

# Relatório de Atividades e Contas

SANTA CASA DA MISERICORDIA

SANTARÉM



## 1. Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ÍNDICE</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>1. INTRODUÇÃO</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS/ CLIENTES</b> .....  | <b>4</b>  |
| 2.1. INFÂNCIA E JUVENTUDE .....  | 4         |
| 2.1.1. Creche “Os Amiguinhos”.....   | 4         |
| 2.1.2. Educação Pré-Escolar “Os Amiguinhos” .....  | 4         |
| 2.1.3. Centro de Atividades de Tempos Livres “Quinta do Boial” .....   | 5         |
| 2.1.4. Centro de Acolhimento Temporário “Primeiro Passo” .....   | 5         |
| 2.1.5. Lar de Infância e Juventude – Lar dos Rapazes.....  | 6         |
| 2.2. ANCIANIA .....  | 6         |
| 2.2.1. Centro de Dia .....   | 6         |
| 2.2.2. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) .....   | 7         |
| 2.2.3. ERPI - Lar de Grandes Dependentes.....  | 7         |
| 2.2.4. Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos (CATEI).....   | 8         |
| 2.2.5. Estrutura Residencial Para Idosos - Santarém.....   | 8         |
| 2.2.6. Estrutura Residencial Para Idosos de S. Domingos.....   | 8         |
| 2.3. SAÚDE .....   | 9         |
| 2.3.1. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção “Hospital de Jesus Cristo” .....                                      | 9         |
| 2.4. UNIVERSIDADE DA TERCEIRA IDADE (UTIS) .....   | 9         |
| 2.5. FAMÍLIA / COMUNIDADE .....  | 9         |
| 2.5.1. Rendimento Social de Inserção (RSI).....  | 9         |
| 2.5.2. Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS) – Novo Rumo .....   | 10        |
| 2.5.3. Cantina Social .....  | 10        |
| 2.5.4. Centro de Apoio ao Peregrino.....   | 10        |
| <b>2.6. ORGANIZAÇÃO</b> .....  | <b>11</b> |
| 2.6.1. Voluntariado.....   | 11        |
| 2.6.2. Recursos Humanos .....  | 11        |
| 2.6.2.1. Trabalhadores por conta de outrem.....  | 11        |
| 2.6.2.2. Prestadores de serviços .....   | 12        |
| 2.6.2.3. Formação e Projetos de Inovação.....  | 12        |
| 2.6.2.4. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.....   | 14        |
| 2.6.2.5. Gabinete Jurídico .....   | 14        |
| 2.6.3. Gabinete de Informática.....  | 14        |
| 2.6.4. Dietética e Nutrição.....   | 15        |
| 2.6.5. Obras e Manutenção .....  | 15        |
| 2.6.6. Serviços Administrativos.....   | 16        |
| 2.6.7. Património .....  | 16        |
| 2.6.8. Praça de Touros.....  | 16        |
| <b>3. RESULTADOS TANGÍVEIS DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DA SOCIEDADE</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>4. VALOR ACRESCENTADO PARA A SOCIEDADE</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>5. DESEMPENHO EM RELAÇÃO AO RESPEITO DA AUTODETERMINAÇÃO DOS SEUS CLIENTES</b> .....  | <b>17</b> |
| <b>6. DESEMPENHO EM RELAÇÃO À FACILITAÇÃO DO ACESSO DOS CLIENTES A PESSOAS QUE OS REPRESENTEM E/OU ESTRUTURAS DE APOIO / SUPORTE</b> ..... | <b>17</b> |



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 7.  | AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO DE ABUSO FÍSICO, MENTAL E FINANCEIRO DOS CLIENTES.....  | 17 |
| 8.  | REVISÃO DA POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE CONFIDENCIALIDADE (COM COLABORADORES E CLIENTES) .....  | 17 |
| 9.  | PARCERIAS .....  | 17 |
| 10. | REVISÃO ANUAL DAS MEDIDAS, ATIVIDADES E POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO DOS CLIENTES OU SEUS REPRESENTANTES.....  | 18 |
| 11. | PLANOS INDIVIDUAIS.....  | 18 |
| 12. | AVALIAÇÃO ANUAL DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS .....   | 18 |
| 13. | BARREIRAS EXISTENTES .....   | 18 |
| 14. | FEEDBACK E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES, FAMÍLIAS, COLABORADORES, COMUNIDADE E ENTIDADES FINANCIADORAS.....   | 19 |
| 15. | MEDIR RESULTADOS / IDENTIFICAR BENEFÍCIOS A NÍVEL COLETIVO E NÍVEL INDIVIDUAL; VALOR ACRESCENTADO PARA COMPRADORES E ENTIDADES FINANCIADORAS ..... | 19 |
| 16. | MONITORIZAÇÃO DE OBJETIVOS DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES.....   | 19 |
| 17. | AÇÕES DE MELHORIA NO ÂMBITO DAS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA.....  | 19 |
| 18. | AÇÕES DE MELHORIA GERAIS.....  | 20 |



## **1. Introdução**

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém tem de saber “para onde se quer ir” é essencial, e a resposta resulta das análises interna e externa que se conduzem, arquitetadas pela visão absolutamente exterior a essas análises e ao domínio interno da Organização.

Pretende-se com isto dizer que o futuro desejado, a aspiração da Misericórdia, está bem explícito na visão “ser uma Instituição de referência pela qualidade a nível local, nacional e transnacional,”.

Compreendemos esta como algo que ainda não se tem, não se faz ou fez, porque não se passou ou esta a passar, e que traduz um sonho, uma ilusão, que em todo o caso se acredita poder vir a ser real.

É deste caminho real que pretendemos dar conta neste relatório.

A resposta ao “para onde se quer ir” adquire materialização, não obstante a existência de aspetos sempre intangíveis, quando verificamos os elementos objetivos retirados das análises internas e externas, e conjuntamente com a Visão se pode ler e escrever a Missão e um conjunto de objetivos e um conjunto de valores que nos guiem.

Concluimos que há um caminho percorrido que nos orienta para outro nem mais fácil, nem mais difícil, mas sim diferente que queremos percorrer.

## **2. Caracterização dos serviços/ clientes**

A Misericórdia revê-se na prestação de serviços a um conjunto diferenciado de pessoas e grupos, que se organiza em áreas distintas:

### **2.1. Infância e Juventude**

#### **2.1.1. Creche “Os Amiguinhos”**

A resposta social Creche com uma frequência média mensal de 50 crianças e um Acordo de Cooperação para 49 crianças, entre os três e os trinta e seis meses e mantém uma lista de espera de 20 crianças.

Durante o ano de 2014 desenvolveu-se um conjunto de atividades previamente planeadas para estes destinatários e suas famílias.

As crianças vivem maioritariamente em Santarém e durante o período em análise trabalhamos para a sua autodeterminação, assente no modelo pedagógico de High Scoope.

As famílias mantêm-se disponíveis para a colaboração com todos os profissionais intervindo em muitas das atividades.

De salientar que continuamos a trabalhar a Inteageracionalidade como um valor acrescentado para todos os intervenientes.

#### **2.1.2. Educação Pré-Escolar “Os Amiguinhos”**

Falamos de um edifício comum à Creche que funciona de forma integrada, pois para a maioria das crianças há um percurso de continuidade. A frequência média mensal foi de 62 crianças e finalizámos o ano com 16 em lista de espera, sendo que o Acordo de Cooperação é para 58 crianças.

Trabalhamos assentes no modelo Pedagógico da Escola Moderna Portuguesa, em que se promove um clima de livre expressão, valorização das experiências de cada um, das suas opiniões e ideias, sempre num contexto de solidariedade e respeito pelo outro.

Nestas respostas sociais não só se valoriza o trabalho em equipa, como também, a articulação com outros serviços e profissionais adequados às especificidades de algumas crianças, caso da Equipa de Intervenção Precoce, constituída por: psicóloga, terapeuta da fala e técnica de serviço social que em conjunto com os profissionais da creche e educação pré – escolar e os pais das crianças em causa, traçam um Plano Individual.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Mantemos também por solicitação dos pais, atividades extracurriculares: judo, dança, ioga e música bem como o inglês.

