos negativos que a dor crónica ou águia pode ter na saúde e bem-estar.	Compreender as bases fisiológicas e psicológicas da dor. Diferentes tipos de dor. Avaliar a intensidade da dor. Aplicar estratégias de tratamento.	2H	Médicos e Enfermeiros
PRIMEDEV- Na ótica do utilizador	A definir	Conhecer o PRIMEDEV e utilizá-lo adequadamente.	Funcionalidades do programa.	2H	UCC, HSI, ERPI, Consulta Externa
A atitude nos cuidados de saúde	Medicina + Psicologia	Desenvolver uma atitude ética, compassiva, respeitosa e centrada no utente.	Desenvolver capacidades éticas. Comunicação eficaz. Humanização dos cuidados.	2H	UCC, HSI, ERPI
O envelhecimento: formas de envelhecer e como comunicar	Serviço Social	Conhecer o processo de envelhecimento e as diferentes formas de envelhecer. Conhecer e aplicar estratégias eficazes de comunicação com os utentes.	Compreensão do envelhecimento. Diversidade no envelhecimento. Estratégias de comunicação. Comunicação eficaz.	2H	UCC, HSI, ERPI
Prevenção da violência contra o idoso	A definir	Reconhecer, prevenir e intervir em situações de violência.	Tipos de violência contra o idoso. Fatores de risco. Prevenção.	2h	UCC, HSI, ERPI
A depressão em pacientes hospitalizados	A definir	Reconhecer e intervir em utentes com depressão.	Compreensão da depressão em utentes institucionalizados. Promoção de bem-estar. Comunicação. Trabalho em equipa multidisciplinar.	2h	UCC, HSI, ERPI
Infeções Nosocomiais- Prevenção e Controlo	Farmácia	Compreender, prevenir e controlar a propagação de infeções em ambiente hospitalar.	Infeções nosocomiais. Identificação de fatores de risco. Controlo de infeções.	2h	UCC, HSI, ERPI
Animação Sociocultural na 3ª Idade: análise e procedimentos	Animação Sociocultural	Promover atividades e programas que visem o bem-estar, a integração social e a qualidade de vida de utentes com ou sem doença mental.	Integração Social. Desenvolvimento de atividades. Estimulação. Promoção de autonomia.	2H	UCC, HSI, ERPI
Plano Individual de Cuidados no Idoso institucionalizado	Serviço Social	Desenvolver, implementar e monitorizar planos de cuidados personalizados que atendam às necessidades específicas de cada utente.	Desenvolvimento de planos de cuidados. Monitorização e ajustes. Comunicação com a família. Promoção de qualidade de vida. Trabalho em equipa multidisciplinar.	2h	UCC, HSI, ERPI
Limpeza, organização e arrumação	A definir	Realizar tarefas de limpeza e higienização em ambiente hospitalar de forma eficaz, segura e de acordo com os padrões de higiene e limpeza exigidos.	Padrões de limpeza hospitalar. Prevenção de infeções. Produtos e equipamentos de limpeza. Higienização de superfícies e equipamentos. Segurança no trabalho.	2H	Cozinha, Auxiliares de Saúde e SAP
Fisioterapia Geriátrica	A definir	Capacitar o público-alvo para trabalhar especificamente com os utentes, abordando as necessidades de saúde, bem-estar e funcionalidade dos utentes mais velhos.	Promover a independência funcional. Aliviar a dor.	2H	Fisioterapeutas





---

**Área das Relações  
Interpessoais -  
“Empowerment”  
Institucional**

---

## 8.1. Mesa Administrativa 2024

Para além do trabalho inerente à Mesa Administrativa, esta promove diretamente e apoia atividades/celebrações da SCMMC:

- Edição e lançamento do livro: “Hospital de Santa Isabel - Subsídios para a sua História”
- Cerimónia de atribuição, a um dos jardins da SCMMC, do nome “Engº José Mouro Pinto” (concretização no mês de junho)
- Proposta de informatização do arquivo da SCMMC
- Reunião para elaboração do Plano Estratégico da SCMMC
- III Reunião dos Órgãos Sociais da SCMMC
- Reunião com os responsáveis dos Serviços da SCMMC (no enquadramento do processo iniciado em 2023)
- Criação do Cartão de Utente da SCMMC
- Inauguração do novo espaço de meios auxiliares de diagnóstico da SCMMC
- Realização do “Hospital dos Pequenitos” (Hospital Santa Isabel)
- Dia aberto da SCMMC
- Celebração do Dia do Doente  
Comemoração do Dia do Doente (11 de fevereiro) com visita a todos os doentes.
- Celebração do Dia da Mulher  
Comemoração do dia com visita aos serviços e oferta de uma lembrança.
- Aula de Yoga (em 2 turnos).
- Caminhada.
- Celebração do Dia das Misericórdias  
Comemoração do dia com uma Celebração Litúrgica na capela do Hospital.
- Celebração do Dia de Santa Isabel





Comemoração do dia na ERPI com um hino à padroeira Santa Isabel elaborado pelos utentes e uma celebração litúrgica.

- **Procissão Solene em Honra de Santa Marinha**

Participação na Procissão com o andor de Santa Isabel e bandeira.

- **Celebração do Advento e Natal**

Vivência do advento e Natal na participação das celebrações litúrgicas Postal de Natal.

Ornamentação do hospital para a quadra natalícia.

- **Celebração da Quaresma e Páscoa**

Vivência da Quaresma e Pascoa na participação das celebrações litúrgicas.

Participação na visita pascal à ERPI e Hospital.

- **Jantar de Natal da Santa Casa**

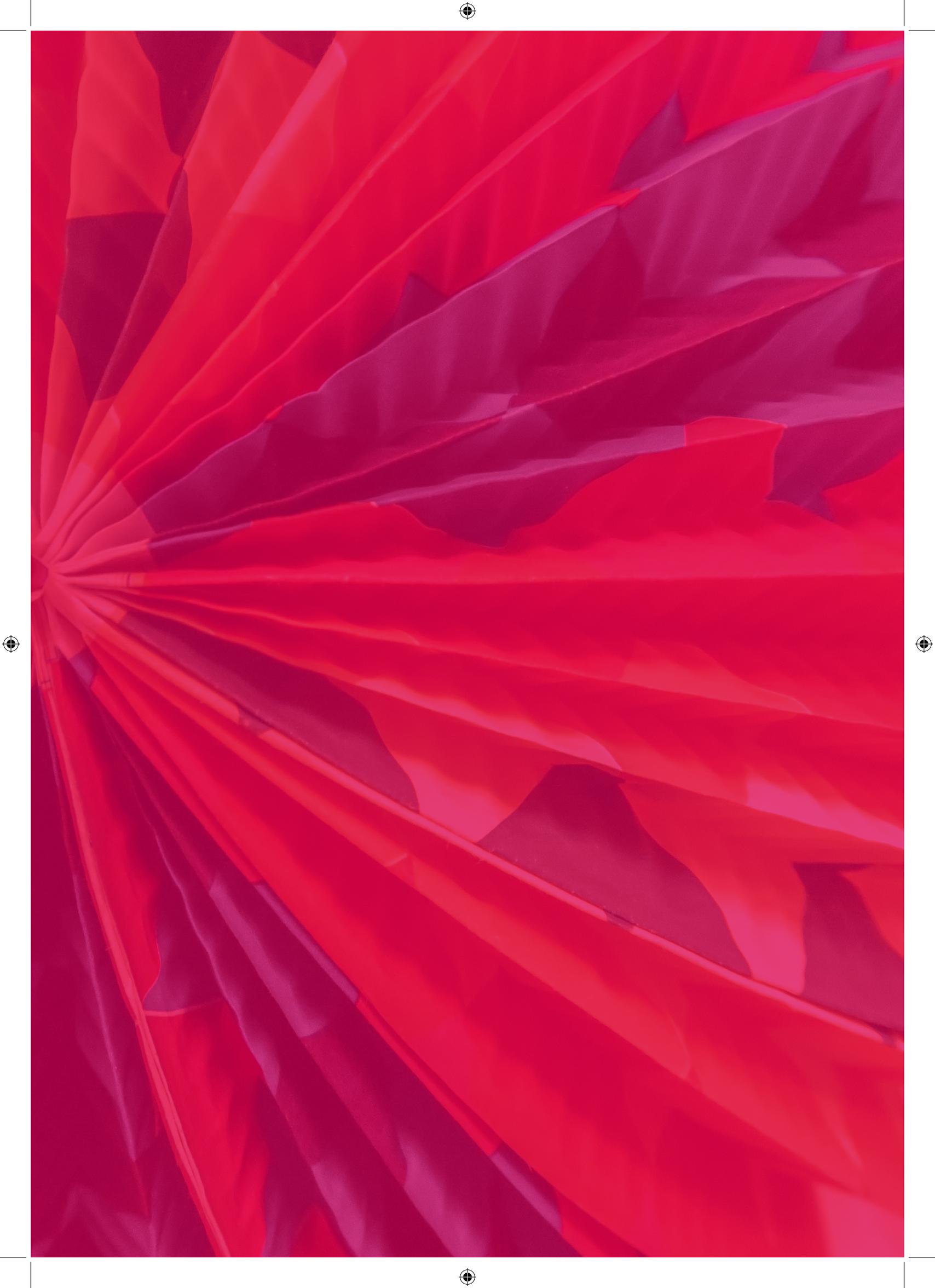
Jantar de Natal para todos os colaboradores com serviço de jantar no exterior.

