



Santa Casa da Misericórdia de Amarante

Plano Anual

Sistema Gestão da Qualidade

Ano 2024





ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO:	3
2. Enquadramento Organizacional.....	4
3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:.....	5
4. ANÁLISE SWOT.....	6
5. EIXOS DE ATUAÇÃO.....	7
5.1 Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:	8
5.2 Desenvolvimento de Recursos Humanos:	13
5.3 Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua: (SERVIÇOS).....	16
6. Procedimentos de Gestão da Qualidade:	18
7. Conclusão:.....	19



1. INTRODUÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO:

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante, instituição dedicada ao serviço social e aos cuidados de saúde, apresenta o seu Plano Anual. Este plano é uma demonstração do nosso contínuo compromisso em proporcionar serviços de excelência, centrados nas necessidades das pessoas que servimos.

Neste contexto, é fundamental entendermos o cenário em que estamos inseridos. Amarante, embora seja uma cidade com uma rica história e tradição, enfrenta desafios significativos no que diz respeito à inclusão social, ao acesso a cuidados de saúde e à promoção do bem-estar. A nossa instituição assume, portanto, um papel crucial na resposta a estas necessidades, procurando sempre inovar e adaptar-se às mudanças do ambiente social e económico.

Neste Plano Anual, delineamos estratégias e ações específicas que visam não apenas manter, mas também elevar os padrões de qualidade em todos os nossos serviços. Estamos empenhados em garantir que cada passo dado esteja alinhado com os mais elevados padrões éticos e de qualidade, conforme estabelecido pelos princípios da EQUASS.

Ao longo deste documento, detalharemos os objetivos e ações que serão implementadas neste ano, com o objetivo de fortalecer ainda mais a nossa missão de promover o bem-estar e a qualidade de vida da comunidade envolvente.

Este Plano Anual reflete não apenas o compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Amarante com a excelência, mas também a nossa firme convicção de que juntos podemos construir um futuro mais promissor para todos os que servimos.



2. Enquadramento Organizacional

MISSÃO



A Missão da Santa Casa da Misericórdia de Amarante (SCMA) é a prestação de cuidados individualizados e personalizados em meio institucional e domiciliário a indivíduos e famílias que, por motivo de doença, idade, deficiência ou outro, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas atividades de vida diária básicas e/ou atividades de vida diária instrumentais e/ou atividades de lazer. Pretende ainda responder às expectativas dos Utentes, familiares, colaboradores, voluntários e comunidade em geral.

VISÃO



Promover a resposta social de forma sustentada, integrado numa rede de parceiros sociais, dando resposta às necessidades sentidas pela comunidade envolvente. Ser um modelo de referência enquanto instituição.

Aproximar pessoas através da consolidação de afetos, do desenvolvimento humano e da valorização do indivíduo e da Qualidade dos serviços prestados.

VALORES



- **Humanização:** Colocamos as pessoas em primeiro lugar, proporcionando cuidados e apoio com compaixão e empatia.
- **Respeito:** Respeitamos a dignidade e os direitos de cada indivíduo, promovendo uma cultura de inclusão e diversidade.
- **Igualdade:** Trabalhamos para garantir que todos tenham acesso igualitário a serviços de qualidade, independentemente de sua origem ou condição.
- **Ética:** Atuamos com integridade, transparência e responsabilidade em todas as nossas ações e decisões.



3. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante, reconhecida pela sua longa trajetória de cuidado e apoio à comunidade, oferece uma gama abrangente de serviços que visam atender às necessidades variadas da população idosa e vulnerável.

Lar Conselheiro António Cândido:

Localizado em S. Gonçalo, o Lar Conselheiro António Cândido oferece assistência integral à terceira idade, com instalações bem equipadas: 55 quartos, espaços de convívio, salão de cabeleireiro/barbeiro, capela e serviços médicos e administrativos.

Estância Nossa Senhora da Piedade:

Situada entre as freguesias de S. Gonçalo e Fregim, esta estância oferece diferentes tipos de internamento, com 69 quartos, auditório, ginásio, biblioteca, e serviços médicos, administrativos e de apoio.

Estância Nossa Senhora da Piedade II:

Resultante de um protocolo com o Instituto da Segurança Social, oferece 15 lugares de internamento numa ala do edifício da Estância Nossa Senhora da Piedade.

