

Santa Casa da Misericórdia de Amarante

Relatório

Atividades

Ano 2023





ÍNDICE

INTRODUÇÃO:.....	3
CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:.....	4
RECURSOS HUMANOS	6
Perfil Educacional dos Colaboradores:.....	6
Evolução do Quadro de Colaboradores:.....	6
Formação e Desenvolvimento Profissional:.....	6
Análise da Avaliação dos Colaboradores:	7
Voluntariado e Estágios	8
PARCEIROS.....	9
Parcerias por Tipo de Atividade:	9
Avaliação da Parceria:.....	9
Benchmarking:	10
ABORDAGEM CENTRADA NO UTENTE:	10
Continuum dos Serviços dos Utentes.....	12
Famílias/Responsáveis:.....	12
EIXOS DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES:	13
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS:.....	22
CONCLUSÃO:	24



INTRODUÇÃO:

O presente relatório anual tem como objetivo fornecer uma análise abrangente das atividades, conquistas e impacto da Santa Casa da Misericórdia de Amarante durante o ano de 2023. Certificado pelo modelo EQUASS (European Quality in Social Services), este documento reflete o compromisso contínuo da instituição em fornecer cuidados de qualidade e serviços sociais à comunidade local.

Neste relatório, serão apresentados dados e informações detalhadas sobre as iniciativas, programas e projetos implementados pela instituição ao longo do último ano, com foco no atendimento às necessidades dos utentes e no aprimoramento dos serviços prestados. Serão destacados os principais marcos alcançados, bem como os desafios enfrentados pela instituição, visando sempre à transparência e à prestação de contas para os colaboradores, parceiros, financiadores e membros da comunidade.

Por meio desta análise, pretende-se não apenas fornecer uma visão clara das atividades desenvolvidas pela Santa Casa da Misericórdia de Amarante, mas também analisar o compromisso da instituição com a excelência, a inovação e a melhoria contínua dos serviços sociais oferecidos.

Deste modo, convidamos todos os interessados a explorar este relatório para compreender melhor o trabalho dedicado e o impacto positivo da Santa Casa da Misericórdia de Amarante na promoção do bem-estar dos nossos utentes.



CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Ao longo do ano de 2023, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante continuou a sua missão de cuidar e servir os seus utentes com dedicação inabalável. Neste relatório anual, destacamos os esforços incansáveis e os resultados alcançados em todas as áreas de atuação, refletindo o compromisso inquebrável com o bem-estar e a qualidade dos serviços prestados.

Lar Conselheiro António Cândido: No coração de S. Gonçalo, o Lar Conselheiro António Cândido continua a ser um farol de assistência integral à terceira idade. Com 55 quartos e instalações modernas, proporciona um ambiente acolhedor e seguro, onde os residentes podem desfrutar de momentos de convívio, serviços médicos e cuidados personalizados.

Estância Nossa Senhora da Piedade: Entre as freguesias de S. Gonçalo e Fregim, a Estância Nossa Senhora da Piedade oferece uma gama diversificada de serviços de internamento. Com 69 quartos e espaços como auditório, ginásio e biblioteca, proporciona um ambiente terapêutico e enriquecedor, onde os residentes podem receber cuidados médicos e desfrutar de atividades recreativas.

Estância Nossa Senhora da Piedade II: Fruto de um protocolo com o Instituto da Segurança Social, esta extensão da Estância Nossa Senhora da Piedade oferece 15 lugares de internamento adicionais, garantindo assim um maior acesso aos cuidados de qualidade para aqueles que deles necessitam.

Serviço de Apoio Domiciliário: Nos lares e comunidades, o Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Amarante continua a desempenhar um papel vital, proporcionando cuidados personalizados no domicílio a pessoas e famílias que por motivos de doença ou outro impedimento não possam assegurar a prestação de cuidados diários. Desde cuidados de higiene até apoio psicossocial, este serviço abrange diversas freguesias, levando conforto e assistência onde é mais necessário.

Cantina Social: Em parceria com o Instituto da Segurança Social, a Cantina Social da Santa Casa de Amarante fornece refeições diárias gratuitas a pessoas e famílias carenciadas, garantindo assim uma alimentação adequada e digna para aqueles que enfrentam dificuldades.

Empréstimo de Camas e Cadeiras de Rodas: Para as pessoas que enfrentam dificuldades de mobilidade, a Santa Casa disponibiliza camas articuladas e cadeiras de rodas, proporcionando conforto nas horas de necessidade.

Cabazes: Mensalmente, a Santa Casa de Amarante distribui cabazes sociais gratuitos, um gesto de solidariedade que visa apoiar as famílias mais necessitadas, garantindo assim o acesso a bens essenciais e proporcionando um alívio nas dificuldades enfrentadas.

Unidade de Cuidados Continuados: Com 65 camas de internamento, a Unidade de Cuidados Continuados oferece cuidados de longa duração e manutenção, assegurando um ambiente dedicado e uma equipa multidisciplinar especializada para atender às necessidades dos residentes.

Serviço de Internamento Psiquiátrico: Na Casa de Saúde Santa Maria Madalena, a Santa Casa oferece internamento psiquiátrico a 23 doentes, proporcionando cuidados médicos e apoio farmacológico especializado para aqueles que enfrentam desafios de saúde mental.

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. Ao celebrarmos os sucessos alcançados em 2023, renovamos o nosso compromisso de continuar a servir com excelência, empenho e compaixão no ano que se segue e nos anos vindouros.