- **Convívio com todos colaboradores**

Viagem de comboio com os colaboradores.

Caminhada com os colaboradores.

- **Iniciar o processo de Certificação da Qualidade da SCMMC**





---

# Área das Relações Exteriores

---



## 9.1. Marketing e Comunicação

O **Departamento de Marketing e Comunicação (DMC)** da SCMMC vai sofrer uma re-estruturação funcional em 2024, com a procura de um projeto de implementação sustentável deste importante setor da SCMMC.

Contudo, tendo por base os materiais previamente desenvolvidos e com o apoio de pessoal integrado já na estrutura da SCMMC, continuar-se-à a promover a comunicação institucional integrada, garantindo a presença no mercado das marcas SCMMC, HSI e ERPI.

A comunicação da SCMMC assume, como objetivo, um posicionamento mais competitivo, capaz de alcançar novos públicos, projeção e impacto nos tecidos onde atua. A implementação de ações de Marketing com vista a atração de novos clientes – mantém-se como principal objetivo para 2024.

A SCMMC procura

- Disponibilizar **ferramentas de comunicação** para divulgar a oferta e a área de atuação da Instituição.
- Trazer **visibilidade e notoriedade** à Instituição na sua relação com os utentes, com foco privilegiado nas áreas identificadas.
- **Ser competitiva**, no sentido em que as suas envolventes possam

determinar a decisão de compra do consumidor, desde a apresentação Institucional, à cultura organizacional, ao corporate design, ao seu conforto, informação disponibilizada a condições físicas do edifício.

## 9.2. Atividades Propostas

### Atividade 1 – Identidade Visual e Branding

Garantir a imagem Institucional transversal a toda a organização, coerente e diferenciada.

### Atividade 2 – Estratégia e Canais de Comunicação

As redes sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn) continuarão a ser ferramentas de divulgação e estratégia. Cada rede social, com as suas particularidades, públicos, formatos e linguagens, oferece diferentes possibilidades de atuação. Durante o próximo ano continuaremos a alavancar a proximidade com o público, humanizando a marca SCMMC, assumindo uma personalidade com valores, atitudes e princípios, que irão transparecer nos conteúdos de modo a gerar tráfego e conversões.

### Atividade 3 – Email Marketing

O email marketing é uma das principais estratégias de Marketing Digital. É um canal direto de comunicação com o público, possibilitando estreitar **relações, nutrir leads e gerar clientes.**

### Atividade 4 – Website SCMMC

Não tendo sido executado em 2023, para o ano 2024 será desenvolvida uma nova interface com novas funcionalidades, permitindo ao utilizador encontrar facilmente a informação que pretende através de um conjunto de técnicas SEO (Search Engine Optimization), assim como, potencialmente, agilizar o processo de agendamento online de consultas.

### Atividade 5 – Apoio ao Cliente/Utente

O Serviço de Apoio ao Cliente será auxiliado pelo DMC, em articulação com as diversas áreas, sendo um dos objetivos a sua aplicação e ampliação na Organização, enquanto ferramenta de atendimento de proximidade, gestão de reclamações e retenção de clientes. Este tipo de serviço será uma mais valia para melhorar a experiência do utente/cliente, assim como receber feedback para melhorias.

### Atividade 6 – Coluna de Saúde

A Coluna de 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”. Os artigos da Coluna de Saúde

serão posteriormente divulgados no Facebook e site para leitura online.

### **Atividade 7 - Comunicação Interna**

Com o objetivo de garantir bom relacionamento e alinhamento entre a organização e os seus colaboradores, o investimento numa comunicação interna sólida permite que a Instituição atue de forma integrada, promovendo maior produtividade, motivação e resultados, procurando deste modo o controlo eficaz de custos/recursos.

### **Atividade 8 – Área dos Projetos de Intervenção Social e Investigação**

Continuar, em 2024, a promover os projetos de intervenção social em todas as plataformas da SCMMC, assim como a participação e intervenção dos profissionais da SCMMC em ações e projetos científicos e tecnológicos através de parcerias com a comunidade académica e científica nas áreas de I&D.

### **Atividade 9 - Registo dos Aniversários dos Colaboradores**

Em 2024 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 2024 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. Retoma do “Hospital dos Pequenitos”, no desenvolvimento da integração dos mais novos na área da saúde.

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.

# 10

---

## Compras e Aprovisionamento de Produtos

---

## 10.1. Compras e Aprovisionamento de Produtos

Este Serviço tem como objetivo gerir da forma mais eficiente o processo de compras, aprovisionamento e distribuição de produtos alimentares, produtos de limpeza e higiene, processo da lavandaria, fraldas e similares, material de escritório e artigos de tipografia.

Este processo implica, nomeadamente:

- A consulta com regularidade de novos fornecedores, de novos produtos e equivalentes, e estar sempre atualizado dos preços de mercado;
- Execução e acompanhamento das encomendas a fornecedores;
- Controlo dos contratos de fornecimento, consulta de mercado e renegociações nas datas previstas nos contratos;
- Uniformização, identificação e controlo dos produtos em stock;
- Gestão das quantidades de aprovisionamento de forma a garantir o abastecimento dos produtos com a melhor gestão do espaço disponível e evitar ao máximo quebras, desperdícios e controlo das validades;
- Conhecimento aprofundado dos produtos em stock, de forma a sensibilizar os colaboradores à melhor utilização dos mesmos;
- Elaboração de procedimentos de utilização dos produtos;
- Controlo dos pedidos efetuados pelos serviços e respetiva satisfação;
- Controlo de qualidade e eficiência dos produtos adquiridos, inspecionando as receções e aprovisionamento, e para os produtos aplicáveis, através de certificados e fichas técnicas.
- Continuar a otimizar os recursos na lavandaria de forma a prestar um serviço de qualidade ao menor custo possível. Para isso, é necessário: a nível de produtos, adquiri-los ao melhor preço de mercado; a nível de recursos humanos, formar e sensibilizar todos os colaboradores para fazer uma boa separação das roupas e utilização dos programas mais adequados, assim com, garantir a melhor utilização de todos os equipamentos.

## 10.2. Atividades Propostas

1. Continuar a comprar ao melhor preço de mercado comparado com 3 ou mais fornecedores;
2. Continuar com a identificação dos produtos em armazém;

3. Manter informação em tempo real das quantidades em stock em armazém;
4. Continuar com a formação para a melhor utilização de produtos e equipamentos.
5. Melhoria contínua de todas as atividades já em execução com o objetivo de tornar este processo cada vez mais consolidado e que permita atingir de forma mais eficiente todos os objetivos.
6. Aquisição de estantes de forma a melhorar a organização do armazém.



# 11

---

## Manutenção e Equipamentos

---

## 11.1. Manutenção e Equipamentos

As atividades do Serviço de Manutenção encontram-se integradas 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 seu planeamento tem como base, as necessidades dos utentes e as potencialidades de ampliação da Instituição a fim de prestar um bom serviço, baseado não só na presente realidade, como na modernização perspetivando o futuro da SCMMC, sabendo como premissa que a sustentabilidade é alcançada pelos ganhos nas receitas, pela atratividade, pela ampliação, pelo aumento da qualidade dos serviços prestados e pela renovação e modernização das infraestruturas e espaços, tanto no Hospital como na ERPI.

