



PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTOS 2022

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE SANTARÉM





Índice

1. Introdução	3
2. Estratégia	4
2.1. Orientações Estratégicas	4
2.2. Missão	4
2.3. Visão	4
2.4. Valores	4
2.5. Análise SWOT	5
2.6. Eixos Estratégicos	6
3. Recursos Humanos	7
3.1. Caracterização dos Recursos Humanos da Instituição	8
3.2. Segurança e Saúde no Trabalho	8
3.3. Gabinete Jurídico	9
3.4. Gabinete de Formação Profissional e Projetos de Inovação (GFPPi)	9
4. Áreas de Intervenção/Serviços	10
4.1. Área da Infância e Juventude	12
4.1.1. Creche e Pré-Escolar “Os Amiguinhos”	12
4.1.2. Centro de Acolhimento Temporário 1.º Passo e Lar dos Rapazes	13
4.2. Área da Anciania	15
4.2.1. Serviço de Apoio Domiciliário	15
4.2.2. Centro de Dia	16
4.2.3. ERPI – Santarém	16
4.2.4. ERPI – São Domingos	17
4.2.5. ERPI – Lar de Grandes Dependentes	17
4.3. Área da Saúde	19
4.3.1. Unidade de Cuidados Continuados	19
4.4. Área da Família e Comunidade	20
4.4.1. Rendimento Social de Inserção	20
4.4.2. Centro de Atendimento e Acolhimento Social – Novo Rumo (CAAS)	20
4.4.3. Voluntariado	21
4.5. Equipa de Reabilitação e Animação	23
4.6. Transportes	23
4.7. Centro de Recursos	23
4.8. Lavandaria	24
4.9. Obras e Manutenção	24
4.10. Residências de Estudantes	24
4.11. Qualidade	25
4.12. Serviço de Nutrição e Alimentação	26
5. Conclusão	28
6. Anexo – Plano de Atividades dos Serviços/Respostas Sociais	29
7. Anexo – Orçamento Previsional	30



1. Introdução

Planear mais um ano na Misericórdia, significa envolver e promover a participação de todas as partes interessadas no processo.

Após um ano de grandes dificuldades devido à situação pandémica, há que fazer um esforço de reorganização para respondermos aos desafios do quotidiano, nomeadamente ao desenvolvimento de ações de melhoria continua que visam a satisfação de todos (utentes, famílias, colaboradores e fornecedores).

A organização da Misericórdia por áreas de resposta/serviços orienta-nos para o estabelecimento de metas exequíveis conforme grelhas em anexo, em que verificamos a descrição das atividades previstas e respetivo cronograma

Esperamos o ano de 2022 com expectativa tendo por base a informação divulgada acerca do PRR e do impacto que se perspetiva para a aplicação das medidas e fundos a ele associados.

As alterações mais significativas e que envolvem edificado: correspondem ao aumento do número de camas (de 21 para 25) da Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção.

Alteração do atual Refeitório de Pessoal do 1º andar para o r/ch, adjacente à Cozinha Central.

Alteração das instalações do Centro de Atendimento e Acolhimento Social (para instalações devolutas da entrada da Cerca).

Alteração das instalações da área da Formação Profissional, do 1º andar para o r/ch.

Aguardamos a resposta da Segurança Social, para a remodelação das instalações da ERPI Lar de Grandes Dependentes, após candidatura efetuada ao Programa PARES.

Também no âmbito de uma política ambiental eficaz no combate às alterações climáticas continuaremos a aguardar candidaturas a Programas e Projetos que visam a sustentabilidade energética através da utilização de energias renováveis.

A Misericórdia manterá as Parcerias com o Município e a Segurança Social mas também com todos os outros parceiros visando ainda aumentar esta rede de modo a encontrar mais-valias para o seu funcionamento, inclusivamente melhorias destinadas aos Colaboradores, estando estes também no centro das atenções da ação para o próximo ano.

Verificamos um aumento da taxa de rotatividade e uma maior dificuldade em encontrar profissionais qualificados e competentes, nomeadamente operacionais e técnicos da área da



Saúde. Este constrangimento tem reflexos negativos nos Serviços, aumentando o desgaste e o risco de acidentes de trabalho nos restantes. Podemos ver plasmadas adiante algumas medidas que visam aumentar a motivação e a coesão internas.

Neste Plano propomos manter uma gestão equilibrada, onde a sustentabilidade e o futuro da Misericórdia estejam acautelados, mas o desafio da Melhoria Continua nos interpela para a decisão sobre a continuidade de respondermos à satisfação das necessidades e expectativas de todos os intervenientes e demais partes interessadas que conosco interagem, sem nunca esquecermos o cumprimento da Missão da Misericórdia, assente no respeito pelas 14 Obras de Misericórdia.

2. Estratégia

2.1. Orientações Estratégicas

Desenvolvida de acordo com as Catorze Obras de Misericórdia:

- Sete Obras Espirituais – Ensinar os simples; Dar bom conselho a quem o pede; Castigar com caridade os que erram; Consolar os tristes desconsolados; Perdoar a quem errou; Sofrer as injúrias com paciência; Rogar a Deus pelos vivos e defuntos;
- Sete Obras Corporais – Remir os Cativos; Visitar os presos; Curar os enfermos; Cobrir os nus; Dar de comer aos famintos; Dar pousada aos peregrinos e pobres; Enterrar os mortos.

2.2. Missão

Agir concertada e integradamente na comunidade que a envolve, melhorando as condições de vida da sua população, prestando, criando e desenvolvendo serviços nas áreas social e da saúde adequados às necessidades das pessoas/indivíduos e promovendo a solidariedade, a qualidade de vida e a dignidade humana.

2.3. Visão

Ser uma instituição de referência pela qualidade nas áreas social e da saúde a nível local, nacional e transnacional.

2.4. Valores

Os Valores institucionais que regem a atividade desenvolvida pela SCMS são:

- Justiça; Ética; Solidariedade; Equidade; e Qualidade.