Serviço		
IDOSOS	LAR CONSELHEIRO ANTÓNIO CÂNDIDO	116 utentes/dia
	ESTÂNCIA NOSSA SENHORA DA PIEDADE	104 utentes/dia
	SAD	31 utentes/dia
ALIMENTAR	POAPMC	727 Beneficiários/Mês
	CABAZES ALIMENTARES (SCMA)	8 Beneficiários/Mês
	PEA CANTINA SOCIAL	16 Beneficiários/dia
SAÚDE E BEM ESTAR	SIP (SERVIÇO DE INTERNAMENTO PSIQUIÁTRICO)	23 utentes/dia
	UCCI AMARANTE	65 utentes/dia
	EMPRÉSTIMO DE CAMAS E CADEIRAS DE RODAS	24 Camas 25 Cadeiras de Rodas
	CONSULTAS/ FISIOTERAPIA	Consultas 1260 Tratamentos 16195



RECURSOS HUMANOS

Perfil Educacional dos Colaboradores:

Observando os dados de 2022 e 2023, constatamos uma leve melhoria no nível educacional dos colaboradores, com um aumento nas proporções de colaboradores com ensino superior e secundário. Embora as mudanças sejam modestas, esse crescimento reflete um investimento da organização em atrair talentos qualificados e alinhados com as necessidades da instituição.

Tabela 1 Habilitações dos Colaboradores

	2022	2023
ENSINO SUPERIOR	18%	20%
ENSINO SECUNDARIO	32%	33%
3º CICLO ENSINO BASICO	43%	40%
2º CICLO ENSINO BASICO	4%	4%
1º CICLO ENS BASICO/4ª CLASSE	3%	2%

Evolução do Quadro de Colaboradores:

Em relação ao crescimento do quadro de colaboradores, verificamos um aumento de 11 colaboradores de 2022 para 2023. É importante destacar a redução no número de saídas de colaboradores, o que sugere uma maior retenção de talentos na organização. No entanto, as contratações também diminuíram, o que pode indicar uma estratégia mais seletiva de recrutamento ou uma diminuição da demanda por novos colaboradores.

Tabela 2 Evolução do Quadro de Colaboradores

	2022	2023	
TOTAL COLABORADORES	232	243	↑
SAIDAS	12	7	
CONTRATAÇÕES	23	21	

Formação e Desenvolvimento Profissional:

Embora as horas totais de formação tenham diminuído em 2023, a taxa de frequência permaneceu estável em 94% em ambos os anos. Isso indica um compromisso contínuo da organização com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, garantindo que eles tenham acesso às oportunidades de aprendizagem necessárias para melhorar suas habilidades e desempenho.

Tabela 3 Horas de Formação

	2022	2023
Horas de Formação	5409	3958
Taxa de Frequência	94 % Colaboradores	94 % Colaboradores



Análise da Avaliação dos Colaboradores:

A análise da avaliação dos colaboradores revela que, em geral, a organização apresenta um ambiente positivo e favorável. A pontuação média de 78 na avaliação institucional indica que os colaboradores têm uma visão geral positiva da organização, mostrando satisfação com as políticas e práticas institucionais. No entanto, o aspecto de relacionamento e comunicação, com uma pontuação de 74, sugere que há oportunidades para melhorias na comunicação interna e nas relações interpessoais.

Quanto ao desenvolvimento profissional, a pontuação de 79 indica que os colaboradores estão satisfeitos com as oportunidades de crescimento e aprendizagem oferecidas pela organização. No entanto, a pontuação de 75 em motivação sugere que há espaço para aumentar a motivação dos colaboradores e promover um maior comprometimento com os objetivos da SCMA.

Por outro lado, a alta pontuação de 83 na satisfação no trabalho reflete um ambiente de trabalho positivo e satisfatório, onde os colaboradores se sentem valorizados e realizados nas suas funções. Além disso, a pontuação de 87 nas hierarquias indica que os colaboradores têm confiança nas lideranças da organização e percebem uma comunicação eficaz entre os diferentes níveis hierárquicos.

Em resumo, a análise da avaliação dos colaboradores aponta para áreas de destaque, como satisfação no trabalho e percepção das hierarquias, mas também destaca áreas que podem ser aprimoradas, como relacionamento e comunicação, e motivação. Esses insights são fundamentais para identificar áreas de melhoria e implementar estratégias que promovam um ambiente de trabalho ainda mais positivo e produtivo.

Tabela 4 Avaliação dos Colaboradores

	Avaliação (0-100)
Avaliação Institucional:	78
Relacionamento e Comunicação:	74
Desenvolvimento Profissional:	79
Motivação:	75
Satisfação no Trabalho:	83
Hierarquias	87



Voluntariado e Estágios

Tabela 5 Análise Voluntários

Voluntariado	
Ano	Número de Voluntários
2023	50
Programa de Voluntariado Missão País	
- Número de Jovens Participantes	9
- Duração (em semanas)	1

Tabela 6 Análise Estágios

Estágios	
Ano	Número de Estagiários
2023	85
Áreas de Atuação dos Estagiários	
Gerontologia	6
Serviço Social	3
Nutrição	1
Fisioterapia	14
Técnico Auxiliar de Saúde	18
Enfermagem	34
Terapia Ocupacional	2
Animação Sociocultural	5
Outras áreas	2
Total de Horas de Estágio (por ano)	17663

No ano de 2023, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante contou com a colaboração de 50 voluntários, que contribuíram significativamente para o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes. Além disso, destacamos o sucesso do Programa de Voluntariado Missão País, que proporcionou uma experiência enriquecedora para os jovens participantes, permitindo-lhes contribuir de forma positiva para a comunidade.