Serviço de Apoio Domiciliário:

Presta cuidados personalizados no domicílio a pessoas ou famílias incapacitadas, incluindo cuidados de higiene, alimentação, apoio psicossocial, entre outros, abrangendo várias freguesias.

Cantina Social:

Fornece refeições diárias gratuitas a pessoas e/ou famílias carenciadas, em parceria com o Instituto da Segurança Social.

Empréstimo de Camas e Cadeiras de Rodas:

Disponibiliza camas articuladas e cadeiras de rodas a pessoas necessitadas para minimizar seus sofrimentos e proporcionar conforto.

Cabazes:

A Santa Casa de Amarante fornece mensalmente cabazes sociais gratuitos para apoiar as famílias mais necessitadas.

Unidade de Cuidados Continuados:

Oferece 65 camas de internamento para cuidados de longa duração e manutenção, com uma equipe multidisciplinar especializada.

Serviço de Internamento Psiquiátrico:

Instalado na Casa de Saúde Santa Maria Madalena, oferece internamento a 23 doentes, com serviços médicos e apoio farmacológico.

Esta caracterização abrangente reflete o compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Amarante com o bem-estar e cuidado da comunidade em diversas áreas de necessidade.



4. ANÁLISE SWOT

A análise SWOT destaca os aspetos positivos que a organização pode aproveitar para maximizar o seu impacto na comunidade, bem como os desafios que precisam ser superados para alcançar seus objetivos. Ao identificar e compreender esses elementos, a SCMA estará preparada para tomar decisões estratégicas informadas e implementar iniciativas eficazes ao longo deste ano.

Pontos Fortes (Strengths):

- Reputação sólida e histórica na comunidade local.
- Equipa dedicada de colaboradores e voluntários.
- Instalações modernas e bem equipadas.
- Rede estabelecida de parceiros comunitários e institucionais.
- Diversidade de serviços prestados, incluindo cuidados de saúde, apoio social e caritativo.
- Aquisição e modernização de equipamentos;
- Plano de Formação dos Colaboradores
- A relação de proximidade Instituição/ Famílias / Comunidade
- Cumprimento dos normativos legais em matéria de recursos humanos e respostas sociais;
- Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade EQUASS;

Pontos Fracos (Weaknesses):

- Envelhecimento dos/as Colaboradores/as;
- Carência de profissionais altamente qualificados em determinadas áreas especializadas
- Despesas consideráveis associadas à manutenção de instalações e veículos.
- Aumento das tarifas com Água, Luz e Gás

Oportunidades (Opportunities):

- Parcerias potenciais com organizações locais para os serviços.
- Crescente procura por cuidados de saúde e apoio social devido ao envelhecimento da população.
- Desenvolvimento de programas de voluntariado para envolver mais a comunidade.
- Diversidade das parcerias
- Investimento em sistema fotovoltaico para minorar os custos de energia

Ameaças (Threats):

- Flutuações económicas que podem afetar as doações e financiamentos.
- Situação económica das Famílias
- Escassez de recursos humanos para o Setor Social
- Aumento da Inflação



5. EIXOS DE ATUAÇÃO

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante baseia a sua atuação em três eixos fundamentais, os quais norteiam todas as nossas estratégias e ações. Estes eixos são:

1. Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:

Colocamos o utente e a comunidade no centro de todas as nossas ações e decisões. Procuramos compreender as necessidades, expectativas e preferências dos nossos utentes, adaptando os nossos serviços para fornecer um cuidado personalizado e de qualidade. Além disso, estamos comprometidos em promover a inclusão, o respeito pela diversidade e o fortalecimento dos laços comunitários, trabalhando em estreita colaboração com as comunidades locais para identificar e abordar as necessidades emergentes.

2. Desenvolvimento de Recursos Humanos:

Reconhecemos que os nossos colaboradores são o nosso maior ativo. Por isso, investimos no desenvolvimento profissional e pessoal da nossa equipa, proporcionando formações, capacitações e programas de desenvolvimento que visam melhorar as competências técnicas e interpessoais dos nossos colaboradores. Acreditamos que colaboradores motivados, qualificados e comprometidos são essenciais para garantir a qualidade dos cuidados prestados e o sucesso da nossa organização.

3. Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua:

Comprometemo-nos a manter e aprimorar continuamente os padrões de qualidade em todos os nossos serviços e processos. A gestão de qualidade é uma prioridade, e buscamos alcançar a excelência por meio da implementação de práticas e procedimentos rigorosos. A melhoria contínua é uma filosofia que permeia toda a nossa organização, incentivando-nos a identificar áreas de oportunidade e a implementar melhorias constantes para atender às necessidades dos nossos utentes e das partes interessadas.