Funcionamos durante o mês de agosto, o que tem sido considerado pelas famílias como uma mais-valia.

Deparamo-nos também com algumas barreiras: atrasos e falta de pagamento de mensalidades, precariedade nos rendimentos das famílias o que diminuiu a receita, provocando constrangimentos económicos que dificultam alguns investimentos necessários.

No final do ano, ultrapassámos o maior constrangimento, que era a inexistência de um espaço coberto polivalente que graças a um donativo foi possível ser construído e iniciou-se a adequação do espaço exterior do edifício.

### **2.1.3. Centro de Atividades de Tempos Livres “Quinta do Boial”**

Esta resposta social inaugurada em 2001 tem estado sujeita a um conjunto de alterações provenientes do exterior, nomeadamente alterações legislativas, que têm criado vários constrangimentos.

Por diversas vezes se equacionou o encerramento desta resposta, sem que isso tivesse acontecido, e no último ano houve mudanças significativas no funcionamento interno.

A resposta social esteve aberta em agosto, mudou de direção técnica e houve mais divulgação da sua existência e dos serviços que presta, contudo o número de crianças continua a ser inferior ao Acordo de Cooperação (20) a frequência média mensal é de 17 crianças, tendo em atenção que 4 destas crianças tem necessidades educativas especiais, que necessitam de reforço de atenção nas suas atividades e claro de um trabalho constante com vista à não discriminação por parte dos pares.

A maior abertura à comunidade verificou-se através do número de festas /eventos organizados aos fins de semana (16) onde foi possível fornecer às famílias para além do espaço/instalações, também a animação para as crianças sempre que o requeriam.

Os constrangimentos desta resposta social não são só as acessibilidades, pois diversificámos o serviço de transporte para responder às necessidades dos pais/encarregados de educação, mantivemos um serviço de apoio às famílias, permitindo que as crianças usufruíssem da resposta sempre que o necessitavam sem terem que ter frequência de continuidade, contudo as dificuldades económicas por parte das famílias são atualmente o maior constrangimento à frequência das crianças.

### **2.1.4. Centro de Acolhimento Temporário “Primeiro Passo”**

O Centro de Acolhimento Temporário funciona 24 horas por dia e durante o ano 2014, foram admitidas cinco crianças entre os 2 e os 8 anos de idade e, foram desvinculadas seis crianças com proveniência maioritariamente do Concelho de Santarém. Estas seis crianças frequentaram escolas do 1º Ciclo da Cidade e cinco frequentaram a Creche e a Educação Pré-Escolar da Instituição.

Esta resposta social tem Acordo de Cooperação Atípico com a Segurança Social para 12 crianças e durante o ano em análise a frequência média mensal foi de 12 crianças.

O encaminhamento das crianças que passam pelo CAT pode traduzir-se no seu regresso à família biológica, nuclear ou alargada, no encaminhamento para a adoção ou na colocação da criança em lar de infância e juventude.

No ano 2014 foram desvinculadas sete crianças, três regressaram à família biológica (uma integrada na família nuclear e duas na família alargada). Três crianças foram adotadas e uma foi encaminhada para outra instituição de acolhimento. Uma das crianças que regressaram à família esteve em acolhimento menos de um mês, era Alemã e encontrava-se sinalizada na base de dados de crianças desaparecidas, foi rapidamente encaminhada para a família nuclear. As outras duas crianças foram ambas integradas nos agregados dos avós e permaneceram na Instituição por 4 e 5 meses. Quanto às que foram encaminhadas para adoção uma permaneceu em acolhimento 1 ano e duas (fratria) permaneceram por um período superior a três anos (demora do processo judicial). A criança que foi encaminhada para outra instituição esteve acolhida só uma semana.



### **2.1.5. Lar de Infância e Juventude – Lar dos Rapazes**

A resposta social mais antiga da Misericórdia que se destina ao acolhimento prolongado de crianças e jovens na sequência da aplicação de medidas de promoção e proteção tomadas pelas seguintes instâncias: Tribunais ou Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.

Cada vez mais chegam até ao Lar dos Rapazes crianças e jovens com histórias passadas pautadas por abusos e/ou negligência grave, que aprenderam modelos relacionais perturbados que necessitam de ser transformados. São cada vez mais frequentes as crianças e jovens com problemas graves de comportamento que exigem acompanhamento pedopsiquiátrico com toma de medicação regular.

O Lar de Infância e Juventude tem Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 12 crianças/jovens incluídos no Projeto Sere+.

O universo de estudo durante o ano de 2014 é de treze jovens, ocorreu uma desvinculação e duas admissões.

Atualmente existem dois jovens cuja tutela é da Instituição, ou seja, cabe à Misericórdia as responsabilidades parentais.

A proveniência destes jovens é maioritariamente do Distrito de Santarém e têm idades entre os 12 e os 14 anos sete crianças, entre os 16 e 17 anos, cinco crianças e um jovem com 19 anos.

Relativamente à permanência estão quatro jovens em acolhimento há mais de 6 anos, um em acolhimento há 4 anos, dois há 3 anos e dois há 2 anos, dois há 1 ano e dois foram acolhidos durante o ano de 2014.

No ano letivo de 2013/2014, dez jovens tiveram aproveitamento escolar e transitaram de ano, dois não atingiram os objetivos propostos e reprovaram.

Os jovens mantêm contacto com as suas famílias de origem passando com elas períodos de fins-de-semana e férias escolares.

## **2.2. Anciania**

### **2.2.1. Centro de Dia**

Uma resposta social em fase de avaliação/reflexão com vista a uma mudança que lhe permita ajustar-se às atuais necessidades das famílias e dos clientes/utentes.

Cada vez existe menos procura desta resposta social, apesar da sua frequência média ter sido de 50 pessoas, consonante com o número protocolado em Acordo de Cooperação com a Segurança Social.

A inexistência de lista de espera e a rotatividade de clientes/ utentes, demonstra que o Centro de Dia é uma resposta temporária até à admissão em ERPI e foi o que aconteceu ao longo de 2014 a 14 pessoas.

Atualmente os clientes/utentes têm um maior índice de dependência, 23 pessoas com maior necessidade de acompanhamento no desenvolvimento das suas atividades de vida diária, e ainda uma adequação ao novo perfil destes, nomeadamente no que concerne ao tipo de patologias maioritariamente do foro neurológico (demências) e cardiovasculares (AVC's).

A maioria dos clientes/utentes que frequentam o Centro de Dia tem 80 e mais anos (só quatro tem menos de 60 anos), contudo os admitidos em 2014 tem uma média de idade de 82 anos.

O género feminino é o mais representado com 31 mulheres e o masculino com 19, de referenciar que 15 clientes/utentes vivem sós e que 23 são dependentes.

O tempo médio de permanência nesta resposta social é de 6 anos.

A referência às patologias remete-nos não só para os cuidados “à medida”, mas para a necessidade de um reforço na área da saúde: um enfermeiro da equipa do internamento desloca-se 2 vezes por semana para a preparação da terapêutica, (pois o volume aumentou significativamente). A reabilitação não só de prevenção mas também de manutenção das capacidades funcionais atuais, tem contado com a colaboração de uma professora de educação física voluntária.

Temos desafios pela frente que se constituem como propostas de mudança já a serem gradualmente implementadas.



### **2.2.2. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**

No ano de 2014 o plano de atividades desta resposta social esteve em alinhamento com o planeamento estratégico da Instituição. Atualmente existe um Acordo de Cooperação com a Segurança Social para 103 clientes/utentes referente a prestação de serviços sete dias por semana e a prestação de serviços cinco dias por semana.

Foram realizados 175 atendimentos, dos quais 105 iniciaram processo de candidatura e 60 são referentes a atendimentos para esclarecimentos e orientação. Dos 105 processos de candidatura, 63 passaram a processos de admissão, 4 foram processos de readmissão, 17 mantem-se em lista de espera por vontade dos próprios e 21 foram arquivados sem passarem a fase de admissão (ex: ocorrência de óbito).