2.5. Análise SWOT

	Forças	Fraquezas
Ambiente Interno	<ul style="list-style-type: none">- Multidisciplinaridade dos Recursos Humanos- Diversidade de Respostas Sociais- Certificações (EQUASS - CD E SAD / DGERT- Património- Serviços de Qualidade- Resiliência- Qualidade dos cuidados prestados ao cliente/utente- Acordos com o Instituto da Segurança Social- Facilidade relativa para certificação de novas respostas sociais- Respostas adequadas aos requisitos dos clientes- Humanização no tratamento- Flexibilidade e respostas em tempo útil- Mobilização em equipas	<ul style="list-style-type: none">- Respostas Sociais ainda não certificadas- Baixa motivação dos trabalhadores e das trabalhadoras- Défice de informação e formação interna- Falta de promoção das relações com parceiros, fornecedores e/ou doadores- Falta de fidelização e envolvimento das partes interessadas- Voluntariado pouco representativo- Frota automóvel desgastada- Infraestruturas inadaptadas à dependência e à realização de serviços (ex. transporte de doentes em macas para as ambulâncias, assistência em casas de banho, tamanho dos elevadores,...)- Rotatividade dos Recursos Humanos- Número de ausências dos Recursos Humanos- Comunicação interna e externa- Património que não está a ser rentabilizado- Elevada dependência de financiamento- Falta de responsabilidade e compromisso com SCMS por alguns RH- Pagamentos de indemnizações e tempo de formações às pessoas que saem da Instituição- Resistência à mudança
	Oportunidades	Ameaças
Ambiente Externo	<ul style="list-style-type: none">- Parcerias e protocolos locais, regionais, nacionais e internacionais- Envelhecimento da população- Menor info exclusão- Perfil de novos clientes/utentes- Participação em projetos nacionais e internacionais- Novas perspetivas de qualidade de vida na anciania- Solidariedade dos Portugueses- Desenvolvimento económico da região- Plano de recuperação e resiliência- Recetividade para a mudança- Partilha de recursos- Boas acessibilidades geográficas	<ul style="list-style-type: none">- Rendimento das famílias- Concorrência de entidades privadas- Qualificação dos Recursos Humanos disponíveis para contratar- Perda de Imagem Institucional- Diversificação de fontes de financiamento- Crises económicas e financeiras- Restrições orçamentais- Diminuição das mensalidades / Gratuidades: "a gratuidade da creche até à entrada no ensino pré-escolar para as crianças que frequentam uma creche pública, ou creches abrangidas pelo sistema de cooperação, será alargada a todas as crianças cujo agregado familiar pertença ao segundo escalão de rendimentos da comparticipação familiar" in Grandes Opções do Plano do Governo Português



2.6. Eixos Estratégicos

A Mesa Administrativa da Misericórdia de Santarém definiu orientações estratégicas que se encontram definidas em documento próprio.

Segue os eixos estratégicos e os respetivos objetivos estratégicos a serem desenvolvidos em plano operacional.

	Ameaças	Oportunidades
	Melhorar	Aproveitar ...
Pontos Fortes	Eixo 4 - Sustentabilidade - Ambiental, Económica e Social	Eixo 1 - Clientes/Utentes e Famílias- Servir Expectativas
	Fomento de medidas de sustentabilidade que se traduzam num efetivo ganho a médio prazo e reforcem a imagem positiva da SCMS	Analisar os processos de gestão implementados e o bom nível de desempenho para corresponder às expectativas dos clientes/utentes, atingindo a excelência nos serviços prestados
Pontos Fracos	Enfrentar	Empreender ...
	Eixo 3 - Processos de Suporte - Atingir a Eficiência	Eixo 2 – Recursos Humanos - Dar Confiança e Melhorar Competências
	As reduções orçamentais e as incertezas económicas e sociais sugerem a reprogramação interna para dar resposta aos serviços ao cliente/utente de qualidade diferenciadora	A qualificação e a motivação profissional dos RH de modo a incrementar qualidade, transmitir confiança, diferenciar o serviço prestado mantendo as pessoas motivadas e comprometidas com a SCMS

Aproveitar... Eixo 1 - Clientes/Utentes e Famílias- Servir Expectativas

Empreender... Eixo 2 – Recursos Humanos - Dar Confiança e Melhorar Competências

Enfrentar... Eixo 3 - Processos de Suporte - Atingir a Eficiência

Melhorar... Eixo 4 - Sustentabilidade - Ambiental, Económica e Social



3. Recursos Humanos

O Departamento de Recursos Humanos da Santa Casa da Misericórdia de Santarém integra os seguintes serviços:

- ✓ Gestão de Recursos Humanos;
- ✓ Serviços de Saúde e Segurança no Trabalho em regime de prestação de serviços;
- ✓ Gabinete Jurídico;
- ✓ Gabinete de Formação Profissional e Projetos de Inovação.

A equipa técnica do Departamento de Recursos Humanos caracteriza-se da seguinte forma:

Equipa de Trabalho		
Categoria	N.º de Trabalhadores	Imputações
Diretora Coordenadora	1	100%
Técnica de Recursos Humanos	1	100%
Jurista	1	100%
Eng. Ambiente e Recursos Naturais (Área da Qualidade) (Prestador de Serviços)	1	100%
Técnica Área Sociais (Área da Formação e Projetos)	1	0%

Para assegurar a sua Missão a Santa Casa da Misericórdia de Santarém, cumpre com as orientações legais dos protocolos de cooperação estabelecidos com a Segurança Social e com os Ministérios da Saúde e Educação que estipulam os rácios mínimos no que concerne ao número de pessoas e categorias profissionais a afetar a cada Resposta Social.