O crescente dinamismo da Instituição, aliado às necessidades acrescidas que foram identificadas nos anos transatos, traduzem uma necessidade consequente que leva, não só à adaptação dos espaços existentes, mas também à criação de novos serviços. Deste modo, o Serviço de Manutenção e Equipamentos é o 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, no sentido de proporcionar ganhos de eficiência e soluções técnicas que garantam o melhor custo-benefício.

Grandes áreas de intervenção:

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

## 11.2. Manutenção do Hospital Santa Isabel

A melhoria das infraestruturas do HSI assenta na promoção da inovação social através da evolução do acesso aos serviços de saúde, criando as condições adequadas para a prestação de cuidados de saúde aos utentes e para o respetivo exercício por parte dos profissionais, reforçando deste modo a promoção da saúde, através da requalificação das instalações já existentes e edificação de novos espaços (Figura 4).

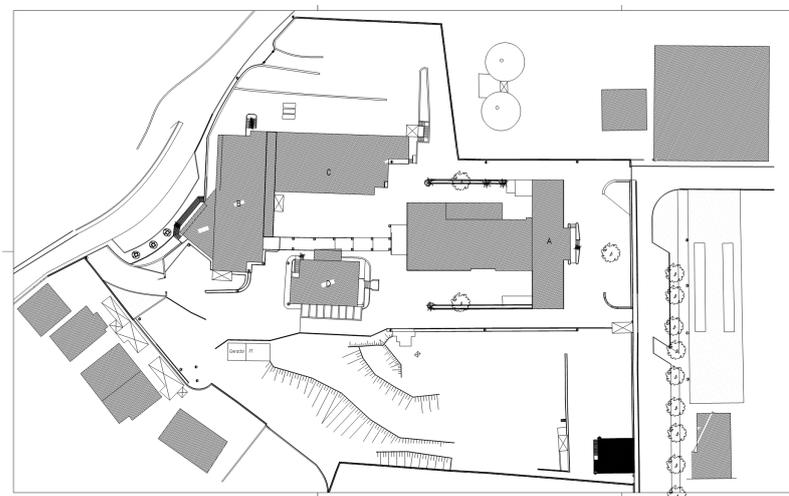


Figura 4 - Planta de implantação Hospital Santa Isabel (pré-obras de ampliação)

No serviço hospitalar, é de grande importância a manutenção preventiva do edifício, das instalações e equipamentos, tanto do ponto de vista funcional e da segurança, como do ponto de vista económico. Do ponto de vista estético, não deve ser descurada a manutenção e arranjo das zonas ajardinadas.

Em relação aos equipamentos, a gestão da manutenção deverá ter uma abordagem sistemática e ordenada desde o seu planeamento, organização, monitorização e avaliação das atividades e gestão dos custos.

A área da manutenção, pode ser dividida em três tipos, ou seja, Manutenção Corretiva, Manutenção Preventiva e Beneficiação (Figuras 5 e 6). Posteriormente, a realização de qualquer uma destas tarefas pode ser realizada utilizando meios internos ou meios externos (com contrato de assistência técnica ou após orçamentação).

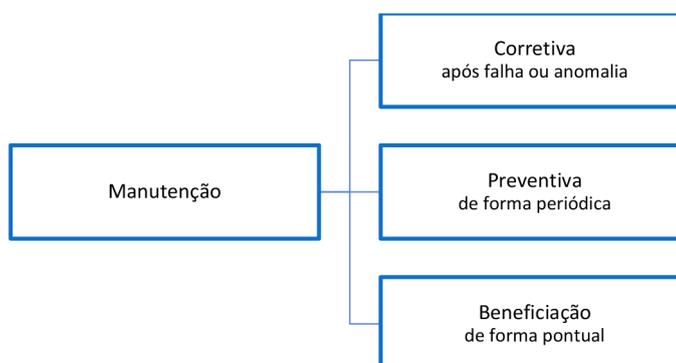


Figura 5 - Diagrama com os tipos de manutenção

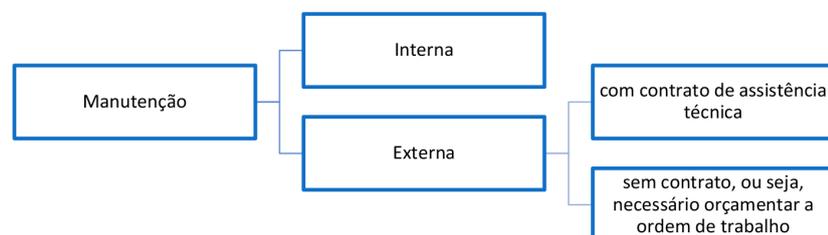


Figura 6 - Diagrama de procedimentos de manutenção

No âmbito da Manutenção Preventiva, de destacar a necessidade de realização de verificações periódicas aos seguintes tipos de equipamentos:

- Eletricidade: Posto de Transformação, Grupo Gerador, Quadros Elétricos, UPS e Segurança Elétrica do Bloco Operatório;
- AVAC: Chillers, Caldeiras, Unidades de Tratamento de Ar, Ventiladores, Unidades Split, Ventiladores, entre outros;
- Equipamentos de Esterilização, nomeadamente, Esterilizadores Horizontais;
- Equipamentos Médicos (Monitores, Desfibrilhadores, Eletrocardiógrafos, Bombas e Seringas Perfusoras/Infusoras, Ventiladores, Eletrobisturis, Marquesas, Focos, Equipamentos de Endoscopia, entre outros);
- Frigoríficos;
- Elevadores;
- Sistemas de Autoproteção e Segurança Contra Incêndio (Extintores, Carretéis, Bocas de Incêndio, Portas Corta-Fogo, Sinalética de Segurança, Sistema de CCTV, etc).

De destacar a importância da realização de manutenções preventivas no setor da eletricidade e nos equipamentos AVAC, realizando nestes últimos, a troca de filtros de modo a garantir a Qualidade de Ar Interior dentro dos parâmetros desejáveis.

Para além dos pontos anteriores, de destacar a necessidade de elaboração e aplicação de um programa de manutenção e limpeza por forma a prevenir o risco de proliferação e disseminação da Legionella, mantendo o registo atualizado das ações efetuadas.

Em suma, destacam-se como objetivos principais da manutenção:

- Elevar o conforto dos utentes e colaboradores;
- Garantir a boa imagem da Instituição;

- Reduzir os consumos energéticos e elevar a qualidade ambiental;
- Redução de custos;
- Reduzir o número de avarias dos equipamentos e aumentar a rapidez na sua resolução.

### **11.3. Renovação de equipamentos e instalações do Lar Rainha Santa Isabel**

Foi assinado, em 2022, contrato de comparticipação financeira entre a SCMMC e o ISS, I.P. no âmbito do PARES 3.0. Esta obra financiada será iniciada em 2023 e finalizada em 2024 e prevê:

- Intervenção na casa dos fornos;
- Intervenção nos sistemas de segurança contra incêndio;
- Intervenção no AVAC (inclui painéis solares e caldeiras a gás);
- Melhoria dos acessos de mobilidade reduzida;
- Aquisição de mobiliários e equipamentos;
- Trabalhos diversos;

### **11.4. Reabilitação do Centro de Dia da ERPI**

Projeto de reabilitação da Sala correspondente ao Centro de Dia previamente definido na ERPI, criando condições para sala de utilização para atividades de formação e reuniões internas e/ou externas à Instituição.

### **11.5. Reabilitação de Espaço para a Sala da Comunidade da SCMMC**

Projeto Social - Sala da Comunidade da SCMMC - Tendo já sido previamente aprovada e não realizada (decorrente do período CoVid-19), é retomado o projeto de reabilitação do espaço identificado nas instalações da SCMMC para a disponibilização de uma sala para cumprir com o Projeto Social da Sala da Comunidade da SCMMC.

### **11.6. Construção de ERPI em Alpendorada**

Tendo sido atribuído financiamento ao abrigo do PRR para construção de uma ERPI – da maior necessidade para este setor do Concelho – será realizado o concurso público e início das obras de construção deste equipamento, em parceria com a Junta de Freguesia de Alpendorada, Várzea e Torrão. Este projeto está dependente do ajuste orçamental

decorrente da inflação, que não foi acompanhada de correspondente aumento do financiamento obtido.