Quanto aos estágios, acolhemos um total de 85 estagiários provenientes de diversas áreas, como gerontologia, serviço social, nutrição, fisioterapia, enfermagem, entre outras. Esses estágios permitiram aos estudantes desenvolver habilidades práticas relevantes para suas áreas de estudo, contribuindo para a formação de profissionais qualificados e preparados para enfrentar os desafios do mercado de trabalho. O volume total de horas de estágio alcançou 17.663 horas, demonstrando o compromisso da instituição em oferecer oportunidades de aprendizagem e crescimento profissional aos estudantes.

Tanto o voluntariado quanto os estágios desempenham um papel fundamental na missão da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, enriquecendo os nossos serviços e fortalecendo os laços com os utentes.



PARCEIROS

Parcerias por Tipo de Atividade:

Tabela 7 Tipo de Atividade dos Parceiros

TIPO DE ATIVIDADE	NÚMERO DE PARCERIAS
Estágios	16
Atividades Socioculturais	14
Formação	2
Fornecedores	111
Social	1
Financiadoras	2

A instituição estabeleceu uma variedade de parcerias em diferentes áreas de atuação, com destaque para estágios e atividades socioculturais, demonstrando o seu compromisso com o desenvolvimento profissional e cultural da comunidade.

A distribuição das parcerias por tipo de entidade mostra uma colaboração diversificada, envolvendo entidades privadas, públicas e misericórdias. Isso reflete a abertura da instituição para colaborar com diferentes parceiros, enriquecendo as suas atividades e serviços.

Avaliação da Parceria:

Tabela 8 Avaliação dos Parceiros

INDICADOR	2022	2023
Resposta da SCMA	100%	96 %
Serviços SCMA	100%	100 %
Comunicação	100%	96 %
Eficiência Operacional	100%	100 %
Colaboração entre Stakeholders	100%	100 %
Satisfação	88,90%	100 %
	9 RESPOSTAS	25 RESPOSTAS

Os resultados dos questionários de avaliação demonstram altos índices de satisfação e eficiência operacional, refletindo uma colaboração bem-sucedida e eficaz entre a Santa Casa da Misericórdia de Amarante e seus parceiros. Isso indica uma colaboração harmoniosa e alinhada com os critérios do EQUASS.



Trabalho
Dedicação
Excelente
Disponibilidade
Serviços
Empenho
Parabéns
Agradecer

Benchmarking:

Durante o ano de 2023, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante (SCMA) recebeu **sete organizações**, nomeadamente outras Misericórdias, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e a Cruz Vermelha, para iniciativas de benchmarking. Estas visitas representaram uma oportunidade valiosa para a SCMA partilhar as suas práticas, processos e experiências, ao mesmo tempo que aprendia com as abordagens e estratégias implementadas por outras entidades do setor.

Ao abrir as suas portas para receber estas organizações, a SCMA demonstrou o seu compromisso com a melhoria contínua e a excelência nos serviços prestados aos utentes. A troca de conhecimentos e experiências permitiu à SCMA identificar áreas de excelência, bem como oportunidades de melhoria, que podem ser implementadas para aprimorar ainda mais o apoio e os cuidados oferecidos aos utentes e às comunidades servidas pela instituição.

Estas visitas representaram uma valiosa oportunidade de aprendizagem e partilha de conhecimentos entre instituições dedicadas ao bem-estar social. Ao colaborar com outras organizações comprometidas com a prestação de serviços de qualidade, a SCMA fortalece a sua missão de servir a comunidade e proporcionar o melhor cuidado possível aos que mais necessitam.

ABORDAGEM CENTRADA NO UTENTE:

No decorrer dos programas e atividades oferecidos, tem sido evidente o envolvimento ativo dos utentes, que participam de forma entusiasta e comprometida em todas as iniciativas propostas. Desde eventos culturais até atividades recreativas e educacionais, os utentes demonstram interesse e entusiasmo, contribuindo para o sucesso e a atmosfera positiva em torno dessas experiências.

Além disso, tem sido uma prioridade para nós receber feedback dos utentes sobre os serviços prestados. Através de canais de comunicação abertos e programas de feedback estruturados, procuramos constantemente entender as suas necessidades, preferências e expectativas. Este diálogo contínuo permite-nos ajustar e melhorar os nossos serviços, garantindo que estamos a atender eficazmente às necessidades e desejos daqueles que servimos.



Tabela 9 Avaliação dos Utentes

	Avaliação (0-100)
ORGANIZAÇÃO	87
EQUIPAMENTO	92
COMUNICAÇÃO	90
DIREITOS	88
COLABORADORES	93
PLANO INDIVIDUAL	89
PARTICIPAÇÃO	81
SERVIÇOS	88

Os resultados da avaliação dos serviços prestados refletem uma perceção positiva por parte dos utentes em várias áreas. Destacam-se as pontuações mais elevadas em categorias como Equipamento e Colaboradores, indicando um alto nível de satisfação em relação aos recursos disponíveis e ao atendimento recebido.

A categoria de Comunicação também recebeu uma pontuação significativamente alta, sugerindo que os utentes se sentem bem informados e ouvidos pela instituição. Da mesma forma, a pontuação na categoria de Direitos reflete a confiança dos utentes na proteção e garantia de seus direitos enquanto utilizadores dos serviços.

No entanto, é importante notar que a categoria de Participação recebeu uma pontuação mais baixa, indicando que os utentes podem sentir a necessidade de maior envolvimento e participação ativa nas decisões e atividades relacionadas aos serviços.

Tabela 10 Satisfação dos Utentes

	2022	2023	
SATISFAÇÃO DOS UTENTES	81%	83%	↑

Na análise da satisfação global dos utentes ao longo dos anos de 2022 e 2023, observamos um ligeiro aumento na percentagem de satisfação, passando de 81% em 2022 para 83% em 2023. Este aumento sugere uma melhoria geral na experiência dos utentes com os serviços oferecidos pela instituição.