Temos como principais parceiros o Centro de Emprego, o Centro de Formação Profissional, a empresa prestadora de serviço na área de Segurança e Saúde no Trabalho, a Segurança Social e Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais. Relativamente aos principais stakeholders consideramos os nossos colaboradores e as entidades que oferecem benefícios aos trabalhadores e seus familiares através da celebração de protocolos e as entidades com as quais se celebram acordos de cooperação/parcerias e ainda os nossos fornecedores que nos apoiam em diferentes atividades ao longo do ano.



3.1. Caracterização dos Recursos Humanos da Instituição

Recursos Humanos		TCO	IEFP e outros
N.º de Trabalhadores	No Final do Período	253	4
	Média do Período	250	10
Perfil Etário	Menos de 25 anos	8	
	Entre os 26 e 45 anos	106	1
	Entre os 46 e 65 anos	132	3
	Mais de 65 anos	7	
	Idade Média	46	
Género	Homens	29	1
	Mulheres	224	3
Níveis de Habilitações	Sem Escolaridade	1	
	Ensino Básico	93	3
	Ensino Secundário	92	
	Ensino Superior	67	1

Verifica-se uma média de 250 trabalhadores vinculados à Instituição com contrato de trabalho, sendo que destes, em média estão presentes a exercerem a sua atividade laboral 229 pessoas. A média de ausências mensais (considerando apenas as ausências do posto de trabalho iguais ou superiores a 30 dias) situa-se nos 22 trabalhadores.

3.2. Segurança e Saúde no Trabalho

A área da saúde e segurança no trabalho existe em formato de serviço externo, monitorizado pelos profissionais deste departamento. Devido a existência de doenças profissionais no seio das equipas de trabalho é necessário avançar com um estudo ergonómico aos postos de trabalho, bem como estudos de iluminância e acústica.



3.3. Gabinete Jurídico

O apoio jurídico aos serviços da Misericórdia/ colaboradores de Santarém é reconhecido como uma mais-valia, sobretudo no controlo e cumprimento das alterações legislativas.

Ao longo de todo o ano vamos manter as atividades de monitorização dos instrumentos já produzidos e aprovados, nomeadamente os Regulamentos das Respostas Sociais/Serviços, do Compromisso e Regulamento conexos, entre outros documentos, bem como a monitorização das alterações legislativas nas mais variadas áreas jurídicas.

3.4. Gabinete de Formação Profissional e Projetos de Inovação (GFPI)

O principal objetivo deste gabinete (GFPI) é prover formação que vá ao encontro das necessidades e expectativas de acordo com a análise feita ao Inquérito de Diagnóstico das Necessidades Formativas, enviado a todos os colaboradores/as, para assim elaborar um Plano de Formação Anual. O Plano de Formação pretende promover a capacitação de todos os colaboradores/as, nas mais diversas áreas, facilitadoras da aquisição e/ou consolidação de conhecimentos e competências que possam contribuir positivamente para a segurança, bem-estar e qualidade de vida de todos e em particular dos utentes/clientes desta instituição.

No ano de 2022 este gabinete planeia ainda:

- Identificar formações adequadas aos trabalhadores internos;
- Organizar divulgar e implementar ações de formação Interna;
- Controlar, monitorizar e atualizar a informação referente às ações formativas;
- Otimizar a funcionalidade e organização do Gabinete de Formação;
- Recolher a informação e analisar os inquéritos da Avaliação do Impacto da Formação;
- (Re) Encaminhar as pessoas que reprovaram para frequentar outra ação de formação.



4. Áreas de Intervenção/Serviços

A SCMS elaborou este Plano de Atividades tendo por base promoção do envolvimento e participação de todas as partes interessadas para a promoção da melhoria contínua e foco nos clientes/utentes e suas famílias.

Ao longo destas páginas, procuramos dar a conhecer as propostas das respostas sociais conforme as áreas plasmadas no atual organograma:

- ✓ Infância/Juventude;
- ✓ Anciania e Saúde;
- ✓ Família/Comunidade.
- ✓ Serviços de suporte

Na primeira área encontramos as seguintes respostas sociais:

- ✓ Creche;
- ✓ Pré-escolar;
- ✓ Casa de Acolhimento – Lar dos Rapazes;
- ✓ Centro de Acolhimento para Crianças em Risco – 1º Passo

Da área a seguir referida, Anciania e Saúde, fazem parte as respostas sociais com maior número de clientes/ utentes:

- ✓ Centro de Dia;
- ✓ Serviço de Apoio Domiciliário;
- ✓ Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas, em Santarém e São Domingos (esta fruto de um Acordo de Gestão com Segurança Social).
- ✓ Lar de Grandes Dependentes, onde ser insere o Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos (com gestão de admissões da responsabilidade da Segurança Social).



Relembramos que a partir de 1989, ano de início da revitalização da Misericórdia, as respostas sociais criadas foram fruto do diagnóstico de necessidades do Concelho/Região (caso do Lar de Acamados, o primeiro a abrir no distrito, hoje ERPI- Lar de Grandes Dependentes).

Ouvimos a Comunidade, agimos em conformidade e chegámos ao dia de hoje a partir da abertura da última resposta, esta na área da Saúde, a Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção, área que sempre esteve na essência da Misericórdia.

Na área da Família /Comunidade, assinamos protocolo com a Segurança Social em 1996, ainda como entidade promotora do Rendimento Mínimo Garantido, hoje este protocolo transformou-se, e deu lugar à implementação da Medida de Rendimento Social de Inserção através de uma Equipa Protocolada para intervir no terreno. No entanto, é no Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS) que está o cerne das Obras de Misericórdia, respondendo aos de maior dificuldade de integração, os que estão em situação de exclusão social, os que não têm sequer validação da sua identidade, onde é preciso ajudar a pensar a vida e saber viver com a frustração, a raiva, a resignação e, muito poucas vezes, com o sucesso.

Mas a Misericórdia não se esgota nas suas respostas sociais, pois para estas funcionarem há serviços cujo funcionamento é transversal e estruturante para a Instituição caso da Serviço de Nutrição e Alimentação, Aprovisionamento, Lavandaria, Transportes, Obras e Manutenção, bem como a Qualidade, Gabinete de Formação Profissional e Projetos de Inovação, os Serviços Administrativos e Financeiros e a Gestão dos Recursos Humanos.