Setenta processos foram anulados após a instauração de todo o processo para admissão (ex: admissão em ERPI).

O maior número de clientes/ utentes são mulheres acima dos 80 anos e com serviços 7 dias por semana. A frequência média mensal foi de 101 pessoas, distribuídas pelas freguesias de Almoester, Póvoa da Isenta, Vale de Santarém e Cidade de Santarém.

### **2.2.3. ERPI - Lar de Grandes Dependentes**

Esta é uma resposta social diferenciada pelo tipo de serviços prestados, embora seja do âmbito da Segurança Social com a qual existe Acordo de Cooperação Atípico para 50 pessoas, a sua ação centra-se na área da saúde, em que os cuidados médicos, de enfermagem e de reabilitação dão resposta aos 54 clientes/utentes.

Ao longo do ano a lotação manteve-se sempre no máximo, com uma lista de espera de 146 pessoas, no final de 2014, sendo 106 mulheres e 40 homens.

As faixas etárias de maior incidência são acima da dos 80-84 anos. Nesta resposta social os objetivos visam a reabilitação, recuperação de competências, e a manutenção das que ainda existem. Foram apoiadas pontualmente para descanso dos cuidadores ou em situações de espera para a entrada em unidades de cuidados continuados 10 pessoas, o que permitiu que as suas famílias beneficiassem de um reforço na sua qualidade de vida.

Os cuidados de saúde prestados acarretam à Misericórdia despesas acrescidas com recursos humanos especializado.

As mulheres são as clientes/utentes maioritárias desta resposta social e encontram-se sobretudo na faixa etária dos 80-84 anos.

Sendo a área da saúde central nos serviços prestados por esta resposta social verificamos que ao longo do ano 2014 houve 148 saídas de clientes/utentes para exames complementares de diagnóstico, consultas de especialidade e episódios de urgência, todas elas com acompanhamento por um colaborador da Instituição.

### **2.2.4. Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos (CATEI)**

Esta é uma resposta social com Acordo Cooperação Atípico com a Segurança Social, para 13 clientes/utentes, cujas vagas são geridas pela referida entidade. Verificámos ao longo dos anos que esta não é uma resposta temporária visto que o encaminhamento/enquadramento do idoso para outra resposta social ou família é inexistente.

Durante 2014, ocorreram 2 óbitos e 1 admissão, regista-se uma predominância do sexo feminino em detrimento do sexo masculino. (10 mulheres e 3 homens). A média de idades é de 83 anos, resultantes de uma variação entre os 61 e os 95 anos. Os clientes/utentes mais antigos permanecem em CATEI há 12 anos e o mais recente foi admitido há 1 mês. Oito dos treze clientes/utentes estão na Misericórdia há mais de 3 anos o que valida que esta resposta não tem carácter temporário com se supunha mais sim definitivo, uma vez que o motivo de saída acontece exclusivamente por óbito.

### **2.2.5. Estrutura Residencial Para Idosos - Santarém**



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

É uma resposta social destinada a 31 clientes/utentes, com Acordo de Cooperação para a totalidade e cujo número se manteve constante ao longo do ano.

Durante o ano de 2014, não se registaram óbitos, sendo que as duas admissões realizadas aconteceram devido a transferências entre respostas sociais. Mantivemos um serviço que visa a conciliação entre a vida familiar e profissional admitindo para tal clientes/utentes (2 pessoas) no horário diurno, sete dias na semana e até às 22 horas.

Realizaram-se este ano 43 inscrições.

Numa análise operativa dos dados verificamos uma predominância do sexo feminino em detrimento do sexo masculino, 20 mulheres e 11 homens. Cujas idades oscilam entre os 49 anos e os 101 anos, sendo a média de idades de 84 anos. O utente mais antigo permanece nesta resposta há 14 anos.

Nesta resposta social o plano de acompanhamento na saúde é da responsabilidade de: médico, enfermeiros e equipa de reabilitação comuns a outras respostas sociais. Foram registadas 105 saídas de acompanhamento dos clientes/utentes a consultas, exames complementares de diagnóstico e recurso ao serviço de urgência.

### **2.2.6. Estrutura Residencial Para Idosos de S. Domingos**

Esta resposta social, é gerida pela Misericórdia de Santarém, desde 1 de dezembro de 2013, data em que foi assinado o Acordo de Gestão e o de Cooperação com a Segurança Social, situa-se a dois quilómetros da Sede e tem capacidade para 65 clientes/utentes sendo que 16 destes ocupam vagas cativas para a Segurança Social. Durante o ano em análise não se atingiu a lotação máxima devido à falta de condições de 5 quartos duplos que não reuniam condições de habitabilidade.

Em 2014, foram admitidos 23 clientes/ utentes, 17 do sexo feminino e 6 do sexo masculino. O mês em que ocorreram mais admissões foi no mês de Agosto com 5 admissões, das quais duas foram internamentos temporários para descanso do cuidador.

Os motivos da saída estão na sua grande maioria relacionados com idas para o HDS (10), e que resultaram no óbito do cliente/utente (2).

A faixa etária que prevalece nos clientes/utentes desta resposta social é a dos 80-84 no sexo feminino (a maioria) e entre 85-89 no sexo masculino.

De referir que durante o ano 2014, esta resposta social esteve sujeita a grandes alterações quer no que respeita aos recursos humanos, pois todas as colaboradoras que quiseram permanecer ao serviço da Misericórdia decidiram, a partir do final do mês de Maio regressarem aos serviços da Segurança Social Local, o que desencadeou um processo de recrutamento e seleção da nossa Instituição e a posterior organização e dinamização de formação profissional adequada aos perfis e competências dos profissionais contratados. Também durante o final do ano de 2014 decorreram obras de melhoria das instalações, que se encontravam degradadas apesar dos esforços da Misericórdia em melhorar as mais prementes no início do ano. Estas obras foram da responsabilidade da Segurança Social, conforme se previa já no protocolo anteriormente assinado.

## **2.3.Saúde**

### **2.3.1. Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção “Hospital de Jesus Cristo”**

A Unidade de Cuidados de Longa Duração e Manutenção “Hospital de Jesus Cristo” é um estabelecimento integrado na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (REDE). Esta unidade tem capacidade para 21 utentes cuja admissão é efetuada pela Equipa de Cuidados Locais (ECL) em articulação com os serviços da Segurança Social e a Equipa de Gestão de Altas dos Hospitais (EGA).

Em 2014 admitiram-se 26 utentes, contudo no início do ano encontravam-se em internamento 21 utentes pelo que serão analisados 47. O número significativo de utentes que se mantem desde 2013 deve-se ao





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

fato de continuarem a aguardar resposta social e/ou resolução de problemas sociais. A média de utentes internados para descanso do cuidador ronda 1 a 2 utentes mês. Identificamos uma diminuição de utentes provenientes do hospital 14% em 2013 para 6% em 2014. A percentagem de utentes provenientes do domicílio de outro familiar é de 7% tal como de lares privados. A faixa etária que prevalece nos admitidos é entre os 81 e os 90 anos, seguida dos de mais de 90 anos.

Em relação ao tempo de permanência a grande maioria esteve internada ente 0 e 30 dias para descanso do cuidador. Dos cinco utentes que em 2013 aguardavam vaga em ERPI apenas um conseguiu vaga nesta resposta social e foi na Misericórdia. A maioria dos utentes admitidos é da zona de Santarém (ECL da Lezíria).

Relativamente ao nível de dependência podemos constatar em 74.6 % dos utentes apresenta dependência total, 14.9 dependência severa, 8.5% dependência moderada e 2% dependência leve. Este nível de dependência remete-nos para a necessidade de um reforço de recursos humanos especializados e de constante processo de formação à restante equipa.

### **2.4. Universidade da Terceira Idade (UTIS)**

Na Universidade da Terceira Idade de Santarém, no ano letivo 2014/2015 inscreveram-se 340 alunos, para uma frequência atual de 320. Contamos com 56 professores voluntários, que ministram um total de 47 disciplinas e 7 atividades extracurriculares, perfazendo um total de 70 turmas em funcionamento.