#### ERPI I Residência Sénior



No âmbito do projeto PRR-RE-C03-i01-02-000341, referente à Empreitada de Construção de uma Residência Sénior com capacidade para 60 utentes, tendo em consideração o desajustamento entre a estimativa de preço da empreitada aquando a submissão da candidatura (2 250 137,50€, dos quais apenas 2 040 112,39 € são financiados) e o preço de mercado atual, estimado em cerca de 5 milhões de euros, bem como o estudo económico-financeiro desenvolvido para este projeto, que determinam a existência de um défice de financiamento superior a 2 milhões de euros, que pode colocar em risco a prossecução do projeto, a SCM de Marco de Canaveses solicitou a 22 de agosto de 2023, reunião com o Centro Distrital do ISS do Porto, para discussão de possíveis alterações ao projeto aprovado (figura 7-10), a qual se viria a realizar no dia 19 de setembro de 2023.

Tendo o ISS demonstrado abertura a possíveis alterações ao projeto, ponderou a SCM de Marco de Canaveses, face às alterações necessárias ao projeto de execução, em alternativa, apresentar um novo projeto.

Plantas Projeto Inicial

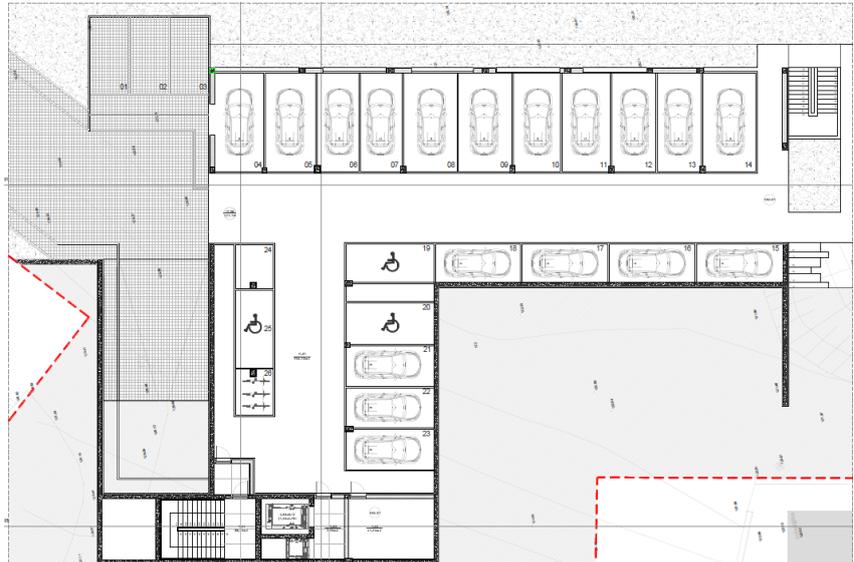


Figura 7- Planta Sub cave ERPI

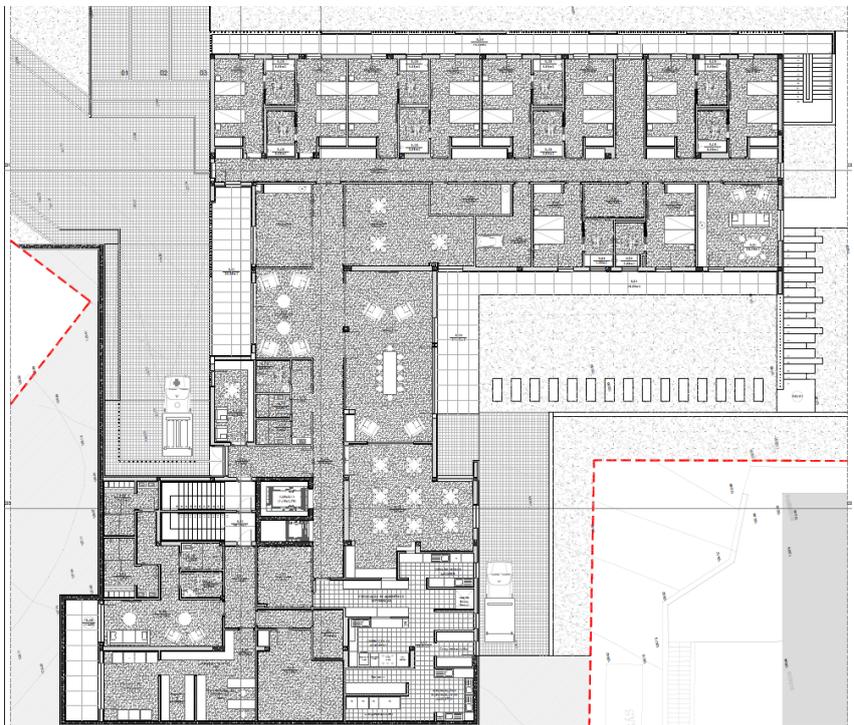


Figura 8- Planta cave ERPI



Figura 9 - Planta Rés do Chão ERPI

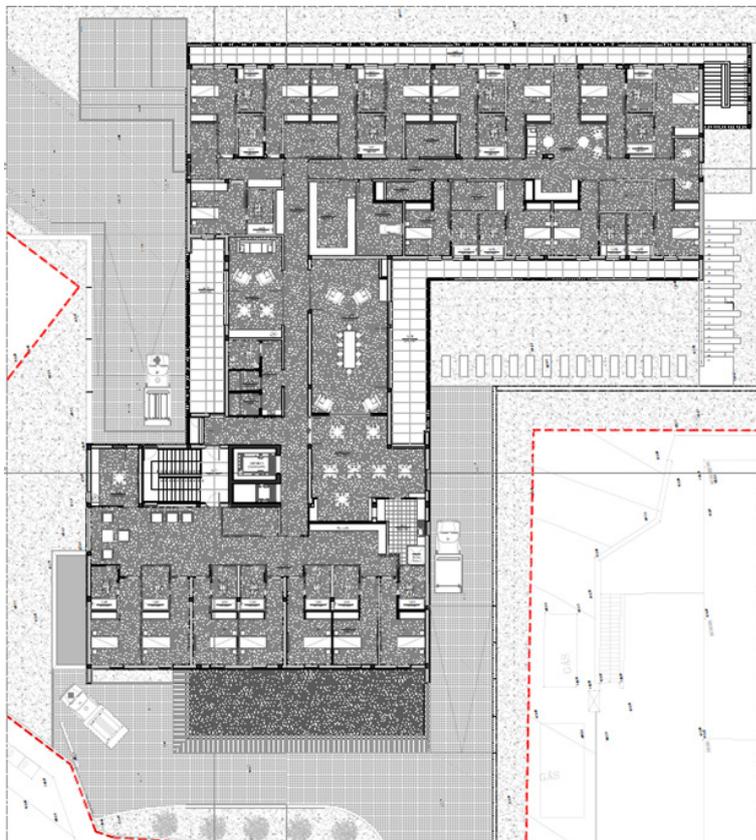


Figura 10 - Planta Piso 1 ERPI

### 11.7. Projeto para a Construção de uma Unidade Integrada de Cuidados Paliativos

A SCMMC, no âmbito do seu desenvolvimento e prestação de serviços diferenciados à comunidade iniciou a elaboração de um projeto para construção de uma Unidade Integrada de Cuidados Paliativos. Sediada no terreno anexo ao Hospital Santa Isabel, colmatará as necessidades decorrentes de orientação dos doentes dos Cuidados Continuados Integrados e das ERPIS sedeadas no Marco de Canaveses. Está em elaboração o projeto (a cargo da empresa Galbilec), que será apresentado a financiamento ao abrigo das candidaturas do PRR, para início em 2024.

Projeto de intervenção social referente à remodelação e ampliação do Hospital Santa Isabel para integrar as valências de Cuidados Paliativos, Unidade de Cuidados Continuados, Medicina Física e de Reabilitação e Internamento Hospitalar.