Há ainda outra área que é simultaneamente um constrangimento e uma oportunidade, estamos a falar do Património, cuja gestão deve ser avaliada no atual contexto socioeconómico. Há que tomar medidas, algumas já iniciadas, e outras a aguardar decisões vindouras pois o futuro da Instituição não está exclusivamente nas mãos da Mesa Administrativa, mas de todos os que fazem parte da Irmandade que esperamos, no futuro, seja mais interventiva, mais desafiadora para que a vida da Misericórdia seja mais participada, pois falamos de um legado de grande responsabilidade, não só para os clientes/utentes, famílias, comunidade e ainda para as cerca de 250 pessoas que dão o seu melhor em cada dia de trabalho, referimo-nos aos colaboradores da Misericórdia e aos voluntários que dão um reforço ao trabalho de cada um para o bem de Todos(as).

Como dissemos no início, este é o tempo de planear o futuro, esperando ainda este ano a renovação da Certificação da Qualidade pelo referencial EQUASS, mantendo ainda a Certificação para Formação Profissional pela DGERT.



4.1. Área da Infância e Juventude

4.1.1. Creche e Pré-Escolar “Os Amiguinhos”

A Creche “Os Amiguinhos” é uma Resposta Social da Área da Infância, cuja finalidade é apoiar, não apenas a criança mas também a família e a comunidade. Destina-se a acolher crianças dos 3 meses aos 3 anos de idade.

A Creche tem capacidade para 54 crianças e acordo de Cooperação para 49 crianças.

Para o ano de 2022 a Equipa de Trabalho planeou os seguintes objetivos operacionais e atividades:

- Promover atividades de exterior:
 - Passeios / Visitas de estudo.
- Promover uma atitude de sustentabilidade, de respeito e proteção do meio ambiente:
 - Atividades de sensibilização de proteção do meio ambiente.
- Divulgar a Resposta Social para o exterior:
 - Criar oportunidades de partilha das atividades realizadas em contexto escolar, utilizando meios de comunicação alternativos.
- Incentivar a participação em ações de formação / workshops, com vista a melhorar o desempenho profissional:
 - Divulgação de ações de formação / workshops adequadas à área da infância.
- Promover atividades de rentabilização:
 - Vendas (Mercaditos) temáticas.
- Implementar um plano de Manutenção Periódica do Equipamento:
 - Criar anualmente um documento que registe as necessidades de manutenção.

O Pré-escolar “Os Amiguinhos” é uma Resposta Social Educativa da Área da Infância, cuja finalidade é apoiar, não apenas a criança mas também a família e a comunidade. Destina-se a acolher crianças dos 3 aos 5 anos de idade.

O Pré-Escolar tem capacidade para 66 crianças e acordo de Cooperação para 58 crianças.

Para o ano de 2022 a Equipa de Trabalho planeou os seguintes objetivos operacionais e atividades:

- Promover atividades de exterior:
 - Passeios / Visitas de estudo.



- Promover uma atitude de sustentabilidade, de respeito e proteção do meio ambiente:
 - Atividades de sensibilização de proteção do meio ambiente.
- Divulgar a Resposta Social para o exterior:
 - Criar oportunidades de partilha das atividades realizadas em contexto escolar, utilizando meios de comunicação alternativos.
- Incentivar a participação em ações de formação / workshops, com vista a melhorar o desempenho profissional:
 - divulgação de ações de formação / workshops adequadas à área da infância
- Promover atividades de rentabilização:
 - Vendas (Mercaditos) temáticas.
- Implementar um plano de Manutenção Periódica do Equipamento:
 - Criar anualmente um documento que registe as necessidades de manutenção.
- Restruir a organização das salas no Pré-escolar de forma a criar uma igualdade com a rede pública, diminuindo as diferenças existentes (organização vertical por idades das salas):
 - Reformular a organização das salas de Pré-escolar.

4.1.2. Centro de Acolhimento Temporário 1.º Passo e Lar dos Rapazes

As respostas sociais da área de proteção à infância e juventude irão manter a sua adaptação aos desafios diários, continuando a aguardar a regulamentação da lei de promoção e proteção, promovendo um trabalho de qualidade junto das crianças /jovens acolhidos com base na sua dinâmica de funcionamento.

O Primeiro Passo e o Lar dos Rapazes acolhem crianças e jovens que necessitam de proteção urgente por se encontrarem em situação de risco e desproteção, face a situações de maus tratos físicos e/ou psicológicos, negligência, abandono e outras.

Para o ano de 2022 a equipa de trabalho das Unidades Residenciais definiu os seus objetivos operacionais e as suas atividades com base nos Eixos Estratégicos da Santa Casa.

- Promover o acompanhamento às crianças e jovens, nomeadamente nas áreas escolares e da saúde em estreita articulação com as famílias e com os técnicos intervenientes nos processos.
- Promover nas crianças e jovens o aumento das suas competências pessoais, de socialização interpessoal e de estímulo das relações, potenciando a sua autoimagem o autoconceito e a autoestima através da dinamização de



atividades de estimulação cognitiva (judo, atelier's de artes e estimulação cognitiva com recurso a cenários de realidade virtual).

- Manter e reforçar os protocolos celebrados com as entidades parceiras, no âmbito dos quais se encontra prevista para 2022, uma receita de 24.433,33€.
- Promover a participação da Casa de Acolhimento num congresso internacional para divulgação do trabalho desenvolvido pela Santa Casa na área do acolhimento residencial de crianças e jovens, nomeadamente, com a apresentação de resultados obtidos nas avaliações efetuadas às crianças/jovens que participam nas atividades.
- Melhorar a comunicação com o exterior através da dinamização das três redes sociais <https://scmssantarem.wixsite.com/darte>; Darte Darte | Facebook; D'arte (@darte_projeto)
- Promover o acompanhamento e o aumento de competência da equipa de trabalho das Unidades Residenciais, designadamente através da participação em formações.