Estes três eixos refletem o nosso compromisso em fornecer serviços de qualidade, centrados nas pessoas e orientados para a melhoria contínua, demonstrando o nosso compromisso com o bem-estar e a dignidade das pessoas que servimos e da comunidade em que estamos inseridos





5.1 Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Melhorar a Qualidade de Vida dos Utentes Idosos	Implementar Programas de Atividades para os utentes	Realizar avaliações das necessidades e interesses dos utentes para adaptar os programas de acordo	% de Participação nas Atividades	Mensal	Ter mais que 50 % de participação nas atividades socioculturais
		Oferecer uma variedade de atividades, incluindo físicas, recreativas e sociais			
	Implementar Atividades de Estimulação Cognitiva	Organizar eventos e atividades socioculturais adaptadas às capacidades dos utentes	% Participação nas atividades de estimulação cognitiva	Mensal	Ter mais que 50% de participação em atividades de estimulação cognitiva
		Desenvolver programas regulares de estimulação cognitiva para os utentes em lar			
	Melhorar as Condições de Alojamento e Conforto	Avaliar e implementar melhorias nas instalações para garantir o conforto dos utentes	Avaliação das condições de alojamento e conforto	Annual	Realizar mais que 3 melhorias nas infraestruturas
		Estabelecer parcerias locais para visitas regulares e interações com a comunidade	Número de parcerias estabelecidas para visitas e interações	Annual	Realizar 12 ou mais parcerias para visitas e interações
Desenvolver e implementar planos individuais personalizados para cada utente.	Avaliar necessidades individuais de cada utente	Estabelecer os objetivos adequados a melhorar a qualidade de vida dos utentes	% de objetivos estabelecidos cumpridos	Annual	Ter 40% ou mais de objetivos cumpridos.



5.1 Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Promover o Empowerment dos utentes	Implementações de sugestões dos clientes	Elabora um programa de recolha de sugestões e melhorias dos utentes (Voz Ativa)	N.º de implementações de sugestões de utentes	Mensal	Obter 5 ou mais sugestões de melhoria aplicadas
		Promoção de Grupos de Discussão e Clubes de Interesse (Voz ativa)			
	Promover a melhoria da qualidade de vida nos domínios da autonomia, participação social	Capacitação em Atividades da Vida Diária (AVD)	% obtida na escala Qualidade de Vida nos domínios da autonomia e participação social	Annual	Obter 55% ou mais de avaliações positivas
		Apoio Psicossocial Individualizado			
	Facilitar o acesso dos utentes à informação e recursos que promovam seu empowerment.	Disponibilizar recursos informativos e tecnológicos acessíveis	N.º de utentes que utilizam estes recursos	Annual	Ter 30 ou mais utentes a utilizar ferramentas tecnológicas e participar em atividades de envolvimento com a comunidade
		Promover a participação dos utentes em atividades de envolvimento com a comunidade			



PLANO ANUAL

5.1 Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Promover e divulgar os direitos dos utentes	Garantir o respeito dos direitos dos utentes pelos colaboradores e instituição	Ações de divulgação dos direitos dos utentes aos colaboradores	% de respostas positivas no questionário de satisfação dos utentes	Annual	Obter 75% ou mais de respostas BOM no eixo direitos
	Garantir igualdade de oportunidade no atendimento prestado	Disponibilização de flyers de fácil leitura			
Garantir um continuum de serviços integrados e de alta qualidade para promover o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida dos utentes.	Promover a integração entre os diferentes serviços oferecidos, garantindo uma abordagem holística e coordenada para o cuidado dos idosos.	Comunicação interdisciplinar; Apoio contínuo pós-transição: garantir acompanhamento e suporte contínuos ao utente e à sua família após a transição	N.º de utentes que transitarão de serviço por alteração das suas necessidades	Annual	Obter 4 ou mais utentes que transitarão de serviços por alteração das suas necessidades
	Garantir a oferta de serviços para atender às necessidades variadas dos idosos, desde cuidados básicos até intervenções especializadas	Desenvolvimento de serviços integrados	N.º de utentes que utilizam as consultas e tratamentos disponibilizados pela SCMA na UCCI	Annual	Obter mais que 20 utentes beneficiários destas consultas e tratamentos.