A SCMMC pretende colaborar com a comunidade, atendendo a questões diversas sobre assuntos relacionados com a Inclusão Social e valorização humana atendendo à inclusão e participação ativa na sociedade. A SCMMC integra, na sua ação social, diferentes valências entre as quais se destaca o Hospital Santa Isabel, que disponibiliza um conjunto vasto de serviços, incluindo 20 vagas em Unidade de Continuados de Longa Duração e Manutenção e a Unidade de Medicina Física e Reabilitação, e a Estrutura Residencial para Idosos que conta atualmente com uma taxa de ocupação plena.

Para assegurar a preservação, valorização e salvaguarda do seu importante património e a melhoria da qualidade de vida de toda a comunidade envolvente, a SCMMC pretende desenvolver um inovador projeto, que permitirá o aumento de vagas em várias respostas sociais, nomeadamente 30 vagas no que se refere à valência Cuidados Paliativos, 30 vagas em Unidade de Cuidados Continuados e 10 vagas ao nível do internamento hospitalar. A nível da Medicina Física e de Reabilitação, com este projeto a SCM poderá dar resposta a cerca de 600 tratamentos por dia.

São objetivos da SCM a prestação de cuidados de saúde e de apoio social de forma continuada e integrada a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência, na sequência de episódio de doença aguda ou necessidade de prevenção de agravamentos de doença crónica. Nesse sentido, com o presente projeto, a SCMMC pretende promover a remodelação e ampliação do Hospital Santa Isabel para integrar as valências de Cuidados Paliativos, Unidade de Cuidados Continuados, Medicina Física e de Reabilitação e Internamento Hospitalar aumentando o número de vagas em várias respostas sociais, nomeadamente 30 vagas no que se refere à valência Cuidados Paliativos, 30 vagas em Unidade de Cuidados Continuados e 10 vagas ao nível do Internamento Hospitalar. A nível da Medicina Física e de Reabilitação, com este projeto a SCMMC

poderá dar resposta a cerca de 600 tratamentos por dia.

Plantas Projeto



Figura 11 - Planta Piso -2 UCCI

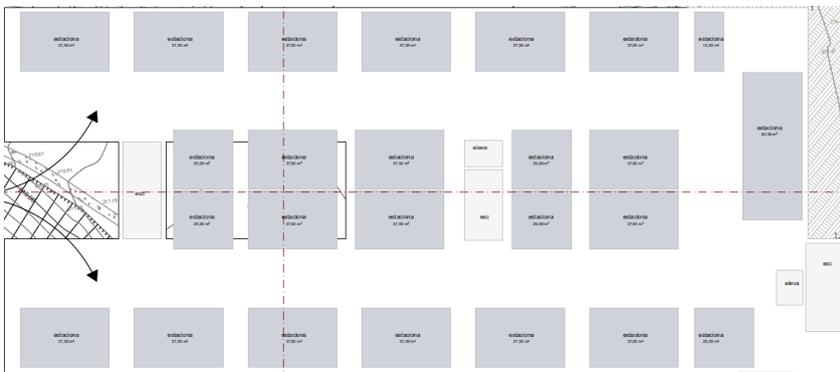


Figura 12- Planta Piso -1 UCCI

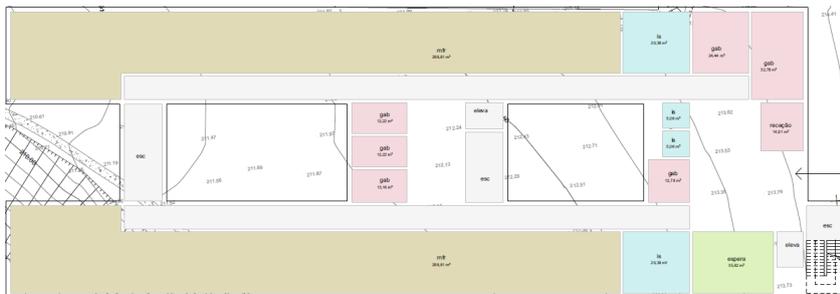


Figura 13 - Planta Piso 1 UCCI



Figura 14 - Planta Piso 2 UCCI

### **11.8. Projeto de Requalificação da “Vila Amélia” – “A Casa do Bem Comum”**

O Projeto de Requalificação da “Vila Amélia”, para utilização de fins de respostas sociais está dependente da abertura de financiamentos que possibilitem apoio à edificação de uma resposta social com base neste equipamento. Deverá decorrer em integração com a edificação da Unidade de Cuidados Paliativos (captação de financiamento PRR)



50 Hospital Santa Isabel



50 anos a cuidar de si

# 12

---

**Secretariado da  
Administração**

---

## 12.1. Secretariado da Administração da SCMMC

O Secretariado da SCMMC, desempenha um papel fundamental na imagem da instituição que representa, pois é com ele que os utentes 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.

## 12.2. Equipa

O Secretariado da Administração, no decorrer do ano de 2024, continuará a assessorar a Senhora Provedora, o Gestor Estratégico, o Diretor Clínico, o Diretor de Serviços e demais colaboradores da Administração.

## 12.3. Atividades propostas

### 1. Reuniões do Secretariado Regional do Porto da UMP e Secretariado Nacional

Assessorar e acompanhar a Senhora Provedora nas Reuniões do SRP e nas Reuniões do Conselho Nacional da UMP.

### 2. Registo dos aniversários dos colaboradores

É operacionalizado através do envio/entrega de um postal de aniversário e de uma pequena lembrança a todos os colaboradores da SCMMC.

### 3. Dia Internacional da Mulher

Entrega de uma pequena lembrança a todos os funcionários da SCMMC.

### 4. Dia das Misericórdias

Comemoração do Dia das Misericórdias, dia 31 de Maio (Dia da Visitação), colaboração com o capelão na distribuição de uma pagela alusiva ao dia da Visitação.

### 5. Dia de Santa Isabel

Comemoração do Dia de Santa Isabel, dia 4 de julho, colaboração com o Capelão na distribuição de uma pagela sobre a história de Santa Isabel.

### 6. Noites de Saúde da SCMMC

Colaboração nas noites de saúde realizadas ao longo do ano.

### 7. Reunião dos Órgãos Sociais da SCMMC

Colaboração na organização da reunião.

#### **8. Jantar de Natal da SCMMC**

Colaboração na organização do jantar.

#### **9. Postal de Natal**

Envio de um postal de Natal aos parceiros e Entidades com ligação institucional à SCMMC.

#### **10. Hospital dos Pequenitos (Hospital Santa Isabel)**





# 13

---

## Política de Proteção de Dados

---

### 13.1. Proteção de Dados

A SCMMC, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, tem vindo a reforçar a importância da adoção de medidas jurídicas/legais, técnicas e organizativas adequadas para garantir o cumprimento do Regulamento Geral Proteção de Dados (RGPD) e assegurar a defesa dos direitos dos titulares dos dados. A maioria das atividades de tratamento identificadas envolvem categorias especiais de dados pessoais. Desta forma será importante manter como objetivo o reforço da segurança da informação, o sigilo e a privacidade dos titulares dos dados pessoais. Na Figura 15 apresenta-se (a verde) as ações já efetuadas nos anos anteriores e as ações planeadas para 2024 (a amarelo).

Durante o ano de 2024 serão revisitados o registo de atividades de tratamentos e a elaboração de um corpo normativo que inclua várias políticas, normas e procedimento. Este corpo normativo será, depois de aprovado, incluído nas ações de formação a todos os colaboradores. Pretende-se também continuar com o processo de análise dos riscos associados aos sistemas de informação e implementação das ações que se afigurem necessárias e adequadas para mitigar eventuais riscos identificados. Por fim, será também objeto de trabalho a revisão de todos os contratos com terceiros que envolvam o tratamento de dados pessoais, de forma a garantir a existência de cláusulas que garantam a conformidade com o RGPD. Se estas cláusulas não existirem será adotada uma das seguintes abordagens: revisão dos contratos ou, em alternativa, a elaboração de acordos de tratamento de dados.

A implementação da conformidade do RGPD assume-se como um projeto contínuo e transversal a toda a organização, implicando, por isso, um esforço acrescido de todos os colaboradores na identificação nos processos e operações de tratamento de dados que podem acarretar riscos para os titulares dos dados e, por isso, merecedores de uma análise cuidada e ponderada sobre a proteção de dados. A SCMMC mantém um contrato com uma empresa especializada em proteção de dados, com o objetivo de prestar assessoria ao Encarregado da Proteção de Dados (EPD) na concretização de algumas das ações referidas, em particular, no que se refere à gestão de registos de atividades de tratamento, ações de sensibilização sobre privacidade e proteção de dados e, ainda, revisão do corpo normativo.