4.2. Área da Anciania

4.2.1. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social com a Certificação de Qualidade EQUASS que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados a indivíduos e famílias, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades da sua vida diária. Tem capacidade para 110 utentes e acordo de cooperação para 103.

Para o ano 2022 planeamos as seguintes atividades no âmbito dos objetivos gerais:

- Adequar os serviços às necessidades dos Clientes/Utentes:
 - Integração de um Técnico de Psicomotricidade (estágio profissional);
 - Aumento da resposta na entrega de jantares em horário diferenciado;
- Promover o envelhecimento Ativo:
 - Aumento do número de atividades de desenvolvimento pessoal e social nível individual e de grupo.
- Fomentar e preservar as relações intrafamiliares:
 - Dinamizar Sessões de esclarecimento/formação dirigidas aos Cuidadores Informais;
- Promover a melhoria dos sistemas de avaliação da qualidade dos serviços:
 - Aplicar questionários de avaliação de satisfação em suporte informático e garantir apoio para preenchimento a todos os clientes/utentes e famílias que necessitem.
- Melhorar os sistemas de comunicação, informação e registos:
 - Adquirir um Software de registos e gestão de utentes e ocorrências;
 - Simplificar os formulários de admissão de clientes/utentes;
 - Reformular/Simplificar a estratégia de realização dos planos individuais dos Clientes/Utentes;
 - Criar uma base de dados para consultas de dietas e restrições alimentares para a copa.
- Adequar as infraestruturas da resposta social:
 - Realizar a obra de adaptação da copa de sujos de acordo com o indicado em auditoria de HACCP.
- No âmbito da Sustentabilidade da Resposta Social:



- Substituir o embalamento do pão em sacos de plástico e assegurar a separação de lixos na Resposta Social;
- Adquirir uma viatura elétrica para os acompanhamentos e transporte de utentes (no âmbito de uma candidatura ao PRR);
- Aumento anual das Comparticipações Familiares Mensais;

4.2.2. Centro de Dia

O Centro de Dia (CD) é uma resposta social com a Certificação de Qualidade EQUASS, desenvolvida em equipamento. Presta serviços em horário diurno que contribuem para a manutenção da pessoa idosa no seu meio sociofamiliar. Tem capacidade para 60 clientes/utentes e acordo de cooperação com a Segurança Social para 50.

O Plano de Atividades do CD para 2022, enquadrado no Plano Estratégico 2020 – 2023 da SCMS visa dar continuidade e melhorar os serviços já existentes, ajustando-os às necessidades/expectativas dos clientes/utentes, melhorar o envolvimento das famílias nas rotinas do CD, promover o envelhecimento ativo com a melhoria das atividades atuais e desenvolvimento de novos projetos (Prevenção de Quedas, Dança Sénior, Olimpíadas Sénior, Psicomotricidade em Meio Aquático).

O Plano de Atividades do CD para 2022 contempla ainda a melhoria dos sistemas de registos/avaliação para facilitar o trabalho da equipa e as infraestruturas da resposta social, nomeadamente intervenção nos claustros do Lar dos Rapazes e na esplanada do bar.

4.2.3. ERPI – Santarém

A ERPI - Santarém é uma resposta social desenvolvida em equipamento coletivo, onde são prestados cuidados de apoio social e saúde de carácter permanente, com acordo de cooperação 31 utentes e frequência média do mesmo número.

Esta resposta quiçá seja uma das que apresenta maiores constrangimentos quer no presente quer na projeção do futuro, pois situa-se no 3º piso do edifício Sede e cujos quartos não estão adequados à legislação em vigor, contudo isto remete-nos para dificuldades estruturais de difícil solução o que significa que o planeamento de atividades para 2022 não vai ser diferente do apresentado em 2021, manteremos o investimento na reabilitação e aumento da qualidade de vida dos clientes/utentes através da intervenção de profissionais da área.



4.2.4. ERPI – São Domingos

O Lar de São Domingos é uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI SD) desenvolvida em estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, na qual são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem. Atualmente, a capacidade é de 63 clientes/utentes (capacidade reduzida pelas questões Pandémicas).

No ano de 2022 a Equipa de Trabalho da ERPI SD propõe-se:

- Focar a sua intervenção nas necessidades e expectativas do cliente/utente, tratados e explorados nos Planos Individuais.
- Reforçar da interação com a rede de contactos dos clientes/utentes (familiares/amigos).
- Investir:
 - Adequar os espaços comuns (mobiliário e resolução de não conformidades na copa);
 - Responder às necessidades dos utentes cada vez mais dependentes (aquisição de colchões anti escaras e reestruturação das casas de banho);
 - Promover a formação e momentos de interação e partilha para aumentar a motivação e satisfação da Equipa de Trabalho.
 - Concorrer para a sustentabilidade da Instituição, com a candidatura a projetos e programas, venda de produtos de confeção interna e aposta na redução do desperdício (reciclagem de materiais com o plástico e o papel).
 - Aproximar a resposta social da comunidade com a divulgação das atividades nas redes sociais.
 - Facilitar os processos com a simplificação e informatização de registos.

4.2.5. ERPI – Lar de Grandes Dependentes

É uma resposta social atípica desenvolvida em estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que são promovidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem e reabilitação. Tem, atualmente, capacidade para 50 utentes ao abrigo do Acordo de Cooperação com a Seg. Social.