[Handwritten signature]



5.1 Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais	
Prevenir e Melhorar as Condições de Saúde dos Utentes	Preservar a Integridade da Pele e Prevenir Úlceras de Pressão em Utentes Totais e Gravemente Dependentes	Posicionamento adequados ao estado físico do utente	% de novas úlceras de pressão desenvolvidas durante um período específico, em relação ao número total de utentes totais e gravemente dependentes.	Mensal	Obter 80 % ou mais dos utentes sem úlceras de pressão adquiridas na instituição	
		Identificar potenciais utentes escarceados e/ou situações de risco				
		Manter hidratação nas zonas de pressão				
	Reduzir a Pressão Arterial Elevada e Diabetes	Motivar para o cumprimento e toma da medicação	% de utentes estáveis com diagnóstico de HTA e diabetes.	Mensal	Obter 90% ou mais de utentes estáveis com diagnóstico de HTA e Diabetes.	
		Incentivar para a prática de exercício Físico				
	Promover a Mobilidade e a Flexibilidade:	Desenvolver ementas equilibradas com uma variedade de alimentos ricos em nutrientes essenciais	Programas de Exercícios Físicos Adaptados (Ginástica)	N.º de utentes que participam nas aulas de ginástica	Mensal	Ter 20 ou mais utentes a participar nas aulas de ginástica
Oferecer opções de refeições que atendam às necessidades nutricionais específicas dos utentes						
Realizar sessões educativas sobre nutrição e hidratação						
Prevenir a Desnutrição e Desidratação.	Realizar uma avaliação de risco de queda	Realizar sessões educativas sobre nutrição e hidratação	% de satisfação dos utentes com as opções alimentares oferecidas.	Anual	Realizar 2 ou mais ações educativas	
						N.º de sessões educativas
Reduzir o número de quedas	Realizar uma avaliação de risco de queda	Realizar uma avaliação de risco de queda	Registo de queda.	Mensal	Redução de 5% nas quedas anuais.	



5.1 Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade:

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Famílias	Promover a comunicação e o envolvimento das famílias com a instituição	Realizar reuniões periódicas com as famílias para discussão de temas relevantes	% de participação em reuniões familiares	Annual	Obter 50% ou mais de participação nas reuniões familiares
		Disponibilizar canais de comunicação eficazes para feedback e sugestões			
	Facilitar a integração e interação entre utentes e familiares	Organizar eventos de convívio e confraternização envolvendo utentes e familiares	N.º de familiares que participam nas atividades socioculturais	Annual	Ter 15 ou mais famílias a participar nas atividades socioculturais
	Estimular a participação ativa das famílias nas atividades da instituição	Convidar as famílias para participar em eventos temáticos			
Melhorar o Bem-Estar dos Utentes do Apoio Domiciliário	Garantir a prestação de cuidados de qualidade e personalizados.	Realizar avaliações regulares das necessidades dos utentes	% de satisfação dos utentes e familiares com os serviços prestados.	Annual	Obter 80% ou mais de satisfação no questionário de avaliação
		Promover a autonomia e a independência dos utentes.	Desenvolver atividades de promoção de autonomia	Número de atividades de promoção de autonomia realizadas.	Annual
	Desenvolver e implementar planos individuais	Avaliar necessidades individuais de cada utente no seu domicílio	% de objetivos estabelecidos cumpridos	Annual	Ter 40% ou mais de objetivos cumpridos.
Proporcionar um ambiente seguro e confortável no domicílio dos utentes.		Formar e integrar os cuidadores durante prestação de serviço	% de situações de risco identificadas	Annual	Obter menos de 5% de situações de risco nas visitas domiciliárias.
		Identificar, em visita, os fatores de risco no domicílio através da escala de fatores de risco			



5.2 Desenvolvimento de Recursos Humanos:

Objetivos Geral	Objetivos Especifico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Atrair e reter Recursos Humanos com a formação certa e que se encaixem bem na nossa cultura organizacional.	Identificação de Perfil e Competências	Definir claramente o perfil e as competências desejadas	Número de Candidatos Adequados ao Perfil	Anual	Atingir uma média de 4 candidatos adequados por vaga.
		Utilizar canais de recrutamento específicos para atrair talentos qualificados			
		Avaliar os estágios desenvolvidos na instituição de modo a reter talentos			
Promover um Local de Trabalho Saudável	Avaliação do Ambiente de Trabalho	Realizar pesquisas para avaliar o ambiente de trabalho e identificar áreas de melhoria	Índice de Satisfação no Ambiente de Trabalho	Anual	Alcançar 80% de satisfação.
		Implementar práticas que promovam o bem-estar e equilíbrio entre trabalho e vida pessoal			
		Fomentar uma cultura de reconhecimento e feedback positivo			