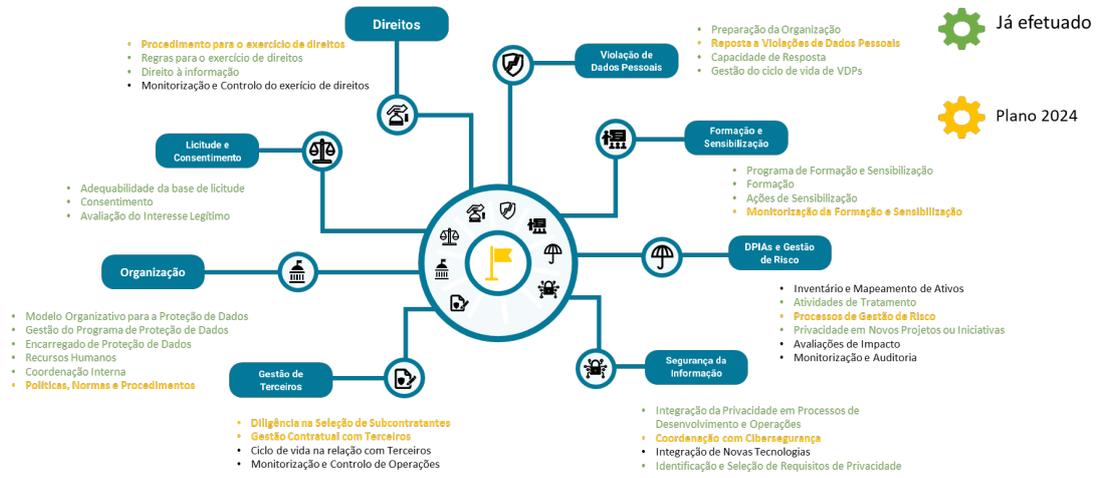


Figura 15. Modelo de maturidade e conformidade com o RGPD. Ações já efetuadas e a efetuar em 2024



# 14

---

## Recurso Humanos

---

## 14.1. Recursos Humanos

A SCMMC tem vindo a assumir papel cada vez mais importante na sociedade, não só como exemplo na redução dos desequilíbrios sociais ou como entidade empregadora, pelo seu contributo abrangente na Saúde Social. Os trabalhadores/colaboradores constituem assim, o património humano da Santa Casa.

Na SCMMC, como entidade da Economia Social e pela sua especificidade, os recursos humanos assumem papel de máxima relevância. Por isso, torna-se necessário gerir os recursos humanos de forma profissional e eficaz, tendo sempre em linha de conta a humanidade.

Para 2024, propomos a identificação e a análise dos problemas das práticas dos nossos colaboradores, para melhor gestão dos impactos negativos no funcionamento dos serviços. Isto é, através de adequada avaliação do desempenho.

No dia 1 de maio de 2023, com a entrada em vigor da Agenda do Trabalho Digno, a SCMMC vê-se confrontada com uma série de medidas que, como todas as entidades empregadoras, tem que adotar. Na prática estas medidas são a pretensão do que a Santa Casa deve ter para se assumir como Instituição de Solidariedade Social para todos os colaboradores.

As principais orientações são:

- Combater a precariedade e conseqüentemente valorizar os salários e as relações contratuais,
- Incitar o diálogo social, para que as soluções encontradas reflitam as necessidades concretas de cada situação,
- Promover a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, destinadas a incentivar a real partilha das responsabilidades familiares;
- Criar condições para melhorar o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal.

Estas medidas implicam um Quadro de Pessoal melhorado, ajustado e equilibrado de maneira a que se possa garantir a sustentabilidade da Instituição sem que seja colocada em causa os postos de trabalho dos colaboradores.

A rotina do Departamento de Recursos Humanos apesar da elevada importância institucional, nem sempre é conhecida pelas pessoas em geral, absorvido pelas questões burocráticas, esquece as reais preocupações das pessoas com implicações diretas na sua produtividade.

Neste sentido, tal como se planeou para 2023, seria de promover em 2024:

- A comunicação constante entre setores e valências;

- Incentivar e promover a interação entre colaboradores (horas felizes, dinâmicas, comemorações, etc.);
- Estar recetivos à opinião dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho, promovendo o diálogo;
- Programar e agendar palestras e ações que visem o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, para maior motivação, qualificação e capacitação;
- Promover os aspetos positivos das tarefas dos colaboradores;
- Oferecer um ambiente de trabalho seguro, permitindo ao colaborador fazer o seu trabalho de modo eficiente e eficaz, sem pressão, impulsionando o seu bem-estar mental e físico;
- Estabelecer um plano de desenvolvimento individual, como forma de ajudar o colaborador a atingir os objetivos – isso será a base para futuras valorizações e promoções;
- Implementar a definição de metas, para maior motivação do colaborador.

O património humano da Santa Casa é o motor da instituição e todos os colaboradores se revestem de igual importância na engrenagem.



# 15

---

## Nota Final

---



O Plano de Atividades e Contas 2024, encontra-se na continuidade do desenvolvimento de projetos já iniciados e no lançamento de novos investimentos, uns já em curso e outros em perspetiva aproveitando as oportunidades de financiamento.

Tal como já exposto, em 2024, mantém a visão de manter a Instituição; (a) interativa e comprometida com a Sociedade; (b) promotora da Saúde e da Ação Social; (c) ética; (d) inspiradora; (e) participativa; (f) inclusiva; (g) global; (h) eficiente e eficaz; (i) sustentável.

A estrutura organizativa implementada durante os últimos mandatos dos órgãos sociais desta instituição, assegura hoje a continuidade do posicionamento da SCMMC na Comunidade, nas Misericórdias Portuguesas e o reconhecimento institucional do trabalho realizado, que marcará o futuro desta Instituição, no cumprimento da sua Missão.

É cada vez mais evidente o papel das Instituições da Economia Social, no apoio sustentável às populações mais frágeis do nosso País. Nesta região, há que criar condições para promover: (i) a orientação para a interligação desafios da saúde/social; (ii) novas soluções no sentido de uma compreensão real da inovação; (iii) novas configurações específicas de práticas na saúde/social; (iv) a superação da dicotomia tradicional de inovações tecnológicas e sociais por meio da integração; (v) a sustentabilidade das medidas (no sentido de prática social); (vi) novos potenciais de crescimento.

A SCMMC estará à altura dos desafios e desenvolverá este Plano de Atividades e Orçamento 2024, no enquadramento da sua Missão para com a comunidade que serve: o Marco de Canaveses.

Marco de Canaveses, 2 de novembro de 2023

Maria Amélia Ferreira  
Provedora da Santa Casa da Misericórdia do Marco de Canaveses





## **II. ORÇAMENTO PREVISIONAL 2024**



## Orçamento previsional para 2024

	2024 (Valores em euros)
<b>Rendimentos</b>	
<b>71 - Vendas</b>	
<b>72 - P. Serviços</b>	<b>8.091.832,37</b>
<b>75 - Subsídios</b>	<b>510.205,11</b>
<b>7511 - Segurança Social</b>	<b>382.951,73</b>
75114 - ERPI	382.951,73
<b>7517 - IEFP</b>	<b>56.546,19</b>
<b>7519 - Outros Subsídios</b>	<b>26.173,84</b>
<b>753 - Doações e heranças</b>	<b>44.533,35</b>
<b>78 - Outros Rendimentos e Ganhos</b>	<b>421.307,94</b>
<b>79 - Juros e outros rend similares</b>	<b>33.375,39</b>
<b>Total de rendimentos</b>	<b>9.056.720,81</b>
<b>Gastos</b>	
<b>61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas</b>	<b>994.639,28</b>
<b>62 - Fornecimentos e Serviços Externos</b>	<b>4.174.288,69</b>
<b>63 - Gastos com Pessoal</b>	<b>2.803.545,56</b>
<b>64 - Gastos de Depreciação e Amortização</b>	<b>507.779,15</b>
<b>65 - Perdas por Imparidade</b>	<b>15.000,00</b>
<b>67 - Provisões do periodo</b>	<b>0,00</b>
<b>68 - Outros Gastos e Perdas</b>	<b>110.736,75</b>
<b>69 - Gastos e perdas de Financiamento</b>	<b>0,00</b>
<b>Total de gastos</b>	<b>8.605.989,43</b>
<b>Resultado líquido</b>	<b>450.731,38</b>