Essa tendência positiva pode ser atribuída a diversos fatores, como o contínuo envolvimento dos utentes nas atividades, o esforço da equipa em atender às necessidades e expectativas dos utentes, e a implementação de melhorias com base no feedback recebido.

No entanto, é importante ressaltar que mesmo com este aumento na satisfação, ainda há espaço para aprimoramentos contínuos. É fundamental continuar a monitorizar o feedback dos utentes, identificando áreas de oportunidade e implementando medidas para garantir uma experiência ainda mais satisfatória para todos os envolvidos.



Continuum dos Serviços dos Utentes

Tabela 11 Análise Continuum dos Serviços

Transferências	Número de Utentes
Unidade de Cuidados Continuados para ERPI	5
Apoio Domiciliário para ERPI	1

Serviços	Número de Utentes
Sessões de Fisioterapia	32 Utentes das ERPI'S
Consulta de Medicina Física e Reabilitação (UCCI)	32 Utentes das ERPI'S
Consulta de Psiquiatria (UCCI)	71 Utentes das ERPI'S

A SCMA apresenta uma visão geral do continuum de serviços oferecidos aos utentes durante o período em análise. Foram realizadas transferências de utentes da Unidade de Cuidados Continuados Integrados (UCCI) e do Apoio Domiciliário para Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPIS), sendo importante destacar que a candidatura desses utentes para os ERPIS segue um processo semelhante ao de todos os outros.

Quanto aos serviços de saúde, destacamos que 32 utentes receberam sessões de fisioterapia, 32 utentes foram atendidos em consulta de Medicina Física e Reabilitação (serviço da UCCI), e 71 utentes tiveram consulta de Psiquiatria (serviço da UCCI). Esses dados refletem o compromisso da organização em fornecer uma variedade de serviços de qualidade para atender às necessidades dos utentes, garantindo assim um cuidado abrangente e personalizado.

Famílias/Responsáveis:

Apresentamos a seguir a avaliação realizada pelas famílias dos utentes em relação aos diferentes aspetos dos serviços prestados pela instituição, numa escala de 0 a 100. Essas avaliações refletem a percepção das famílias sobre a qualidade e eficácia dos serviços, proporcionando uma visão abrangente sobre a experiência dos utentes e seus familiares. É importante ressaltar que esses dados são fundamentais para o contínuo aprimoramento dos serviços, permitindo identificar pontos fortes e áreas de melhoria, com o objetivo de oferecer um atendimento cada vez mais eficiente e satisfatório.

Tabela 12 Avaliação das Famílias / Responsáveis

	Avaliação (0-100)
ORGANIZAÇÃO	89
EQUIPAMENTO	91
COMUNICAÇÃO	83
DIREITOS	89
COLABORADORES	95
PLANO INDIVIDUAL	83
PARTICIPAÇÃO	91
SERVIÇOS	89



Tabela 13 Satisfação das Famílias / Responsáveis

	2022	2023	
SATISFAÇÃO FAMILIARES	79%	91%	↑

Com base nas avaliações das famílias dos utentes, os resultados demonstram uma satisfação geral elevada, com destaque para a avaliação dos colaboradores e equipamento. No entanto, identificamos áreas como comunicação e plano individual que podem ser alvo de melhorias para garantir um serviço ainda mais completo e satisfatório.

EIXOS DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES:

O Plano Anual de Atividades da Santa Casa da Misericórdia de Amarante foi estruturado em cinco eixos estratégicos que refletem os principais objetivos e áreas de atuação da instituição. Cada um desses eixos foi cuidadosamente delineado para orientar as ações e iniciativas desenvolvidas ao longo do ano, com o propósito de promover o bem-estar dos utentes, garantir a qualidade dos serviços prestados, fortalecer os recursos humanos e estabelecer parcerias estratégicas. A seguir, apresentamos uma visão geral de cada um dos eixos:

Eixo Estratégico 1: Utentes e Familiares

Este eixo estratégico concentra-se em promover o bem-estar dos utentes e garantir a satisfação dos seus familiares/responsáveis. Através de iniciativas direcionadas, visamos assegurar um ambiente acolhedor e estimulante para os utentes das Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI's) e do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Além disso, dedicamos especial atenção ao processo de monitorização e avaliação, procurando constantemente o aprimoramento dos serviços prestados.

Eixo Estratégico 2: Qualidade de Vida dos Utentes

Este eixo está centrado na promoção da saúde, independência e qualidade de vida dos utentes. Através de diversas iniciativas e programas, trabalhamos para garantir o bem-estar físico, emocional e social dos nossos utentes, retardando diagnósticos de demência, promovendo a participação em atividades lúdicas e recreativas, e incentivando a autonomia no domicílio.

Eixo Estratégico 3: Recursos Humanos

Os recursos humanos são fundamentais para o sucesso das nossas operações. Este eixo estratégico visa promover a formação e motivação dos nossos colaboradores, capacitando-os para oferecer um serviço de excelência e garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento profissional.

Eixo Estratégico 4: Serviços de Apoio às ERPIs e SAD

Neste eixo, focamos na melhoria contínua dos serviços prestados pelas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI's) e pelo Serviço de Apoio Domiciliário (SAD). Controlamos o tempo de espera para entrada nas ERPI's e promovemos a qualidade dos serviços oferecidos pela cozinha, garantindo assim a satisfação e conforto dos nossos utentes.