PLANO ANUAL



SANTA CASA
DA MISERICÓRDIA DE AMARANANTE

5.2 Desenvolvimento de Recursos Humanos:

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Promover a motivação e satisfação dos colaboradores.	Atribuição de Prémio Anual	Atribuição de prémio anual	% de colaboradores que recebem prémio anual.	Annual	Atingir 100% de colaboradores.
		Realização de atividade de convívio entre colaboradores (Caminhada, Jantar Anual, Passeios)	% de colaboradores satisfeitos e motivados.	Annual	Atingir uma percentagem de satisfação e motivação de 80%.
Fomentar a Aprendizagem Contínua	Identificação de Necessidades de Formação	Disponibilização de refeição na instituição a preço simbólico sem perda de subsídio de alimentação	% de Colaboradores que participaram nas ações de formação.	Mensal	Alcançar 80% de participações.
		Realizar levantamento de necessidades de formação individuais e coletivas			
		Estabelecer programas de formação interna e externa			
		Incentivar a participação nas formações internas e externas	Número de Programas de Formação Implementados	Annual	Implementar 4 ou mais programas de formação.
		Criar uma cultura que valorize a partilha de conhecimento entre os colaboradores			

D. L. L.



5.2 Desenvolvimento de Recursos Humanos:

Objetivos Geral	Objetivos Especifico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Fortalecer o Programa de Voluntariado	Avaliação e Identificação de Oportunidades	Avaliar a eficácia do programa de voluntariado existente	% de Satisfação dos Voluntários	Anual	Alcançar 85% de satisfação.
		Identificar áreas de oportunidade e necessidades na comunidade			
		Desenvolver parcerias com organizações locais para ampliar as oportunidades			
		Capacitar o grupo através de formação, para interagir com pessoas de diferentes características e em contexto social /saúde distintos			
	Avaliação do Impacto do programa	Realizar pesquisas de satisfação e feedback junto dos utentes	% de utentes que avaliam positivamente o programa	Anual	Atingir 90% de avaliações positivas.



5.3 Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua: (SERVIÇOS)

Objetivos Geral	Objetivos Especifico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Promover uma Cultura de Qualidade	Desenvolvimento de uma Cultura de Qualidade	Implementar programas de sensibilização sobre qualidade Estabelecer práticas que promovam a responsabilidade pela qualidade em todos os níveis	% de Participação em programas de sensibilização	Annual	Alcançar 80% de participação.
Implementação de Processos de Melhoria Contínua	Estruturação de Processos de Melhoria Contínua	Desenvolver e implementar processos estruturados de melhoria contínua	Número de Iniciativas de Melhoria Contínua Implementadas	Annual	Implementar pelo menos 3 iniciativas.
		Promover a participação ativa de colaboradores em iniciativas de aprimoramento			
Monitorização de Indicadores-Chave de Qualidade	Identificação e Monitorização de Indicadores-Chave	Identificar e monitorizar indicadores-chave de qualidade	% de Cumprimento de Indicadores-Chave de Qualidade	Annual	Obter 90% de cumprimento de Indicadores-Chaves de qualidade
		Estabelecer sistemas de relatórios regulares para avaliação e análise			



5.3 Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua: (SERVIÇOS)

Objetivos Geral	Objetivos Específico	Ações	Indicadores Estratégicos	Monitorização	Metas Organizacionais
Integração de Feedback dos Utentes, Colaboradores, Familiares e Parceiros.	Recolha e Utilização de Feedback.	Implementar mecanismos de recolha de feedback dos utentes	% de Stakeholders que Participaram em Inquéritos de Satisfação	Annual	Atingir 60 % de participações em inquéritos de satisfação.
			% de Stakeholders satisfeitos	Annual	Atingir 80% de stakeholders satisfeitos
Promover a Sustentabilidade	1. Implementar práticas ambientalmente	Realizar uma avaliação inicial do impacto ambiental das operações	N.º de resíduos reciclados	Annual	Aumentar a quantidade de resíduos reciclados em 10%
			2. Integrar considerações sociais e ambientais nas operações.	Realizar um levantamento do impacto ambiental das operações realizadas	N.º de levantamentos de impacto ambiental
Identificar e corrigir não conformidades nos processos para otimizar a eficiência e a qualidade organizacional.	Identificar e corrigir não conformidades, reclamações nos processos.	Realizar auditorias internas regulares para identificar não conformidades	N.º de não conformidades identificadas e corrigidas	Annual	Corrigir 100% das não conformidades atingidas
			N.º de reclamações e tratamento.	Annual	Atender 100% das reclamações recebidas