(\*) Dados previsionais a Setembro de 2023



## Orçamento previsual para 2024

	<b>2024</b> (Valores em euros)
<b>Rendimentos</b>	
<b>71 - Vendas</b>	
<b>72 - P. Serviços</b>	<b>8.091.832,37</b>
722 - Quotizações e jóias	2.200,00
7271 - Hospital	7.098.590,69
7272 - Unid. Cuidados Continuados	468.397,50
7273 - Lar	522.644,18
<b>75 - Subsídios</b>	<b>510.205,11</b>
<b>7511 - Segurança Social</b>	<b>382.951,73</b>
75114 - ERPI	382.951,73
<b>7517 - IEFP</b>	<b>56.546,19</b>
<b>7519 - Outros Subsídios</b>	<b>26.173,84</b>
<b>753 - Doações e heranças</b>	<b>44.533,35</b>
<b>78 - Outros Rendimentos e Ganhos</b>	<b>421.307,94</b>
<b>781 - Rendimentos Suplementares</b>	<b>178.132,71</b>
<b>782 - Desc. Pronto pagamento obtidos</b>	<b>64,61</b>
<b>787 - Rendimentos g. em Investimentos</b>	<b>231.360,00</b>
<b>788 - Outros rendimentos e ganhos</b>	<b>11.750,61</b>
<b>79 - Juros e outros rend similares</b>	<b>33.375,39</b>
<b>Total de Rendimentos</b>	<b>9.056.720,81</b>
<b>Gastos</b>	
<b>61 - Custo Mercadorias e Mat. Consumidas</b>	<b>994.639,28</b>
<b>62 - Fornecimentos e Serviços Externos</b>	<b>4.174.288,69</b>
621 - Subcontratos	941.297,24
622 - Serviços Especializados	2.760.839,69
623 - Materiais	123.582,01
624- Energia e Fluidos	240.767,92
625- Deslocações, Estadas e Transportes	38.009,15

626 - Serviços Diversos	69.792,69
<b>63 - Gastos com Pessoal</b>	<b>2.803.545,56</b>
<b>632 - Remunerações do Pessoal</b>	<b>2.238.457,02</b>
Remunerações Certas	2.066.297,36
Remunerações Adicionais	172.159,66
<b>634 - Indemnizações</b>	<b>5.765,09</b>
<b>635 - Encargos s/ Remunerações</b>	<b>503.695,35</b>
<b>636 - Seguros de acidentes de trabalho</b>	<b>39.218,44</b>
<b>638 - Outros gastos com pessoal</b>	<b>16.409,67</b>
<b>64 - Gastos de Depreciação e Amortização</b>	<b>507.779,15</b>
642 - Ativos Fixos Tangíveis	488.227,67
643 - Ativos Fixos Intangíveis	19.551,48
<b>65 - Perdas por Imparidade</b>	<b>15.000,00</b>
651 - Em dívidas a receber	15.000,00
<b>67 - Provisões do período</b>	<b>0,00</b>
673 - Processos judiciais em curso	0,00
<b>68 - Outros Gastos e Perdas</b>	<b>110.736,75</b>
<b>69 - Gastos e perdas de Financiamento</b>	<b>0,00</b>
<b>Total de Gastos</b>	<b>8.605.989,43</b>
<b>Resultado Líquido</b>	<b>450.731,38</b>

(\*) Dados previsionais a Setembro de 2023

## Orçamento previsual para 2024

	Valores por Valência				
	(Valores em euros)				
	Hospital	UCC	ERPI	Outras	Total
<b>Rendimentos</b>					
<b>71 - Vendas</b>					
<b>72 - P. Serviços</b>	7.098.590,70	468.397,50	522.644,18	2.200,00	8.091.832,37
<b>75 - Subsídios</b>	8.616,05	4.615,39	382.951,73	114.021,94	510.205,11
<b>7511 - Segurança Social</b>	0,00	0,00	382.951,73	0,00	382.951,73
75114 - ERPI			382.951,73		382.951,73
<b>7517 - IEFP</b>	8.616,05	4.615,39		43.314,75	56.546,19
<b>7519 - Outros Subsídios</b>				26.173,84	26.173,84
<b>753 - Doações e heranças</b>				44.533,35	44.533,35
<b>78 - Outros Rendimentos e Ganhos</b>	29.710,62	99.598,84	44.326,16	247.672,33	421.307,94
<b>79 - Juros e outros rend similares</b>				33.375,39	33.375,39
<b>Total de Rendimentos</b>	<b>7.136.917,36</b>	<b>572.611,73</b>	<b>949.922,07</b>	<b>397.269,66</b>	<b>9.056.720,81</b>
<b>Gastos</b>					
<b>61 - Custo M. Vend. e M. Consumidas</b>	674.236,14	83.345,35	231.332,43	5.725,37	994.639,28
<b>62 - Fornecimentos e Serv. Externos</b>	3.791.926,27	135.347,40	158.794,10	88.220,93	4.174.288,69
<b>63 - Gastos com Pessoal</b>	1.569.985,52	322.407,74	827.045,94	84.106,37	2.803.545,56
<b>64 - Gastos de Dep. e Amortização</b>	317.885,05	23.677,31	145.918,09	20.298,71	507.779,15
<b>65 - Perdas por Imparidade</b>	15.000,00				15.000,00
<b>67 - Provisões do período</b>					0,00
<b>68 - Outros Gastos e Perdas</b>	107.766,24	891,15	1.188,20	891,15	110.736,75
<b>69 - Gastos e p. de Financiamento</b>					0,00
<b>Total de Gastos</b>	<b>6.476.799,20</b>	<b>565.668,94</b>	<b>1.364.278,76</b>	<b>199.242,52</b>	<b>8.605.989,43</b>
<b>Resultado Líquido</b>	<b>660.118,16</b>	<b>6.942,78</b>	<b>-414.356,69</b>	<b>198.027,13</b>	<b>450.731,38</b>