A UTIS tem uma gestão partilhada entre a Misericórdia de Santarém (sede administrativa), a União de Juntas de Freguesias da Cidade de Santarém e o Município de Santarém, sendo que no ano letivo em apreço a gestão compete à referida União de Juntas.

### **2.5. Família / Comunidade**

#### **2.5.1. Rendimento Social de Inserção (RSI)**

A equipa multidisciplinar de Rendimento Social de Inserção constituída em 2005, resultante de um protocolo estabelecido com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, prevê o acompanhamento de 185 processos de agregados familiares nas freguesias de Vale de Santarém, Almoester, Póvoa de Isenta e ainda as de S. Salvador e S. Nicolau.

A freguesia de S. Salvador é aquela que apresenta maior número de famílias de etnia cigana (23), o total de agregados acompanhados é de 78 e o total de beneficiários nesta freguesia é de 201 pessoas.

Na freguesia de S. Nicolau a equipa acompanha 77 agregados familiares compostos por 181 beneficiários.

A freguesia do Vale de Santarém, de um total de 30 agregados acompanhados 16 são de etnia cigana. O número de pessoas em acompanhamento é de 70.

Na freguesia da Póvoa de Isenta são acompanhadas 11 pessoas distribuídas por 8 agregados familiares.

A equipa da Misericórdia tem-se destacado através da aplicação de uma metodologia centrada na família, desenvolvendo ao longo do ano ateliers de ocupação/formação dirigidos aos beneficiários em áreas do saber ser, estar e fazer, quer para adultos, quer nas pausas letivas para crianças e adolescentes.

#### **2.5.2. Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS) – Novo Rumo**

Esta resposta social com Acordo de Cooperação Atípico para 15 clientes/utentes e que continua a ser única no distrito. Para melhor podermos compreender o que significa reinserir ou reintegrar socialmente temos que perceber o que significa exclusão, alguém que é privado ou excluído em determinadas áreas que não se reportam exclusivamente às de ordem económica, passam por questões sociais, pessoais, culturais ou seja a destituição da capacidade de acesso aos direitos/deveres de cidadania.

Os recursos desta resposta social são: atendimento, alojamento, refeitório social, balneário/tratamento de roupas, apoio em géneros alimentares, ateliers ocupacionais e possibilidade de integração em ações de voluntariado. Estes recursos são geridos de acordo com as necessidades/competências de cada cliente/utente. Ao longo do ano a média mensal de frequência foi de 52 clientes/utentes, à semelhança de



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

outros anos os indivíduos do sexo masculino continuam a ser os mais representados. Foram apoiados 253 agregados familiares, tendo em atenção que alguns destes agregados são unipessoais.

O tipo de situações mais comuns reporta às dependências (alcoolismo e drogas) e a ausência de rendimentos. Relativamente às problemáticas das dependências identificamos as seguintes situações: indivíduos que estão na rua a consumir e que ainda não demonstram necessidade/vontade de iniciar tratamento, indivíduos que concluíram programas terapêuticos e que necessitam de apoio na fase inicial do seu processo de reinserção; indivíduos com longos anos de consumos, nomeadamente do álcool; indivíduos que abandonaram ou foram expulsos de comunidades terapêuticas, indivíduos que aguardam admissão em comunidade terapêutica ou em ambulatório.

Nesta resposta social foram distribuídas 15874 refeições e foram lavados 4417 quilos de roupa. Frequentaram os ateliers de ocupação/aprendizagem 73 pessoas e foram integrados em ações de voluntariado 10 pessoa.

Esta é uma resposta social de exigência pessoal e organizacional diferenciada tendo em conta o perfil dos clientes/utentes em que as situações multiproblemáticas são uma característica dominante.

### **2.5.3. Cantina Social**

As cantinas sociais resultaram de um Plano de Emergência Social implementado em 2012. A Misericórdia de Santarém intervém nas freguesias de Marvila, S. Nicolau e S. Salvador. Durante o ano de 2014 a Misericórdia propôs o aumento do número de refeições protocoladas com a Segurança Social de 100 para 125 por dia. Durante o ano de 2014 fornecemos 43347 refeições, para um número médio de 37 agregados por mês, foram apoiados um total de 91 agregados familiares. Nas pausas letivas fornecemos refeições ao abrigo do projeto PERA destinado a crianças sinalizadas em contexto escolar.

As razões que têm levado ao aumento da procura deste serviço prendem-se sobretudo com situações de desemprego, atraso na atribuição de prestações sociais, rendas de habitação demasiado altas e ainda por motivo de doença de algum dos elementos do agregado familiar.

### **2.5.4. Centro de Apoio ao Peregrino**

A Cidade de Santarém é ponto de passagem e consta do roteiro de peregrinação quer para Fátima, quer para Santiago de Compostela e a Misericórdia encontra-se identificada nesse roteiro como ponto de apoio aos peregrinos.

Em 2014 recebemos peregrinos provenientes de: Europa, Ásia, África, América e Austrália, para além dos portugueses. No total acolhemos e apoiamos (nomeadamente com serviços de saúde) 309 pessoas que pagaram o valor estabelecido (5€), contudo 22 pessoas revelaram não ter disponibilidade para tal. Este é um recurso da Misericórdia ao qual podemos chamar de “negócio social sustentável”.

## **2.6. Organização**

### **2.6.1. Voluntariado**

O voluntariado não é uma resposta social, mas constitui-se como uma atividade que complementa e coopera em diferentes ações dinamizadas pelas respostas sociais e serviços da Misericórdia de acordo com as necessidades diagnosticadas que visam sempre melhorar a qualidade de vida dentro da Organização.

A admissão de um voluntário na Instituição inicia-se com uma entrevista, seguida de formação adequada sobre a Misericórdia e posteriormente a integração e acompanhamento nos serviços onde irá desenvolver a sua ação.

Atualmente contamos com 66 voluntários sendo que 20 deles fazem parte dos Órgãos Sociais da Misericórdia. A média de idade dos voluntários é de 58 anos e são maioritariamente mulheres aposentadas, contudo esta realidade, tem-se vindo a alterar durante o último ano com o aparecimento de jovens, que procuram através do voluntariado desenvolver competências na área do serviço ao outro,



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

nomeadamente jovens licenciados e desempregados, mas alguns deles permanecem pouco tempo devido à sua integração em mercado de trabalho.

O voluntariado está cada vez mais interiorizado nos jovens estudantes e isto deve-se a uma ação concertada entre a Misericórdia e o Politécnico de Santarém, nomeadamente a Escola Superior de Educação.

### **2.6.2. Recursos Humanos**

Durante o ano em análise, o Departamento de Recursos Humanos reforçou o seu compromisso no que respeita à clarificação das políticas e melhoria de procedimentos no âmbito do processo de consultoria com vista à certificação dos serviços, em conformidade com o referencial de qualidade EQUASS. O trabalho desenvolvido procurou garantir a eficácia e adequabilidade das políticas e procedimentos preconizados por esse modelo de gestão.

A par da gestão corrente do Departamento, os objetivos pensados para 2014 foram delineados numa perspetiva de mudança e desenvolvimento organizacional, otimizando os recursos e ferramentas disponíveis pela Instituição, tendo em conta as restrições orçamentais.

A média anual de colaboradores a desenvolver atividade na SCMS aumentou durante o ano de 2014, verificando-se um acréscimo médio de 26 colaboradores devido às contratações feitas para a Erpi de S. Domingos resultantes do acordo de gestão celebrado com a Segurança Social de Santarém e ao facto da média de estágios profissionais e contratos emprego inserção e contratos emprego inserção + ser elevada, situando-se nos 11 e 22 respetivamente.

Relativamente às ausências ao trabalho, mais notórias entre os trabalhadores por conta de outrem (TCO), verificou-se uma redução pouco significativa relativamente ao ano anterior, registando-se uma média de 9 ausências por mês, contra uma média de 9,25 ausências por mês registadas no ano anterior.