Eixo Estratégico 5: Parceiros

A colaboração com parceiros é essencial para enriquecer os nossos serviços e expandir o nosso alcance na comunidade. Neste eixo estratégico, procuramos aumentar a satisfação dos nossos





parceiros através de uma comunicação eficaz, cooperação mútua e desenvolvimento de projetos conjuntos que beneficiem a nossa missão institucional.

Estes eixos estratégicos representam os pilares fundamentais do nosso Plano Anual de Atividades, orientando-nos na busca pela excelência e no cumprimento da nossa missão de servir a comunidade com dedicação e qualidade.

Com base nos objetivos definidos para os eixos estratégicos do Plano Anual de Atividades, alcançamos um alto índice de cumprimento, demonstrando o compromisso da SCMA em oferecer serviços de qualidade e promover o bem-estar dos utentes e colaboradores. Dos objetivos estabelecidos, 81% foram totalmente cumpridos, refletindo o empenho e dedicação da equipa em atingir as metas propostas. Além disso, 6% dos objetivos foram parcialmente cumpridos, indicando áreas em que ainda há espaço para melhorias e ajustes. Apenas 1% dos objetivos não foram alcançados, sendo objeto de análise e planos de ação para garantir a sua consecução no próximo ciclo. Esses resultados reforçam o nosso compromisso e a constante busca pela melhoria contínua em todos os nossos serviços e iniciativas.

Eixo Estratégico 1: Utentes e Familiares

Objetivo Geral	Objetivo específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
1.1. Promover o bem-estar geral ao nível físico, psíquico, efetivo e social.	1.1.1. Aumentar contactos frequentes com familiares.	a) Incentivar as famílias a manter os contactos com os Utentes. b) Motivar as famílias para a importância festivas: Santos Populares, S. Martinho e Natal. c) Festejar os dias comemorativos com as famílias.	- Direção Técnica	Anual	% de familiares/responsáveis nas festividades.	60%	64 % 
		a) Motivar as famílias a festejar o aniversário com o Utente por videochamada ou presencial.	- Direção Técnica	Anual	% de aniversários dos utentes com retaguarda familiar festejados com a família.	50%	63 % 
		a) Sessões mensais e reuniões com diretores para os utentes fazerem sugestões e darem opiniões. b) Recolha e análise dos dados dos inquéritos de satisfação.	- Direção Técnica - Equipa da Qualidade	Anual	% do nível global de satisfação "bom" nos resultados dos questionários de av. satisf. dos Utentes.	80%	83% 
1.2. Aumentar a satisfação dos familiares/responsáveis dos utentes das ERPI's e do Serviço de Apoio Domiciliário. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)	1.2.1. Manter o nível global de satisfação dos familiares / responsáveis.	a) Recolha e análise dos dados dos inquéritos de satisfação.	- Direção Técnica	Anual	% de nível global de satisfação "bom" nos questionários de av. satisf. familiares / responsáveis.	80% ERPI 80% SAD	91 % 
		a) Facultar contactos diretos.	- Direção Técnica	Anual	% de nível "bom" na questão 3.8 Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis.	80% ERPI 80% SAD	70% 


Eixo Estratégico 2: Qualidade de Vida dos Utentes

Objetivo Geral	Objetivo específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
2.1. Promover a saúde dos utentes	2.1.1. Manter estáveis os utentes hipertensos e diabéticos.	a) Motivar para o cumprimento da toma da medicação regular. b) Incentivar a prática do exercício físico: sessões de 15 minutos/dia. c) Sessões de esclarecimento, sobre os bons hábitos alimentares e os falsos conceitos. d) Ementas ajustadas ao diagnóstico de cada utente.	- Equipa de Saúde - Nutricionista - Ajudantes de Lar	semestral	% de utentes estáveis com diagnósticos de HTA e diabetes.	90%	91%
	2.1.2. Manter a pele íntegra e evitar o aparecimento de úlceras de pressão em utentes totais e graves dependentes.	a) Posicionamentos adequados ao estado físico do utente. b) Identificar potenciais utentes escareados e/ou situações de risco. c) Manter hidratação nas zonas de pressão.	- Equipa de Saúde - Nutricionista - Ajudantes de Lar	semestral	% de utentes totais e graves dependentes sem úlceras de pressão adquiridas na instituição.	98%	94%
2.2. Promover a Independência	2.2.1. Criar condições para promover o empowerment dos utentes.	a) Incentivar acesso às novas tecnologias. b) Disponibilizar meios necessários para a promoção do empowerment (meios de transportes, meios de pagamentos digitais, acesso a tecnologias, etc.) c) Recolha e análise dos dados dos inquéritos de satisfação.	- Colaboradores - Direção Técnica - Responsável da Qualidade	anual	% de respostas "sim" na questão 6 do questionário de av. satisf. dos utentes	90%	98%