Para o ano 2022 planeamos as seguintes atividades no âmbito dos objetivos gerais:

- Adequar as infraestruturas das respostas sociais dos serviços
 - Requalificação da ERPI – LGD respondendo a candidaturas de projetos de financiamento. É urgente a requalificação e adequação do espaço para responder às exigências atuais quer ao nível da legislação quer ao nível da comunidade com o objetivo de continuarmos a ser a primeira escolha das famílias. A partir daqui, todo um processo de renegociação de acordos com a segurança social poderá ter início por forma a trazer-nos mais vantagens ao nível económico.
- Sustentabilidade económica
 - Propor alteração de acordo de cooperação com a Segurança Social, garantindo um acordo típico com majoração de Grau de Dependência associado.
 - Proporcionar serviços ajustados às necessidades dos clientes/utentes
 - Desenvolver uma ação concertada entre os diferentes técnicos no sentido de promover segurança quer aos nossos clientes/utentes quer às pessoas que nos confiam os seus familiares. O acompanhamento no processo de envelhecimento e dependência sempre com o objetivo de garantir a qualidade de vida dos nossos cliente/utentes, personalizando os cuidados prestados através da intervenção das:
 - Equipa médica, de enfermagem e nutrição
 - Equipa de reabilitação (Fisioterapeuta, Psicomotricista).
 - Equipa operacional (Ajudantes de Lar e Auxiliares de Serviços Gerais).
- Fomentar e preservar as relações intrafamiliares
 - Promover visitas de familiares e amigos/ vídeo chamadas e envio de vídeos e fotos.
 - Adquirir um tablet e internet que promova o contacto com as novas tecnologias.
- Melhorar os sistemas de comunicação, informação e registos
 - Simplificar o processo administrativo de admissão.



4.3. Área da Saúde

4.3.1. Unidade de Cuidados Continuados

A Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção - “Hospital de Jesus Cristo” é uma Unidade de Internamento de carácter temporário, com prestação de apoio social e cuidados de saúde de recuperação, reabilitação, manutenção e reinserção, a pessoas com doenças crónicas, com diferentes níveis de dependência e que não reúnam condições para serem cuidadas no domicílio.

Para o ano de 2022 foram planeados e propostos os seguintes objetivos gerais:

- Alargar o Nº de camas/lugares existentes:
 - Passar de 21 camas para 25, sendo que duas destas iriam integrar a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados e as outras duas privadas com o custo a ser suportado no todo pelo utente/família;
 - Mudança de instalação de alguns serviços;
 - Obras de reestruturação;
 - Aquisição de equipamentos;
 - Recrutamento de pessoal (1 auxiliar de ação médica)
- Promover o bem-estar e satisfação dos utentes e famílias pela aposta em cuidados de saúde personalizados que assentam a sua filosofia na promoção da dignidade do utente:
 - Proposta de contratação de Psicólogo da área clínica;
 - Proposta de contratação de Terapeuta da Fala;
 - Realização de formações com as famílias sobre ensinamentos a ter no pós-alta;
 - Promover atividades de estimulação cognitivas e/ou neuromotoras e de lazer/recreação;
- Promover a formação contínua dos profissionais que trabalham na área da Saúde da Santa Casa da Misericórdia.
 - Incentivar à participação em ações de formação/workshops, com vista a melhorar o desempenho profissional.



4.4. Área da Família e Comunidade

4.4.1. Rendimento Social de Inserção

A medida RSI consiste numa prestação pecuniária incluída no Subsistema de Solidariedade, no âmbito do Sistema de Proteção Social de Cidadania, que obriga à definição de um Programa de Inserção, elaboração e assinatura de um Contrato de Inserção.

A equipa protocolada é constituída por 1 Assistente Social, 1 Educador Social, 1 Psicólogo e 3 Ajudantes Familiares.

As zonas de intervenção são: São Salvador; São Nicolau; Vale de Santarém; Póvoa da Isenta e Almoester.

Para o ano de 2022 foram planeados e propostos os seguintes objetivos gerais:

- Realizar atendimentos semanais nas Juntas de Freguesia do Vale de Santarém e Póvoa da Isenta
- Aumentar a comunicação via email
- Normalizar o sistema de atendimento presencial
- Continuar a responder de forma eficaz e eficiente às necessidades do público-alvo
- Responder às necessidades formativas de todos os elementos da equipa de RSI
- Organizar o processo, de acordo com o legalmente definido
- Promover atividades de grupo no espaço do atelier ocupacional
- Melhorar a resposta às necessidades das famílias / indivíduos
- Melhorar a comunicação interna
- Conhecer projetos de inovação social e estabelecer parcerias

4.4.2. Centro de Atendimento e Acolhimento Social – Novo Rumo (CAAS)

O Centro de Atendimento e Acolhimento Social (CAAS) é uma Resposta Social com Acordo de Cooperação atípico, na qual promovemos um contexto favorável à promoção de mudanças e a (re) integração social, profissional e económica de públicos mais vulneráveis e /ou em situação de exclusão social.

A maioria das pessoas com quem desenvolvemos atividades nesta Resposta apresentam problemáticas associadas a contextos de abuso de substâncias, nomeadamente



toxicodependência, alcoolismo e outras patologias, na área da saúde mental, desestruturação familiar, sem abrigo.

Para o ano de 2022 foram planeados e propostos os seguintes objetivos gerais:

- Avaliar e diagnosticar as necessidades e expectativas das pessoas em vulnerabilidade e/ou exclusão social.
- Averiguar as disponibilidades de recursos para garantir a integração das pessoas que procuram os serviços.
- Assegurar o acompanhamento das pessoas e dos diferentes processos
- Promover projetos que visem aumentar e melhorar os processos de integração e acompanhamento

Atividades

- Atendimento/ Integração nos Serviços da Resposta (alojamento, alimentação, balneário/ tratamento de roupas, banco de roupas, atividades);
- Realizar o Plano de Intervenção de cada utente;
- Realizar dois artigos para a Newsletter; Melhorar a informação da resposta social no site da Instituição;
- Ações de sensibilização/formação na área da segurança e higiene para os Colaboradores da Resposta;
- Assegurar as avaliações de desempenho da Equipa reforçando as suas competências
- Apoio em bens/equipamentos de primeira necessidade e outros produtos para as atividades ocupacionais através da celebração de protocolos;
- Realizar eventos com parceiros para envolver a comunidade.