#### **2.6.2.1. Trabalhadores por conta de outrem**

Em 31 de dezembro de 2014, a SCMS contava com o apoio de 250 colaboradores, dos quais 87,2% são do género feminino e 12,8% do género masculino. Os mesmos caracterizam-se da seguinte forma:

- 223 - Trabalhadores por conta de outrem;
- 12 - Estagiários;
- 15 - Beneficiários de contrato emprego inserção (CEI e CEI +).

O número médio de colaboradores no período em análise é 213. No que respeita aos estagiários e contratos emprego inserção os números médios são 11 e 22 respetivamente.

A distribuição de colaboradores por setor de atividade, corrobora a do ano anterior, a área da anciania é a mais representativa, com 49,2% do total. Os setores da infância/juventude integram 16,4% e o setor dos serviços comuns de apoio 15,6%. É de salientar que a expressividade das áreas de apoio (manutenção, lavandaria, cozinha e transportes) está associada à sua relação com as Respostas Sociais/Valências da Instituição.

A média de idade dos colaboradores é de 50 anos, o que comparativamente com o ano anterior é 7% mais elevada. Esta alteração deve-se essencialmente às mudanças estruturais implementadas na equipa da Estrutura Residencial Para Idosos de São Domingos, nomeadamente com a saída dos trabalhadores cedidos pela Segurança Social e a integração de novos trabalhadores com idades compreendidas entre os 35 e os 54 anos.

Quando considerada a distribuição dos colaboradores por setor de atividade e género verifica-se, uma vez mais, a afetação de um maior número de pessoas do género feminino na área da anciania. O crescimento dos serviços nesta área prende-se, entre outros fatores, com o fenómeno de envelhecimento da população do Concelho de Santarém e a crescente procura de serviços de apoio neste âmbito.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Relativamente a escolaridade verificamos que 22% dos colaboradores são licenciados e mestres, em contrapartida ainda existem 11.2% de colaboradores que não sabem ler ou tem só o 1º ciclo do ensino básico.

### **2.6.2.2. Prestadores de serviços**

O número médio de colaboradores prestadores de serviço usuais no ano inteiro foi de 9 pessoas. Em 31 de Dezembro prestavam serviço na Instituição 5 homens e 4 mulheres. Em termos médios, o número de colaboradores em regime de prestação de serviços diminuiu em 1 pessoa face ao ano anterior.

No período em referência, foram admitidos na Instituição 3 colaboradores em regime de prestação de serviços, todos enfermeiros, admitidos em 01/01/2014 e em 10/11/2014. A primeira para assegurar o serviço de enfermagem da ERPI de S. Domingos e os outros dois, para substituírem duas enfermeiras que rescindiriam o vínculo efetivo com a Instituição, por motivo de integração no quadro de pessoal do Hospital de Santarém.

No mesmo período transitaram para o quadro de pessoal da SCMS duas prestadoras de serviços, enfermeiras, que passaram a integrar o quadro efetivo, uma em 01/06/2014 e o outro em 01/12/2014, conforme tinha sido previsto no orçamento previsional dos recursos humanos.

O nível etário médio destes colaboradores mantém-se nos 41 anos, tratando-se de uma equipa relativamente jovem, embora 3 elementos tenham mais de 50 anos.

Os prestadores de serviços, todos eles licenciados, exerceram a sua atividade na área de Ação Social e Saúde, como já se tinha verificado no ano anterior.

### **2.6.2.3. Formação e Projetos de Inovação**

O ano de 2014 marca uma importante alteração na atividade formativa da SCMS: determinada em afirmar-se como entidade certificada neste domínio, este foi um ano de consolidação de um novo paradigma nas estratégias pedagógicas preconizadas e, simultaneamente, de crescente autonomia na conceção, planeamento e desenvolvimento de cursos ajustados à realidade institucional. Note-se que em anos anteriores a atividade formativa da SCMS foi frequentemente dependente do protagonismo de entidades parceiras e/ou de condicionantes externos (por exemplo: formação financiada, em que há maior rigidez nos conteúdos, horário e modalidade dos cursos). Acresce o facto de se ter procedido à clarificação da natureza de algumas atividades institucionais que anteriormente eram consideradas como sendo formativas: todas as ações cujas etapas de planeamento e implementação não obedeçam ao referencial de qualidade em vigor não são consideradas, contabilizadas nem avaliadas como tal.

A SCMS é certificada: 760 – Serviços Sociais, 761 – Serviços de Apoio a Crianças e Jovens, 762 – Trabalho Social e Orientação, 814 – Serviços Domésticos e 862 – Segurança e Higiene no Trabalho. As ações foram concebidas e planeadas tendo em conta objetivos e conteúdos programáticos propostos em Unidades de Formação de Curta Duração do Catálogo Nacional de Qualificações. Contudo, a SCMS não deixou de firmar a sua singularidade no âmbito da oferta formativa (local). Os instrumentos de divulgação e os programas de cada uma das ações de formação, disponíveis para consulta nos dossiers técnico-pedagógicos, evidenciam os esforços empreendidos na promoção de uma estreita articulação entre os conteúdos formativos e os desafios emergentes das práticas profissionais. A extensão da atividade interventiva da SCMS, bem como a sua larga experiência na prestação de apoio e serviços à comunidade, é facilitadora da capacidade de desenhar programas formativos que correspondam às necessidades e expectativas de públicos externos (comunidade parceira e comunidade em geral).

No ano de 2014 realizaram-se 11 ações de formação, dirigidas aos colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Santarém (SCMS) e/ou para públicos externos.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A variedade de conteúdos programáticos e de públicos-alvo definidos parece ter facilitado a participação de colaboradores de diferentes Serviços/Respostas Sociais da SCMS e, simultaneamente, captado o interesse de participantes externos: registaram-se 184 formandos (115 internos e 69 externos).

Todas as ações foram globalmente avaliadas como tendo sido muito satisfatórias. O questionário implementado no final de cada curso incluía a aferição da perceção dos participantes relativamente aos seguintes aspetos: utilidade prática e interesse da temática; clareza da exposição do orador; motivação suscitada; debate; cumprimento das expectativas; organização do evento; duração do evento; apoio logístico; e instalações.

Em 2014, a Santa Casa da Misericórdia de Santarém (SCMS) deu passos consideráveis na sua afirmação como entidade formadora certificada.

A oferta formativa, no que se refere às temáticas e conteúdos programáticos abordados, foi consonante com os contextos de atuação da Instituição, com o seu Projeto Interventivo. Esta opção estratégica prende-se não apenas com a reunião de esforços no sentido de responder às necessidades formativas dos colaboradores que haviam sido previamente diagnosticadas, mas também com o compromisso institucional em consolidar o seu papel como entidade formadora certificada no concelho de Santarém.

### • Project Grundtvig - Building Up Health Awareness Among Parents

As atividades planificadas no Project Grundtvig foram desenvolvidas no ano de 2014. O objetivo estratégico do projeto é promover a consciencialização dos pais acerca da importância da adoção e/ou manutenção de hábitos de vida saudáveis. O público-alvo selecionado para integrar o projeto foram pais de crianças com idades compreendidas entre os 8 e os 14 anos de idade. As atividades realizadas foram:

- 5 de março – rastreio de saúde “Teste a saúde da sua família”
- 1 de julho - Seminário “O B.I. dos Alimentos”;
- 8 de setembro – Workshop “Dicas para Comer Bem”
- 23 de novembro – Piquenique “Mexa-se bem, Coma Melhor”
  - Criação e dinamização do Jornal de Parede “Passa a Palavra” para divulgação interna permanente das atividades do projeto (desde Junho)
  - Organização de informação relevante para divulgação do projeto no site da SCMS, grupo do Facebook participado pelos parceiros e na Dropbox (documentos produzidos em português e inglês).
  - Divulgação do Projeto no Boletim da SCMS (edições 69, 70 e 71).