Eixo Estratégico 2: Qualidade de Vida dos Utentes

Objetivo Geral	Objetivo específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
2.3. Promover a Qualidade de Vida dos utentes	2.3.1. Elaborar um PII para cada utente.	a) Criar objetivos, no início do ano, para os utentes residentes. b) Criar objetivos, no primeiro mês, para os utentes admitidos. c) Envolver o utente e os familiares na elaboração do seu PII.	Equipa Multidisciplinar	Anual	% de utentes com PII implementados	100% ERPI 100% SAD	100%
	2.3.2. Elaborar o PII de acordo com as suas necessidades e expetativas	a) Avaliar as necessidades individuais de cada utente. b) Estabelecer os objetivos adequados a melhorar a qualidade de vida dos utentes.	Equipa Multidisciplinar	Anual	% de objetivos estabelecidos cumpridos	80% ERPI 80% SAD	80%
2.4. Retardar diagnósticos de demência	2.4.1. Atrasar a evolução do declínio cognitivo nos utentes com diagnóstico de demência.	a) Realizar exercícios cognitivos, físicos e sensoriais. b) Elaborar um plano de exercícios cognitivos, físicos e sensoriais.	- Colaboradores - Animadores	Anual	% de doentes com demência, a realizar cognitivos, físicos e sensoriais.	98%	98%
	2.4.2. Estimular práticas de qualidade de vida nas utentes.	a) Promover a realização das atividades que os utentes identificam como qualidade de vida.	- Equipa de Saúde - Colaboradores - Responsável da Qualidade	Anual	% dos pontos dos resultados da Escala de Vida -EUROHIS-QOL8	55 Pontos	Mudança da Escala Qualidade de Vida 90%
	2.5.1. Motivar os utentes a participarem nas Oficinas de Animação.	a) Reunir e decidir com os utentes as atividades a realizar.	- Equipa de Animadores	Anual	% de participação em cada oficina dos utentes inscritos	85%	90%



Eixo Estratégico 2: Qualidade de Vida dos Utentes						
Objetivo Geral	Objetivo específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta Resultado
2.5. Promover a participação lúdica e recreativa	2.5.2. Implementar um projeto Inovador em cada resposta social.	a) Reunir com os utentes b) Decidir o tema	- Equipa de Animadores - Colaboradores	Anual	N.º de projetos inovadores realizados por ano no Lar Conselheiro e na Estância Nossa Senhora da Piedade I e II	≥ 2 ●
2.6. Promover os Cuidados de Higiene e Imagem (PG de Cuidados de Higiene e Imagem).	2.6.1. Manter o contentamento dos utentes face aos cuidados de Higiene Pessoal.	a) Realizar os cuidados de Higiene e Imagem aos Utentes de acordo com a sua individualidade e necessidades. b) Recolha e análise dos dados dos inquéritos de satisfação.	- Ajudantes de Lar - Ajudantes Familiares	Anual	% de respostas "bom" na questão 4.2 do questionário de av. satisf. dos utentes	80% ERPI
						89% SAD ●
2.7. Promover a autonomia do Utente no seu domicílio.	2.7.1. Reduzir situações de risco para a Utente no domicílio.	a) Avaliar as atividades de vida diária. b) Avaliar alterações cognitivas (Escala Mini Mental State Examination (MNSE)). c) Identificar, em visita, os fatores de risco no domicílio através da "Escala de fatores de risco no domicílio".	- Direção Técnica - Ajudantes familiares	Anual	% de situações de risco identificadas nos PII's	< 5% ●
						2.7.2. Reduzir nº de quedas.

Eixo Estratégico 2: Qualidade de Vida dos Utentes

Objetivo Geral	Objetivo específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
2.8. Promover a admissão e acolhimento dos Utentes nas ERPI (PG de admissão).	2.8.1. Verificar o número de utentes com integração completa no 1º mês.	a) Espaço acolhedor e familiar. b) Acolhimento afável dos colaboradores e outros utentes. c) Tratamento individualizado.	Todos os colaboradores da ERPI	Anual	% de Utentes com integração completa no final do 1º mês.	80%	●
	2.8.2. Verificar o número de rescisões no 1º mês de integração.	a) Espaço acolhedor e familiar. b) Acolhimento afável dos colaboradores e outros utentes. c) Tratamento individualizado.	Todos os colaboradores da ERPI	Anual	% de rescisões no 1º mês por iniciativa do Utente e/ou representante.	10%	●


Eixo Estratégico 3: Recursos Humanos

Objetivos Geral	Objetivos específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
3.1. Promover formação para os colaboradores	3.1.1. Fazer um plano anual de formação	a) Formação de Higiene e Segurança no Trabalho e de Higiene Alimentar. b) Realização de formação noutras temas. Sessões de esclarecimento gerais sobre os temas de formação. c) Motivar os colaboradores para a importância da frequência na formação.	- Diretores e Responsáveis dos Serviços Humanos - Técnico de Recursos Humanos	Anual	% total de colaboradores que participaram na formação	90%	93,5 %
	3.1.2. Formar os colaboradores em áreas diferentes das habituais.				% de colaboradores com ≥40h de formação.	10%	10,2 %
	3.1.3 Abranger o maior número possível de colaboradores.				100%	100%	
	3.1.4. Manter o n.º de colaboradores que frequentam formação anualmente.				100%		
3.2. Promover a motivação dos colaboradores	3.2.1. Manter a atribuição do prémio anual.	a) Atribuição do prémio monetário.	Mesa Administrativa	Anual	% de colaboradores que recebem o prémio anual	100%	100%
	3.2.2. Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores em relação aos parâmetros de avaliação de desempenho.	a) Melhorar os conhecimentos dos colaboradores em relação à avaliação de desempenho.	- Diretores e Responsáveis dos Serviços - Responsável da Qualidade	Anual	% de suficiente + bom no inquérito de satisfação a colaboradores, na questão 8.	60%	62%
		b) Recolha e análise dos dados dos inquéritos de satisfação.					
	3.2.3. Aumentar o nível global de satisfação dos colaboradores.	a) Caminhada e jantar convívio de colaboradores.	- Mesa Administrativa - Responsável da Qualidade	Anual	% de satisfação global (suficiente + bom) nos questionários de satisfação dos colaboradores.	70%	93%
		b) Passeios de colaboradores e familiares.					
c) Jantar de Natal. d) Refeições na instituição a preço simbólico. e) Recolha e análise dos dados dos inquéritos de satisfação.							