6. Procedimentos de Gestão da Qualidade:

O Plano Anual da Santa Casa da Misericórdia de Amarante engloba uma série de procedimentos de gestão essenciais para assegurar a qualidade dos serviços prestados e o bem-estar dos utentes. Abaixo, detalhamos os principais procedimentos em áreas-chave:

Planeamento Anual: Estabelecemos metas e objetivos claros para o ano, alinhados com a nossa missão e visão, visando garantir uma prestação de serviços eficiente e eficaz.

Recursos Humanos: Gerimos o recrutamento, seleção, formação e desenvolvimento dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho positivo e capacitando a equipa para oferecer cuidados de qualidade.

Candidatura e Admissão: Asseguramos transparência e equidade no processo de candidatura e garantindo a adequação dos serviços às necessidades individuais de cada utente.

Plano Individual de Intervenção: Elaboramos planos personalizados de intervenção para cada utente, em colaboração com a equipa multidisciplinar, para garantir uma abordagem holística e centrada nas necessidades específicas de cada indivíduo.

Nutrição e Alimentação: Garantimos uma alimentação saudável e adequada às necessidades nutricionais de cada utente, promovendo a saúde e o bem-estar através de uma alimentação equilibrada e variada.

Cuidados de Saúde: Providenciamos cuidados de saúde abrangentes e de qualidade, incluindo acompanhamento médico, administração de medicamentos e cuidados preventivos, assegurando o bem-estar físico e emocional dos utentes.

Cuidados das Pessoas: Prestamos cuidados personalizados e compassivos, promovendo a autonomia, a dignidade e a qualidade de vida das pessoas que servimos.

Aprovisionamento e Manutenção: Gerimos eficientemente os recursos materiais necessários para o funcionamento da instituição, assegurando a disponibilidade e a qualidade dos mesmos.

Higiene e Conforto: Mantemos padrões elevados de higiene e conforto em todas as nossas instalações, garantindo um ambiente seguro, limpo e acolhedor para os utentes e colaboradores.

Melhoria Contínua e Projetos de Inovação: Implementamos processos de melhoria contínua, avaliando regularmente a eficácia dos nossos serviços e identificando áreas de oportunidade para inovação e aprimoramento.

Estes procedimentos de gestão são fundamentais para garantir a qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Amarante, reafirmando o nosso compromisso com o bem-estar e a dignidade dos utentes que servimos.



7. Conclusão:

Ao concluir este Plano Anual, reafirmamos o nosso compromisso inabalável com a excelência, a qualidade e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Amarante. Ao longo deste documento, delineamos metas ambiciosas, estratégias claras e ações específicas em áreas-chave, alinhadas com os nossos valores e princípios fundamentais.

Estamos confiantes de que, ao implementarmos as medidas propostas nos eixos de Gestão de Qualidade e Melhoria Contínua, Desenvolvimento de Recursos Humanos e Cuidado Centrado no Utente e na Comunidade, estaremos mais bem preparados para enfrentar os desafios atuais e futuros, garantindo a satisfação dos nossos utentes, colaboradores e partes interessadas.

Reconhecemos que o sucesso deste plano depende do empenho e dedicação de todos os envolvidos, desde os colaboradores da linha de frente até a equipa de gestão e os parceiros da comunidade. Agradecemos sinceramente a cada um pelo seu contributo e compromisso com a nossa missão de promover o bem-estar e a qualidade de vida daqueles que servimos.

Estamos confiantes de que, juntos, alcançaremos os nossos objetivos e continuaremos a ser uma referência de excelência no setor dos serviços sociais. O futuro da Santa Casa da Misericórdia de Amarante é promissor, e estamos ansiosos para continuar a servir e a apoiar a nossa comunidade de forma eficaz, compassiva e comprometida.

Elaborado pela Equipa da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: <u>16/2/2024</u> 	Data: <u>28/2/2024</u> 