### **CLDS+**

Projeto aprovado em junho de 2013 com conclusão prevista para junho de 2015, cuja entidade promotora é a APPACDM e têm como entidades executoras a ADSCS, a Misericórdia de Santarém, a Cruz Vermelha (Delegação do Cartaxo). Deste projeto constam 3 eixos prioritários que são: o emprego, formação e qualificação em parceria com IEF, a intervenção familiar e parental preventiva da pobreza infantil e capacitação da comunidade e das organizações.

### **PRI – Programa de Respostas Integradas**

A Santa Casa da Misericórdia de Santarém, é a entidade promotora com a responsabilidade da dinamização do eixo da reinserção e a ADSCS, é a instituição responsável pela execução do eixo da prevenção. Este projeto destina-se a prevenir comportamentos de risco de consumo de substâncias ilícitas, e a reinserir população que se encontra em situação de risco de exclusão social.

#### **2.6.2.4. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho**



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A promoção da saúde no trabalho deve traduzir-se numa intervenção global e integrada, envolvendo todos os trabalhadores, todos os sectores e todas as dimensões da organização. Assim, além dos domínios tradicionais da segurança e saúde no trabalho – os componentes materiais do trabalho, o ambiente de trabalho e a vigilância médica dos trabalhadores – a prevenção deve ainda englobar a própria organização do trabalho e as relações sociais que se estabelecem no seu seio.

Porque a SCMS não reúne as competências internas necessárias para a garantia da prevenção de riscos profissionais e promoção da vigilância da saúde dos colaboradores, em abril de 2014, a Mesa Administrativa da SCMS celebrou novo contrato de prestação de serviços de segurança e saúde no trabalho com a firma Pretrab – Sociedade de Prevenção e Medicina no Trabalho, SA, comprometendo-se no estabelecimento e manutenção de condições de trabalho que assegurem a integridade física e mental dos trabalhadores ao serviço da Instituição. A SCMS comprometeu-se por sua vez a facilitar o acesso as suas instalações aos médicos de medicina do trabalho, técnicos de segurança no trabalho e demais pessoal especializado, bem como o contacto com todos os membros do pessoal, de forma a receber deles, indicações úteis à prossecução das suas funções bem como a contribuir para a informação dos trabalhadores sobre os riscos profissionais a que estão expostos.

Em 2014 foram realizadas 188 consultas médicas, sendo que a totalidade dos trabalhadores foram considerados aptos para o trabalho.

Relativamente à higiene e segurança no trabalho foram vistoriados a totalidade dos equipamentos sociais, tendo sido elaborados e remetidos à Instituição os respetivos relatórios.

Paralelamente, realizaram-se duas ações de formação/sensibilização sobre higiene e segurança no trabalho e os riscos associados às atividades desenvolvidas na Instituição, em 29 de julho e 30 de setembro (ver relatório da formação) e foram disponibilizadas às respostas sociais, pastas para organização da documentação relativa a estas temáticas.

### **2.6.2.5. Gabinete Jurídico**

O trabalho desenvolvido neste gabinete consiste em procurar constantemente a melhoria da qualidade do atendimento jurídico para os diversos Órgãos Sociais, serviços, valências/respostas sociais e trabalhadores da SCMS. As questões colocadas ao gabinete jurídico são, por vezes, de grande complexidade o que implica uma atividade que nem sempre é visível e mensurável, designadamente a pesquisa e a análise de matérias jurídicas.

### **2.6.3. Gabinete de Informática**

No âmbito das competências do gabinete de informática no ano de 2014 procedeu-se às seguintes intervenções:

- ✓ Implementação de infraestrutura de rede de dados e voz na ERPI de S. Domingos;
- ✓ Ampliação do sistema de controlo de pontualidade e assiduidade;
- ✓ Implementação do processo de requisições eletrónicas ao armazém central;
- ✓ Mudança de instalações e equipamentos da Sala de Informática;
- ✓ Instalação através de cabo de rede da interligação entre a Creche/Educação Pré-Escolar, Gabinete de Psicologia, Lavandaria e Ginásio;
- ✓ Instalação de amplificador de sinal TDT na ERPI de S. Domingos e de Lar de Grandes Dependentes;
- ✓ Análise das propostas de aquisição e implementação de novos servidores;
- ✓ Interligação via tecnologia sem fios entre a Sede e o Palácio Visconde da Fonte Nova.
- ✓ Manutenção e reparação dos equipamentos existentes.

### **2.6.4. Dietética e Nutrição**





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A Dietética e Nutrição na Santa Casa da Misericórdia de Santarém (SCMS) tem por missão assegurar uma alimentação e/ou nutrição adequada à população da Instituição, tendo em vista objetivos profiláticos, terapêuticos e de qualidade. Temos de zelar pela qualidade e segurança alimentar de toda a alimentação fornecida na Instituição e, ainda, garantir o suporte nutricional adequado dos clientes/utentes, contribuindo assim para uma otimização da qualidade dos cuidados prestados na Instituição.

A Dietética e Nutrição da Santa Casa da Misericórdia de Santarém integra as áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária e saúde pública e alimentação coletiva: segurança alimentar e sistema HACCP.

Atualmente presta serviço nesta unidade orgânica 1 técnica de diagnóstico e terapêutica da área de Dietética e Nutrição. Esta apoia os diferentes serviços e respostas sociais da Santa Casa da Misericórdia de Santarém.

Durante o ano de 2014 foram desenvolvidas, planeadas, implementadas e avaliadas intervenções dietéticas/nutricionais adequadas a diferentes casos clínicos no âmbito das diferentes respostas sociais.

Na UCC realizaram-se 29 novas intervenções clínicas aos clientes/utentes, efetuando a respetiva avaliação do risco/estado nutricional.

Também se promoveu a recuperação/reabilitação dos clientes/utentes através de estratégias de educação alimentar do utente/família de forma a promover hábitos alimentares adequados após alta. Foram efetuados 6 ensinamentos de alta, entregues aos cuidadores formais ou informais.

No Lar de Grandes Dependentes foram planeadas e implementadas 42 dietas personalizadas, durante o ano de 2014, para situações específicas. Sendo que, as principais intervenções foram realizadas devido ao diagnóstico nutricional de desnutrição proteico-calórica, úlceras de pressão e insuficiência renal.

Na ERPI de S. Domingos foram efetuadas 31 intervenções nutricionais junto dos clientes/utentes, com o objetivo de estabelecer dietas de acordo com as necessidades nutricionais. Também se iniciou a aplicação de um instrumento de avaliação do risco nutricional, de forma a identificar clientes/utentes com sintomas com impacto nutricional.

Durante o ano de 2014 foram recolhidos dados antropométricos junto dos clientes/utentes da ERPI de Santarém, verificando-se que 2 utentes/clientes apresentavam desnutrição, de acordo com a classificação do estado nutricional segundo o IMC adotado para o idoso. Durante as avaliações também foram identificados 12 utentes com excesso de peso, um utente com Obesidade Grau II e 13 clientes/utentes em eutrofia.

Para assegurar a adequação alimentar e nutricional das refeições servidas e a promoção de hábitos alimentares saudáveis, nos vários grupos da SCMS foram elaboradas 52 ementas. Na elaboração das ementas seguiram-se os princípios de alimentação saudável e/ou de prescrições dietéticas específicas.

A definição e implementação de um quadro normativo de boas práticas para a redução do desperdício alimentar no Serviço de cozinha foi uma tarefa desenvolvida no ano de 2014, através do cálculo, aplicação e correção de capitações alimentares de acordo com a necessidade dos clientes/utentes da SCMS.

### **2.6.5. Obras e Manutenção**

Este serviço é estruturante para o funcionamento institucional, apesar do planeamento que é feito das rotinas das ações de manutenção (limpeza de telhados e algerozes) ainda responde às situações inesperadas e emergentes, não só de infraestruturas mas também dos equipamentos. Durante o mês de janeiro houve necessidade de adequar com as condições mínimas a ERPI de S. Domingos (substituição de vidros, fechaduras, arranjos de estores e pinturas nas áreas mais degradadas).