Eixo Estratégico 4: Serviços de Apoio às ERPIs e SAD

Objetivos Geral	Objetivos específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
4.1. Controlar o tempo de espera para entrada em ERPI	4.1.1. Verificar o tempo médio ente inscrição e admissão do candidato.	a) Registrar, para controlo interno, o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato. Entrada do Utente em ERPI ser realizada até o final do mês seguinte ao da saída do Utente.	- Direção Técnica - Secretaria	Anual	Tempo médio entre a abertura da vaga e a admissão do utente ser realizada até o final do mês seguinte ao da saída do Utente.	< 31 dias	●
	4.2. Promover a qualidade dos serviços prestados pela Cozinha	4.2.1. Evitar não conformidades nos relatórios de visita HACCP. 4.2.2. Manter as medições em frigorífico e câmara de congelação com temperatura, dentro do intervalo aceitável. 4.2.3. Manter as medições após transporte dentro intervalo de tempo aceitável. Atingir o grau de satisfação dos utentes relativamente à alimentação. 4.2.4. Atingir o grau de satisfação dos Utentes relativamente à alimentação.	a) Cumprir com as indicações do Sistema HACCP. a) Cumprir com as indicações do Sistema HACCP. a) Cumprir com as indicações do Sistema HACCP. a) Cumprir com as indicações do Sistema HACCP. a) Cumprir as ementas dos utentes.	Anual Anual Anual Anual Anual	n.º de não conformidades por ano. Nº total de medições com temperatura fora do intervalo aceitável. % total de transportes com temperatura fora do intervalo aceitável. % de suficiente + bom no inquérito de satisfação dos utentes, na questão 4.5.	< 2 < 2 100% 70%	0 ● 1 ● 100% ● 94% ●

Eixo Estratégico 5: Parceiros

Objetivos Geral	Objetivos específico	Atividades Chave	Responsável	Monitorização	Indicador	Meta	Resultado
5.1. Aumentar a satisfação dos parceiros.	.1.1. Verificar o tempo médio ente inscrição e admissão do candidato.	a) Promover a participação dos parceiros nas atividades da SCMA b) A SCMA participar nas atividades promovidas pelos parceiros.	- Direção Técnica - Equipa de animadores socioculturais	Anual	% de satisfação global "bom" nos questionários de satisfação dos parceiros.	80%	100% ●



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS:

Ao longo do ano, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante realizou uma série de atividades diversificadas para promover o bem-estar e a integração dos utentes. Entre elas:

- **Entrelaçando Saberes:** Visita de crianças da Escola da Sede ao Lar Conselheiro, como parte do Projeto AGIR CLDS 4G, promovendo a interação intergeracional.
- **Vamos Cantar as Janeiras:** Os utentes visitaram parceiros da instituição para cumprir a tradição das Janeiras, fortalecendo laços com a comunidade.
- **Projeto Missão País:** Acolhimento de alunos da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto para atividades nas instalações da instituição.
- **Carnaval 2023:** Celebração do Carnaval com a visita de crianças da Escola da Sede ao Lar Conselheiro, proporcionando momentos de alegria e diversão.
- **Bosque dos Avós:** Os utentes da Estância Nossa Senhora da Piedade visitaram o projeto "Bosque dos Avós", envolvendo-os em atividades ao ar livre e de preservação ambiental.
- **Doce Tentação:** Participação dos utentes em festa do chocolate realizada pela Câmara Municipal de Amarante, proporcionando experiências sensoriais positivas.
- **Uma Viagem ao Campo de Golfe:** Visita dos utentes do Serviço de Internamento de Psiquiatria ao campo de golfe de Amarante, proporcionando uma experiência recreativa ao ar livre.
- **Egg Parade:** Participação na Exposição de Ovos da Páscoa - Egg Parade, envolvendo os utentes em atividades artísticas e culturais.
- **Liberdade Multidisciplinar:** Realização de atividades artísticas e de estimulação cognitiva para os utentes, promovendo o bem-estar mental e emocional.
- **Mês de Maria:** Celebração do mês de Maria com eucaristias e atividades de arte sacra realizadas pelos utentes.
- **Assinatura de Protocolo com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, IP:** Parceria para promoção da formação e empregabilidade dos colaboradores.
- **As cascatinhas:** Exposição de cascatas alusivas aos Santos Populares no jardim exterior da Unidade de Cuidados Continuados, promovendo a tradição e a arte popular.
- **Santos Populares 2023:** Celebração dos Santos Populares em todos os estabelecimentos da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, com desfiles de marchas e festividades.
- **Banhos de Verão:** Visita dos utentes do Serviço de Internamento de Psiquiatria às Piscinas Municipais de Amarante, proporcionando momentos de lazer e convívio.
- **Caminhar Rumo à Natureza:** Realização da "Caminhada da Santa Casa" com a participação de colaboradores, utentes e familiares, promovendo a atividade física e o contato com a natureza.
- **Convívio Estância Nossa Senhora da Piedade – Lar Conselheiro António Cândido:** Evento de convívio entre utentes de diferentes unidades da instituição, com atividades físicas, jogos e lanche compartilhado.
- **Passear por Portugal:** Passeios oferecidos pela instituição aos colaboradores e familiares, promovendo momentos de lazer e integração.