(\*) Dados previsionais a Setembro de 2023



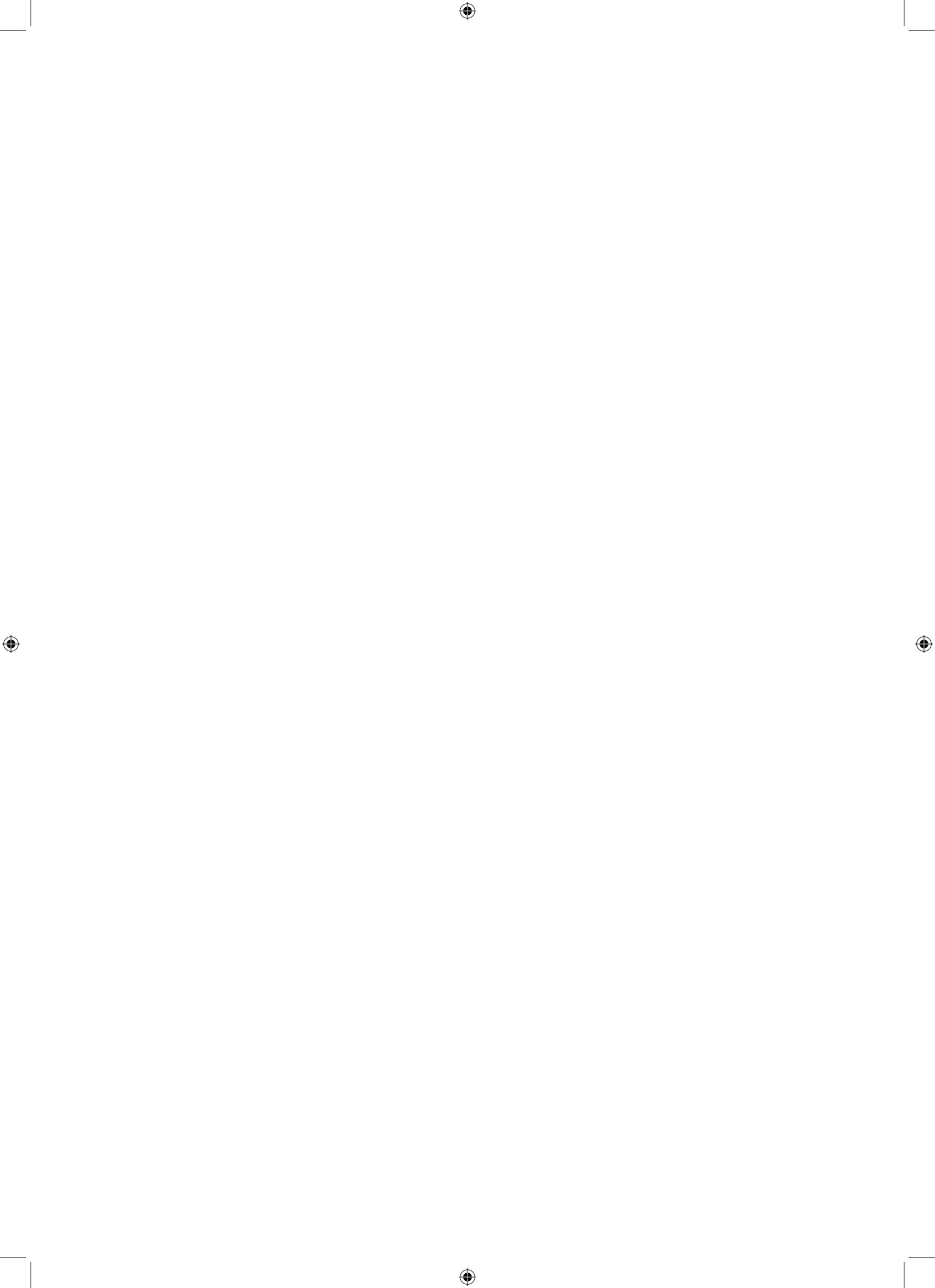
## Orçamento previsual para 2024

	<b>2024</b> (Valores em euros)
<b>Investimento Médio e Longo Prazo</b>	
<b>Ativos Intangíveis</b>	
<b>Ativos Fixos Tangíveis</b>	<b>2.079.921,56</b>
Bens de domínio público	
Bens do património histórico e cultural	
Terrenos e recursos naturais	
Edifícios e outras construções	1.798.829,70
Equipamento básico	175.091,86
Equipamento de transporte	
Equipamento administrativo	43.000,00
Equipamentos biológicos	
Outros ativos fixos tangíveis	63.000,00
<b>Propriedades de Investimento</b>	
<b>Investimentos Financeiros</b>	
<b>Outros Ativos Financeiros (Não corr. Det. p/ venda)</b>	
<b>Total Investimento</b>	<b>2.079.921,56</b>
<b>Investimentos em Curso</b>	
Edifícios e outras construções	3.251.000,00
Equipamento básico	0,00
<b>Total Investimentos em Curso</b>	<b>3.251.000,00</b>
<b>Investimentos - Curto Prazo</b>	
<b>Outros Ativos Financeiros</b>	
<b>Outros Passivos Financeiros</b>	
<b>Total Investimentos - Curto Prazo</b>	<b>0,00</b>
<b>Total Novo Investimento</b>	<b>5.330.921,56</b>





### **III. PARECER DO CONSELHO FISCAL**



## Ata nº41

No dia 10 de Novembro de 2023, 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 2023.-----

**Ponto 2:** Analisar e ou retificar e aprovar o Orçamento de Exploração Previsional e o Relatório de Atividades para o exercício económico de 2024.-----

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.-----

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

Assim, da análise dos documentos previsionais, verificou-se que o total previsional de rendimentos é de 9.056.720,81€ (nove milhões, cinquenta e seis mil, setecentos e vinte euros e oitenta e um cêntimos) e o total previsional de gastos é de 8.605.989,43€ (oito milhões, seiscentos e cinco mil, novecentos e oitenta e nove euros e quarenta e três cêntimos), verificando-se um resultado líquido previsional de 450.731,38 € (quatrocentos e cinquenta mil, setecentos e trinta e um euros e trinta e oito cêntimos).-----

Foram também apresentados os projetos para investimentos a realizar durante o exercício de 2024, 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 2024.-----

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

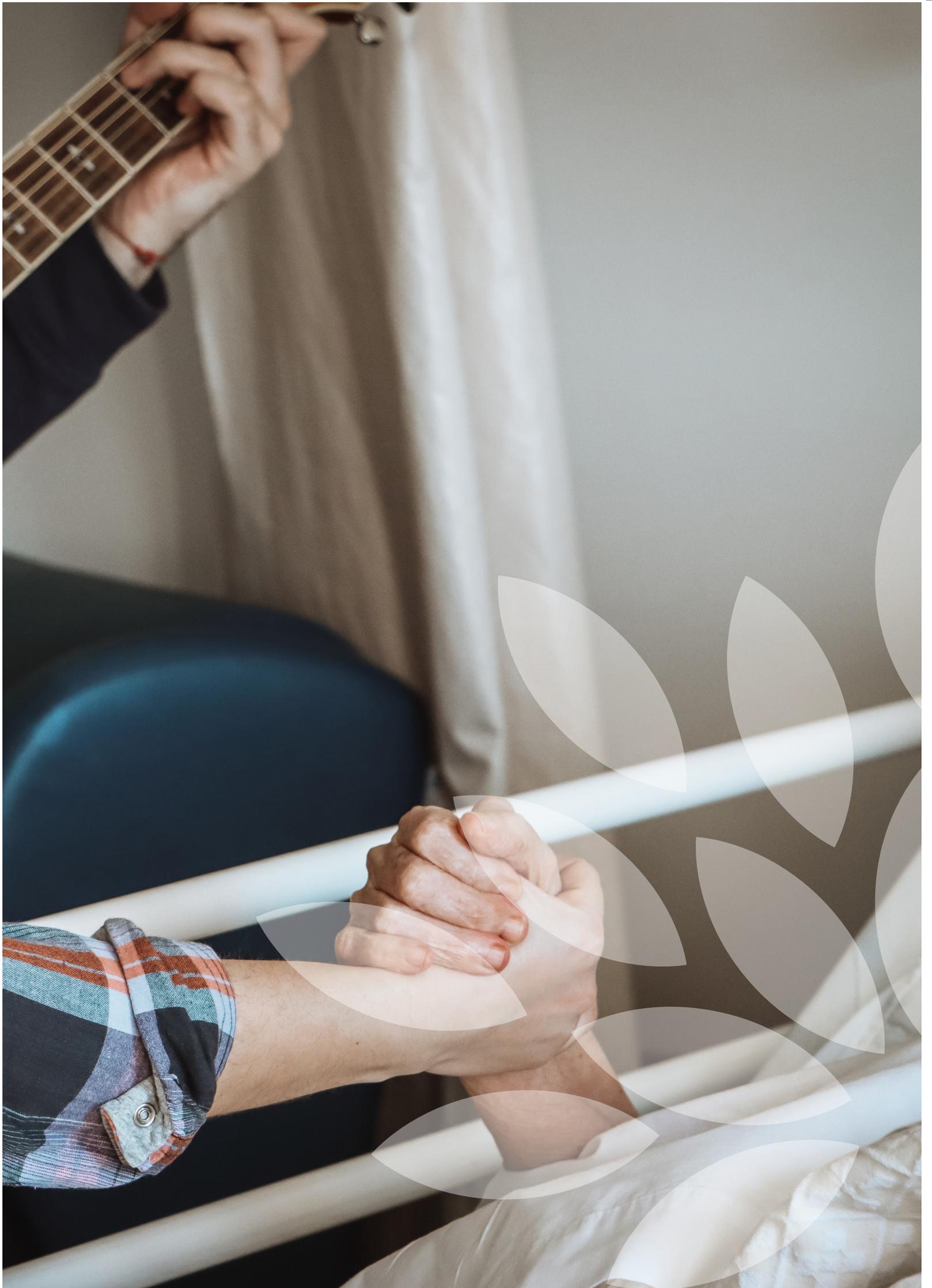


Daniel da Silva Macedo



Dr. Domingos Alexandre Soares de Magalhães







AO SERVIÇO DA SAÚDE E DA  
RESPONSABILIDADE SOCIAL