Remodelou-se o espaço destinado ao Centro de Recursos, fez-se o isolamento do terraço da Creche/Educação Pré-Escolar, as pinturas de conservação nas diferentes respostas sociais e serviços e ainda as ações de manutenção/preparação da Praça de Touros em época de espetáculos, por fim foi feita a remodelação dos sanitários do CAT – Primeiro Passo. Vivemos/trabalhamos em edifícios antigos onde a necessidade de intervenção é constante muitas vezes sem fim-de-semana, comportamento próprio dos profissionais da SCMS.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Ao longo do ano foi feito o acompanhamento dos arranjos de equipamentos avariados por parte de empresas externas e a adequação dos equipamentos adquiridos para dotarem a Misericórdia de cada vez melhores condições de trabalho e qualidade dos serviços prestados (equipamentos da lavandaria e cozinha).

### **2.6.6. Serviços Administrativos**

Em 2014, procedeu-se a reorganização do espaço mas também dos colaboradores fruto de uma nova divisão do trabalho, tendo passado para os recursos humanos todo o processamento de salários e iniciou-se a reorganização dos serviços de aprovisionamento.

A prestação de contas à Mesa Administrativa foi feita de forma regular ao longo do ano de modo a haver um controlo orçamental que permitiu analisar e corrigir os desvios encontrados. Procedeu-se a articulação sempre que necessária com a equipa de revisores oficiais de contas.

### **2.6.7. Património**

Esta é sempre uma área que nos deixa ambivalentes na sua análise, pois se por um lado é uma mais valia para a Instituição, às vezes gera-nos grandes constrangimentos devido á necessidade de investimentos para a sua manutenção e fundamentalmente para sua reabilitação.

As alterações no mercado imobiliário, fruto da atual conjuntura socioeconómica, reporta-nos para a existência de casas e lojas devolutas e para a baixa do preço das rendas.

O património rural mantém-se sem que haja grandes alterações, sendo que por várias vezes fomos consultados para alugueres de propriedades que a Instituição não dispõe. Há que realçar todo o processo de limpeza (corte de eucaliptos) e regularização dos terrenos da Quinta das Fontainhas.

No que concerne ao património artístico mantém-se a parceria com o Município e a Diocese para a valorização dos Órgãos Históricos da Cidade.

A Misericórdia continua a apoiar o turismo local através da manutenção da abertura dos espaços religiosos ao público de quarta ao domingo.

### **2.6.8. Praça de Touros**

Este foi um ano especial para os aficionados da festa brava, comemoraram-se os 50 anos da construção da Monumental Celestino Graça. A Misericórdia desenvolveu um conjunto de atividades de divulgação, comemoração e reconhecimento dos diversos intervenientes em todo este processo ao longo dos anos.

O futuro desafia-nos para a aplicação da legislação em vigor que apesar dos esforços levados a efeito por parte da Mesa Administrativa ainda não são os suficientes, o que resulta na necessidade de um investimento financeiro significativo, convém planear o futuro com acuidade especial tendo em conta que houve durante o ano menos espetáculos e menos público.

## **3. Resultados tangíveis de satisfação das necessidades e expectativas da sociedade**

Verificamos que existe um aumento da legitimidade da Misericórdia de Santarém devido a um reforço do reconhecimento por parte da comunidade que se traduziu no aumento de solicitações para protocolos em diferentes áreas com benefícios reconhecidos para a Instituição nomeadamente para os seus colaboradores: farmácias, para farmácias, ginásios, restaurantes, cabeleireiros, estabelecimentos de ensino (profissional e superior) e clínicas médicas.

## **4. Valor acrescentado para a sociedade**

O aumento de donativos e de propostas de ações de responsabilidade social de e para a Misericórdia é resultante do conhecimento e valorização da nossa ação/intervenção na comunidade que nos rodeia e na





## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

nossa capacidade de transportarmos uma imagem positiva além-fronteiras através das candidaturas aprovadas a projetos transnacionais.

### **5. Desempenho em relação ao respeito da autodeterminação dos seus clientes**

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **6. Desempenho em relação à facilitação do acesso dos clientes a pessoas que os representem e/ou estruturas de apoio / suporte**

A Misericórdia de Santarém é reconhecidamente uma Instituição com capacidade de resposta adequada, flexível e integradora, respeitando os princípios éticos numa perspetiva de valorização do ser humano.

### **7. Avaliação da eficácia da política de prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos clientes**

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **8. Revisão da política e procedimentos de confidencialidade (com colaboradores e clientes)**

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **9. Parcerias**

A Misericórdia de Santarém mantém uma política proactiva no âmbito do trabalho em parceria, é exemplo disso a participação no Núcleo Executivo do Conselho Local de Ação Social da Rede Social Concelhia.

Desde o início da implementação da Comissão de Proteção de Menores até a atual Comissão de Proteção de Crianças e Jovens que a Instituição fez parte integrante destes órgãos.

As relações de parceria com os estabelecimentos de ensino secundário, profissional e superior tem sido simultaneamente um desafio á constante atualização e adequação, nomeadamente dos modelos de intervenção/ação, exemplo disso foi a formação desenvolvida pelos profissionais da Escola Superior de Educação de Santarém que por nossa solicitação se dispuseram, em horário pós-laboral a analisar e atualizar os modelos pedagógicos quer da Creche, quer do Estabelecimento de Educação Pré- Escolar e a ministrar formação em contexto de sala e em contexto de trabalho a todos os profissionais das respostas sociais acima mencionadas.

### **10. Revisão anual das medidas, atividades e política de participação dos clientes ou seus representantes**

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **11. Planos Individuais**

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **12. Avaliação anual da continuidade dos serviços prestados**



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Num mundo em mudança, obviamente que a Misericórdia de Santarém está continuamente em processo de análise e avaliação dos seus serviços, promovendo desta forma o envolvimento de todos os interessados, respeitando as sugestões/propostas de melhoria e adequação apresentadas, desde que sejam consideradas mais valias exequíveis.

### **13.Barreiras existentes**

A Misericórdia de Santarém tem alguns constrangimentos ao nível das infraestruturas nomeadamente: limitações de espaço físico no CAAS e inexistência de espaço adequado à Cantina Social e ainda no que se reporta ao facto de todos os colaboradores (exceção da Diretora de Estabelecimento) serem comuns a outros serviços o que impedem o seu envolvimento nas atividades da resposta social e não permite uma cobertura de horário adequada às necessidades.

Ausência de áreas de convívio que permitam privacidade entre as famílias e os utentes durante as visitas na UCCLDM. Em termos de nutrição clínica a aquisição de uma balança adaptada aos clientes/utentes que permita uma melhor avaliação do seu estado nutricional é fundamental, contribuindo para um melhor diagnóstico nutricional, da população da anciania e saúde.

Os espaços de internamento na área da anciania do edifício Sede estão desatualizados e desadequados às necessidades (ex: quartos com 5 e 6 camas e ausência de casa de banho). O mesmo se verifica no internamento do CAT – Primeiro Passo e Lar dos Rapazes, onde a dimensão e ocupação dos quartos estão desajustadas às necessidades de privacidade e intimidade das crianças/jovens.

É na resposta social CATEI que urge delimitar o espaço físico (até agora os clientes/utentes estão integrados no espaço físico da ERPI do Lar de Grandes Dependentes).

Incapacidade de ultrapassar as questões da contaminação quer ao nível da gestão de resíduos quer ao nível dos circuitos de transporte da roupa suja/limpa (foram lavados 181710 quilos de roupa) e da alimentação (foram fornecidas cerca de 550.000 refeições), aumentando o risco de contaminações cruzadas de difícil controlo e com impactos negativos na qualidade de vida e ambiente organizacional. Dificilmente se ultrapassará este constrangimento tendo em conta que um dos elevadores de serviço não vai até ao último piso do edifício (ERPI de Santarém).

O armazém da SCMS precisa de ser reestruturado de forma a possibilitar o acondicionamento dos géneros alimentícios tendo por base as normas de HACCP. A construção de uma câmara destinada ao correto descongelamento dos alimentos congelados é fundamental para reduzir a ocorrência de contaminações.