4.4.3. Voluntariado

A Misericórdia de Santarém tem uma longa experiência no âmbito do trabalho voluntário. Esta ação esteve sempre presente nas raízes e no espírito da sua missão.

Formalmente, o voluntariado na Misericórdia emergiu da iniciativa de um grupo de familiares de uma Resposta para Idosos e posteriormente foi dando lugar a outras ações e iniciativas.



Este enquadramento/ ação só foi possível devido a constatação das necessidades e do reconhecimento /importância que prestamos aos nossos voluntários e à intervenção preconizada por estes.

Ao longo dos anos acompanhámos e ajustámos as orientações/normas exigidas no enquadramento do voluntariado e por outro lado diversificando a nossa intervenção, quer nos Serviços e Respostas Sociais pela prestação, quer no perfil dos mesmos.

Essas mudanças exigiram alterações constantes, quer no planeamento, quer na organização e no acompanhamento que efetivamos junto de cada voluntário e também do grupo.

Preconizamos continuar o nosso caminho de melhoria, por um lado mantendo a qualidade dos programas existentes, mas por outro lado, apostar numa maior diversidade de projetos e aumento de recrutamento de voluntários que nos ajudem a manter a qualidade da nossa intervenção junto das Pessoas que apoiamos.

Para o ano de 2022 foram planeados e propostos os seguintes objetivos gerais:

- Assegurar o acompanhamento das pessoas e dos diferentes processos
- Promover projetos que visem aumentar e melhorar os processos de integração e acompanhamento
- Realizar ações de capacitação destinadas a todos os intervenientes no processo de voluntariado.

Atividades

- Manter atualizado e dar cumprimentos aos critérios aplicáveis ao Voluntariado
- Melhorar a divulgação do Voluntariado através dos meios de comunicação internos/ Melhorar a comunicação no site
- Criar micro site/link para divulgação e venda de produtos confeccionados pelos voluntários
- Criar loja online para venda de produtos confeccionados pelos voluntários
- Estabelecer e fortalecer as parcerias no âmbito dos programas do voluntariado e criar novas áreas de intervenção
- Realização de reuniões mensais com os voluntários
- Aplicar um questionário de satisfação aos voluntários
- Celebração do Dia da Misericórdia e celebração do Dia do Voluntário
- Promover ações /atividades por parte dos voluntários



4.5. Equipa de Reabilitação e Animação

Na Misericórdia de Santarém, existe uma equipa de Reabilitação e de Animação composta por diversos elementos, 1 Terapeuta Ocupacional, 2 Psicomotricistas, 3 Fisioterapeutas (1 em part-time, 2 a tempo inteiro) e 2 Animadoras. Por norma o seu foco de atuação é na área da Anciania/Saúde, onde promovem atividades para os diversos utentes/familiares/colaboradores dependendo dos objetivos traçados. De acordo com o tipo de atividades propostas os diferentes técnicos reúnem e mobilizam o necessário para concretizar e dinamizar da melhor forma possível. Estas estão descritas nos Planos de Atividades.

Para 2020 propomos aumentar o envolvimento e participação dos familiares dos clientes/utentes e o apoio/formação em contexto de trabalho aos restantes profissionais da Instituição por forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados num contexto mais facilitador.

4.6. Transportes

A Misericórdia possui uma frota automóvel que na sua maioria está desgastada, não exclusivamente pelo número de quilómetros percorridos mas pela utilização que lhe é dada (rotatividade dos condutores), difíceis acessibilidades em locais onde prestamos serviços e ainda verificamos um aumento de solicitações para deslocação quer a serviços médicos e hospitalares no exterior (muitos de caráter de urgência, portanto sem programação) e ainda as deslocações aos tribunais detentores dos processos de proteção e promoção das crianças/jovens do Lar dos Rapazes e CAT 1.º Passo.

Propomos a renovação gradual da frota com a aquisição de viaturas elétricas, mais amigas do ambiente. Neste sentido, aguardamos o resultado da candidatura ao Programa Mobilidade Verde da Segurança Social.

4.7. Centro de Recursos

Este foi um serviço que resultou do apoio do projeto CLDS 3G, propomos aumentar a sua divulgação na comunidade e aumentar os protocolos de utilização dos espaços/especialidades de forma a aumentar a sua rentabilidade.



4.8. Lavandaria

A lavandaria da Misericórdia tem um volume de trabalho que em média higieniza mensalmente cerca de 14000 kg de roupa.

Apesar dos esforços feitos até agora na conservação e atualização de equipamentos, há necessidade de rever o funcionamento e equipamento para adequar aos procedimentos do processo de controlo de infeção.

4.9. Obras e Manutenção

A Equipa de Obras e Manutenção desenvolve trabalhos de conservação e limpeza (interior e exterior da Misericórdia), do edificado e dos espaços exteriores.

Atualmente a equipa é constituída por 3 profissionais.

A Misericórdia para além de deter um património diversificado, deslocalizado da sede, este tem ainda como característica a antiguidade e no caso dos equipamentos a grande utilização destes o que contribui para aumentar as dificuldades de resposta em tempo considerado útil.

Ao longo do ano prevemos as atividades de limpeza, manutenção, conservação e ainda a resposta às situações consideradas como de intervenção urgente.

4.10. Residências de Estudantes

Fruto de um protocolo com o ISLA – Santarém em 2019, remodelamos e adequamos instalações devolutas do 1º andar e rés-do-chão do edifício onde funcionava o antigo Laboratório do Hospital Distrital de Santarém.

Prevemos a continuidade do acolhimento aos estudantes guineenses através da manutenção do referido protocolo com capacidade para 34 estudantes.

As instalações sitas no n.º 2 do Largo Cândido dos Reis, foram remodeladas e adequadas a acolher estudantes/jovens quer da comunidade, quer dos jovens em condições de autonomia ex-educandos do Lar dos Rapazes, atualmente, com acolhimento de 6 utilizadores.