- **Alfabetização na Estância Nossa Senhora da Piedade:** Atividades de manutenção em escrita e motricidade fina para utentes, visando preservar habilidades cognitivas.
- **Aproveitamos os Produtos da Nossa Horta:** Confeção de doce de abóbora com a participação dos utentes, promovendo a integração e o aproveitamento de recursos da própria horta.
- **Caminhada Matinal:** Passeios matinais pelos jardins da instituição após a ginástica gerontológica, estimulando a atividade física e o bem-estar dos utentes.
- **Fomos. Visitar....:** Passeios a locais religiosos para expressão de devoção e gratidão por parte dos utentes.
- **Hidratação – A Importância da Água:** Sessão de esclarecimentos sobre hidratação e nutrição para utentes, promovendo a saúde e o bem-estar.
- **14ª Edição – Concurso Mãos Com Vida:** Participação no concurso anual "Mãos Com Vida" promovido pelas misericórdias da zona norte, valorizando a expressão artística dos utentes.
- **Comemoração do Dia do Idoso:** Celebração do Dia do Idoso com atividades culturais e música, fortalecendo os laços comunitários.
- **Visita ao Santuário de Fátima:** Participação da Santa Casa da Misericórdia de Amarante na Peregrinação Nacional das Misericórdias Portuguesas, proporcionando uma experiência de fé e comunhão espiritual aos seus colaboradores e utentes.
- **II Festival de Música Antiga de Amarante:** Participação no festival promovido pelo Centro Cultural de Amarante, valorizando a cultura local e proporcionando experiências musicais aos utentes.
- **RASTREIO:** Realizou-se um rastreio, em celebração do 10.º aniversário da UCCI de Amarante. A equipa da instituição realizou exames de rastreio relacionados à diabetes, hipertensão arterial e nutrição, visando a promoção da saúde dos utentes.
- **Dia Internacional do Sorriso:** Atividade de consciencialização sobre a importância do sorriso e das expressões faciais
- **Comemoração do S. Martinho:** Celebração do S. Martinho nas valências da Santa Casa da Misericórdia de Amarante, com partilha de momentos e atividades especiais, como peças teatrais.
- **Cerimónia de entrega da viatura do projeto Frota Solidária:** Na cerimónia realizada em 17 de outubro de 2023, foi entregue a viatura do projeto Frota Solidária.
- **"Fado, Património Imaterial da Humanidade":** Convite para os utentes da instituição assistirem a um concerto intitulado "Fado, Património Imaterial da Humanidade", promovido pela Câmara Municipal de Amarante e a Orquestra do Norte.
- **Visita ao Presépio dos B.V. Lousada:** Visita dos utentes da Estância Nossa Senhora da Piedade ao Presépio dos Bombeiros Voluntários de Lousada, proporcionando-lhes uma experiência cultural e festiva.
- **Celebração de Natal na Instituição:** Durante dezembro, realizamos várias atividades natalícias, incluindo decoração, preparação de presentes para os utentes e participação em concursos externos. Tivemos apresentações culturais e musicais, proporcionando momentos de alegria aos utentes e suas famílias.
- **Concurso de Árvores de Natal:** A Estância Nossa Senhora da Piedade promoveu um concurso de Árvores de Natal para instituições de Amarante. Dez participaram, mas as árvores da Santa Casa da Misericórdia não foram oficialmente incluídas. O júri escolheu as árvores vencedoras de três instituições. Agradece-se a participação de todas.



Após detalhar as atividades realizadas ao longo do ano, é notório o empenho e dedicação da Santa Casa da Misericórdia de Amarante em proporcionar experiências enriquecedoras e momentos memoráveis aos seus utentes e também aos seus colaboradores. Desde iniciativas culturais, como o concerto "Fado, Património Imaterial da Humanidade", até celebrações tradicionais, como o S. Martinho, cada evento foi planeado com cuidado e carinho para promover o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos utentes. Além disso, as visitas a locais emblemáticos, como as Berlengas ou a Cidade Natal de Vigo, proporcionaram oportunidades únicas de vivenciar a cultura e os valores dessas regiões, aos nossos colaboradores. Por meio dessas atividades, reforçamos o nosso compromisso em promover um ambiente acolhedor, estimulante e inclusivo, onde cada utente e colaborador se sinta valorizado e parte integrante da nossa instituição. Estamos gratos pela oportunidade de partilhar esses momentos especiais com todos os que fazem parte da nossa instituição.

CONCLUSÃO:


Ao longo deste relatório de atividades, foi possível destacar o compromisso contínuo da Santa Casa da Misericórdia de Amarante em proporcionar cuidados de qualidade e promover o bem-estar dos utentes e da comunidade local. Através de uma abordagem centrada no utente e da implementação de diversas iniciativas e programas, a instituição tem procurado responder de forma eficaz e holística às necessidades emergentes da população, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva e coesa.

Desde a caracterização dos serviços prestados até à descrição das atividades realizadas, passando pela análise dos recursos humanos e das parcerias estratégicas estabelecidas, este relatório reflete o empenho da Santa Casa de Amarante em promover a melhoria contínua, a inovação e o desenvolvimento organizacional.

Os resultados alcançados, evidenciados pela satisfação dos utentes, pela eficácia dos processos de melhoria contínua, pela implementação de estratégias de desenvolvimento e pela consolidação de parcerias estratégicas, são reflexo do comprometimento e da dedicação de todos os colaboradores, voluntários e parceiros envolvidos.

Olhando para o futuro, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante continua empenhada em prosseguir com os seus objetivos e em desenvolver novas iniciativas que permitam fortalecer a sua missão de servir a comunidade, promovendo o respeito pela dignidade humana e contribuindo para o bem-estar e qualidade de vida de todos os que servimos.

Este relatório representa não apenas um balanço das atividades realizadas, mas também um compromisso renovado com os valores e princípios que norteiam a atuação da Santa Casa de Amarante. Agradecemos a todos os que contribuíram para o sucesso das nossas iniciativas e reiteramos o nosso compromisso em continuar a servir com dedicação e excelência.

Elaborado pela Equipa da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: <u>6/12/2024</u> 	Data: <u>6/12/24</u> 