O atual parque de viaturas apesar de estar em processo de renovação tem como constrangimento identificado pelas responsáveis pelas diferentes respostas sociais a inexistência de mais um veículo com maior lotação, tendo em atenção o aumento do número de clientes/utentes e a necessidade de diversificação de atividades, nomeadamente as de promoção de socialização e participação ativa aos clientes/utentes do Serviço de Apoio Domiciliário, onde a concorrência externa é significativa.

A atual conjuntura socioeconómica dificulta-nos a possibilidade de resolução de algumas das barreiras acima mencionadas pois as participações dos clientes/utentes/famílias têm diminuído e nalguns casos gerado dívidas à Instituição.

### **14.Feedback e Satisfação dos Clientes, Famílias, Colaboradores, Comunidade e Entidades Financiadoras**

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **15.Medir resultados / identificar benefícios a nível coletivo e nível individual; Valor acrescentado para compradores e entidades financiadoras**



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Atualmente em desenvolvimento através do processo de certificação para a qualidade no âmbito do Modelo EQUASS.

### **16. Monitorização de objetivos do Plano Anual de Atividades**

Com a implementação de um novo sistema de planeamento de atividades nas diferentes respostas sociais tornou-se possível ao longo do ano monitorizar o seu desenvolvimento.

### **17. Ações de Melhoria no âmbito das condições de segurança**

Relativamente à implementação dos requisitos do Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de Novembro (Regime Jurídico da Segurança Contra Incêndios em Edifícios) e a portaria n.º 1532/2008, de 29 de Dezembro (Regulamento Técnico de Segurança Contra Incêndios em Edifícios), a SCMS direcionou os seus esforços para suprir as lacunas existentes em termos de medidas de auto proteção relativas a organização e gestão da segurança, tendo para o efeito celebrado em agosto de 2014, um contrato de prestação de serviços com uma empresa unipessoal, representada por um Técnico de Segurança Contra Incêndios Edifício 3ª e 4ª Categoria de Risco, através do qual este profissional assume a responsabilidade técnica pelo conjunto de trabalhos necessários à elaboração e implementação das medidas de auto proteção. Esta prestação de serviços inclui:

- ✓ Levantamento de equipamentos de Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE), bem como medidas compensatórias às existentes e desenhos de alguns edifícios em suporte informático;
- ✓ Formação a ministrar durante 2 dias (14 horas) para as pessoas que irão fazer parte das equipas de segurança associadas às diferentes respostas sociais/serviços.
- ✓ Realização de exercícios de simulacro nas diversas respostas sociais/serviços.

Parte dos trabalhos agendados foram concluídos até 31 de Dezembro, sendo que nessa data a SCMS já tinha obtido o parecer favorável da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), relativamente à totalidade dos edifícios propriedade da SCMS:

- ✓ **000 - Edifício Sede:** Largo Cândido dos Reis – 2000-241 – Santarém
- ✓ **001 - SCMS (Unidade Creche/J. Infância):** Rua Lopo Sousa Coutinho – 2000-241 Santarém
- ✓ **002 - SCMS (Palácio Visconde Fonte Boa):** Rua Elias Garcia, 11 – 2000-241 Santarém
- ✓ **003 - SCMS (CATL – Quinta do Boial):** Quinta do Boial – 2000-241 Santarém
- ✓ **005 - SCMS (ERPI – S. Domingos):** Rua 1º de Maio, Fontainhas – 2005-069 Santarém

Há que adquirir faseadamente o equipamento em falta, organizar as equipas de segurança, ministrar formação e posteriormente realizar os simulacros.

Há ainda necessidade de implementar o uso de calçado com características específicas, pelos colaboradores da Misericórdia, nomeadamente os do Serviço de Cozinha, para prevenir a ocorrência de acidentes pessoais, como quedas e queimaduras.

### **18. Ações de Melhoria Gerais**

É exetável que a implementação do processo de certificação da qualidade dos serviços gere um aumento de responsabilização e envolvimento geral de todos os Órgãos e serviços e respostas sociais da Misericórdia.

Reforçar o modelo integrado de respostas que visam a rentabilização de recursos, a satisfação dos envolvidos e a diminuição de desperdícios, lembrando ainda que este modelo de funcionamento gera maior segurança e por consequência mais procura das nossas respostas sociais.

Em função do que atrás foi dito propomo-nos a colaborar com Centros de Estudos/Entidades do Ensino Superior na área da investigação como forma de acreditar as nossas práticas, nomeadamente as associadas à inovação.

Melhoria do sistema informático para responder às necessidades já identificadas.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Apesar dos esforços que a Mesa Administrativa têm efetuado na adequação de infraestruturas e equipamentos ainda nos faltam alguns, nomeadamente os destinados aos vestiários de pessoal (cacifos individuais).

Já em negociação, a atualização dos Acordos de Cooperação com a Segurança Social.

### **19. Breve comentário às contas**

Embora os Mapas de Encerramento de Contas, anexos ao presente Relatório, demonstrem o resultado das atividades desenvolvidas pela Misericórdia, durante o ano de 2014 e espelhem a sua evolução, referir-se-á, ainda que:

|   |              |
|---|--------------|
| a) Os Gastos de Depreciação Amortização cifraram-se em: | 163.154,51   |
| b) Os Rendimentos totais em:                            | 4.580.579,88 |
| c) Os Gastos totais em:                                 | 4.643.933,77 |

#### **19.1. Resultado da Atividade**

1. A atividade da Misericórdia, no exercício de 2014, apresenta um resultado líquido negativo de **63.353,89€**, cujo valor se propõe aos Irmãos que seja incorporado à conta de resultados transitados, o qual passará, assim, para **2.366.462,29€**.
2. De salientar que os gastos anuais com o pessoal se cifraram em **2.793.305,15€**, correspondendo a 60% do total dos Gastos, os quais foram financiados em parte pelo IEFP (Instituto de Emprego e Formação Profissional) no montante de **146.830,36€**.

### **20. Conclusão**

- O Resultado Líquido do Exercício, no ano de 2014, no valor de **63.353,89€**, foi negativo, verificando-se uma diminuição no resultado em relação ao ano anterior, cujo valor, foi também negativo em **239.597,15€**.
- Pelas contas apresentadas e pela análise do Balancete Analítico podemos, com satisfação, informar os Irmãos, que a Santa Casa da Misericórdia de Santarém não tem dívidas de longo prazo, paga aos seus Colaboradores e Fornecedores atempadamente e dentro dos prazos estabelecidos;
- O futuro da Misericórdia de Santarém já não passa exclusivamente pelas respostas sociais tipificadas, onde o Estado é o principal financiador, mas por um processo de adaptação que é desafiante e que nos remete para a capacidade de criar “negócios sociais sustentáveis”, ou seja negócios que sejam adequados às necessidades da comunidade/mercado e que visem a capacidade de gerar receitas possíveis de investir nas melhorias das condições de vida e sustentação da Instituição;
- Urge a elaboração/aprovação de um plano estratégico para a SCMS o qual assegurará o alinhamento necessário entre os objetivos estratégicos definidos pelos Órgãos Estatutários e a gestão executiva e operacional da Instituição;
- Na área social, consideramos que a nossa Instituição obteve e tem sabido aumentar o seu âmbito de ação, tendo o reconhecimento da sua atividade ultrapassado as fronteiras do próprio país, estando, portanto, no caminho certo, que perpetuará a sua existência, para satisfação da Irmandade da Misericórdia;
- Terminamos assim, a apresentação do Relatório e Contas referente ao ano de 2014, que deixamos à criteriosa apreciação dos Irmãos.



## **21. Proposta de aplicação de resultados**

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Santarém propõe que o resultado negativo, no montante de **63.353,89€**, se mantenha afeto à conta de Resultados Transitados.

Nos quadros seguintes são apresentados os Balanços e Demonstrações de Resultados.

Santa Casa da Misericórdia de Santarém, 10 de Março de 2015