Prevemos que estas instalações possam ser utilizadas no âmbito de eventual protocolo com a CPCJ para jovens cuja Medida aplicada seja a de autonomia de vida.



4.11. Qualidade

O serviço de Qualidade da Santa Casa da Misericórdia é um serviço transversal que pretende uniformizar os processos e procedimentos dos diversos serviços e resposta sociais para dar cumprimento aos requisitos legais, Institucionais e normativos. Pretender ser um serviço com resposta útil e em tempo útil para que a Gestão possa tomar decisões baseadas em factos, indicadores e oportunidades identificadas em Não Conformidades, análise das práticas, e entre outras, sugestões de colaboradores/as, clientes/utentes, familiares ou outras pessoas.

Para o ano de 2022 definiram-se objetivos operacionais e as atividades seguintes de acordo com os objetivos gerais:

- Realizar reuniões periódicas com os serviços e respostas sociais
- Implementar e analisar os diversos questionários de avaliação
- Elaboração e revisão da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade
- Formação/ação de capacitação dos colaboradores e colaboradoras na área da qualidade
- Realização de auditorias ao CD e SAD no âmbito EQUASS
- Recolher indicadores juntamente com os serviços/Respostas Sociais e elaborar os respetivos relatórios
- Reportar à Gestão de Topo o desempenho e as oportunidades de melhoria identificadas
- Realização de candidaturas a projetos
- Realizar ações de sensibilização e melhorar a eficiência energética pela produção por meios alternativos ambientalmente menos poluentes, gestão de aquecimento dos edifícios, aumento da eficiência no aquecimento das águas sanitárias, promoção de deslocações com veículos amigos de Ambiente
- Participação em Projetos
- Manutenção regular do edificado e dos equipamentos
- Aquisição dos equipamentos para a modernização da lavandaria
- Aquisição de duas viaturas elétricas
- Atualização do ajuste do património às completas obrigações legais exigidas pelas entidades competentes
- Acompanhamento do plano de prevenção e controlo da Legionela
- Implementação das medidas de autoproteção
- Adequação do Regulamento Geral de Proteção de Dados



4.12. Serviço de Nutrição e Alimentação

O Serviço de Nutrição e Alimentação tem por missão garantir o fornecimento de refeições equilibradas, sob o ponto de vista nutricional, seguras do ponto de vista microbiológico e adequadas à situação clínica dos clientes/utentes e dos trabalhadores da Instituição.

Para o ano 2022 planeamos as seguintes atividades no âmbito dos objetivos gerais:

- Inovar nos Sistemas de Gestão da Qualidade e Segurança
 - Aquisição de um Software para Gestão Alimentar (interligação de requisições de refeições, ementas e fichas técnicas).
- Garantir a satisfação dos clientes/utentes e demais intervenientes
 - Disponibilizar opção de Dieta Vegetariana e Dieta Ligeira a todos os trabalhadores e clientes/utentes.
 - Mensalmente solicitar a uma resposta social/serviço, sugestões para a construção da ementa.
 - Realizar em todos os serviços/respostas sociais uma visita virtual ou presencial ao Serviço de Cozinha: Atividade "Cozinha de Portas Abertas".
 - Aplicação do questionário de avaliação da satisfação alimentar.
 - Aquisição de caixas térmicas elétricas de transporte de refeições
 - Auditorias internas a todas as copas, em sistema HACCP.
 - Ações de sensibilização sobre Alimentação.
- Garantir a Saúde e Segurança dos trabalhadores da instituição.
 - Realizar simulacros com os trabalhadores do Serviço de Nutrição e Alimentação.
 - Vídeos demonstrativos da utilização dos equipamentos do serviço.
 - Limpeza das hotes por uma empresa especializada.
- Promover a satisfação, a motivação dos colaboradores, a cultura SCMS de modo a evitar saídas de RH qualificados e a valorizar a motivação e retenção dos trabalhadores da Instituição.
 - Requalificação de uma ajudante de cozinheira para cozinheira.
 - Ações de motivação e team-building.
- Fomentar a sustentabilidade económico-social e ambiental
 - Venda de sobras alimentares ao almoço, no refeitório do pessoal, a custo reduzido.



PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTOS

- Distribuição de sobras alimentares pelos trabalhadores identificados com dificuldades económicas.
- Aumentar o nº de entidades doadoras de géneros alimentares.
- Workshops sobre desperdício alimentar.



5. Conclusão

Ao longo das páginas anteriores, foi possível darmos a conhecer os objetivos e as principais atividades que em 2022, a SCMS se propõe alcançar e cuja exequibilidade envolve a participação e o envolvimento de Todos/as.

Registamos as mudanças que se perspetivam, as atualizações a fazer, os projetos a desenvolver e outros que aguardam resposta das entidades competentes para tal e cuja aprovação ou não tem forte impacto na Misericórdia.

Queremos uma Instituição que continue a ser a primeira escolha e que satisfaça as necessidades e expectativas de quem nos procura.

Consideramos o ano de 2022 como uma excelente oportunidade para, numa situação que começa a ser pós-pandémica, a melhoria contínua nos serviços e respostas sociais, que maximize o foco no cliente/utente, cuide dos seus colaboradores e colaboradoras e que possa dar uma resposta útil em tempo útil sem comprometer a sustentabilidade económica, ambiental e social.

Assim, a SCMS deve ser e manter-se:

- Vigorosa como os Carvalhos e manter a sua fortaleza no mercado como um local de abrigo dos mais necessitados;
- Reluzente como os Lírios que apesar de toda a pobreza deve desenvolver os seus serviços com brio e o da forma mais viável; e
- Alicerçar a sua atividade nos Acantos com Esforço, Dedicção e Sabedoria daqueles que trabalham em prol dos mais desfavorecidos.





6. Anexo – Plano de Atividades dos Serviços/Respostas Sociais



7. Anexo – Orçamento Previsional