



RELATÓRIO DO SISTEMA DE GESTÃO

DA QUALIDADE DO ANO 2017

JANEIRO – DEZEMBRO

1. Introdução

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante procura, ano após ano, uma melhoria contínua com a ambição de chegar a um serviço de excelência. O alcance desta pretensão centra-se na formação dos seus colaboradores condição essencial para que sejam atingidos serviços de excelência aos seus utentes, que são a sua prioridade.

Durante o ano de 2017 a qualidade dos serviços prestados foi ao encontro do reconhecimento obtido, no ano anterior, com a Certificação de Qualidade EQUASS Assurance.

Neste Relatório de 2017, pretende-se apresentar os principais resultados relativamente às valências de ERPI (Lar Conselheiro António Cândido e Estância Nossa Senhora da Piedade I e II) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

2. Valor Acrescentado e Resultados tangíveis de satisfação das necessidades e expectativas da sociedade

Em 2017, a Santa Casa da Misericórdia de Amarante manteve todas as suas valências, dando resposta às necessidades sentidas.

Para garantir continuamente uma boa prestação dos serviços, consideramos fundamental a contratação de mais 10 novos funcionários (2 fisioterapeutas, 1 animadora sociocultural e 6 trabalhadores de serviços gerais).

Em relação aos refugiados acolhidos no ano anterior mantivemos a ajuda habitacional, alimentar, saúde, educacional e laboral. A nível profissional, dois refugiados obtiveram certificação modular do Curso de Profissional de Operador/a de Costura de Calçado, no Centro de Formação Profissional da Indústria do Calçado-Pólo de Felgueiras. Neste momento apenas um destes refugiados se encontra com contrato de trabalho tendo o outro

abandonado a Instituição e o país. Entretanto o outro jovem acolhido celebrou contrato de trabalho a termo certo, de um ano, com a Santa Casa, como Empregado de Serviços Gerais.

O grau de satisfação dos nossos parceiros retrata a importância que a nossa Instituição tem comunidade de Amarante. Foi notório o seu contentamento nas respostas do inquérito de satisfação que lhes enviamos, em que as respostas foram maioritariamente “muito satisfeito”, com as relações que mantêm com a Santa Casa.

3. Desempenho em relação ao respeito da autodeterminação dos seus Utentes

A SCM de Amarante mantém forte preocupação pela manutenção da autodeterminação por parte dos seus utentes.

É essencial para a Instituição que os seus utentes mantenham as relações estabelecidas antes da entrada na ERPI e que tomem decisões relativamente à sua vida. Dessa forma, alguns, conscientes e orientados, são os responsáveis por seleccionar e/ou indicar a roupa que pretende vestir e ainda procuram determinados serviços que os mantêm ligados à comunidade. Irem ao barbeiro e à cabeleireira que sempre foram, irem ao supermercado comprar os seus produtos preferidos, frequentarem o café e encontrarem-se com pessoas suas conhecidas, visitarem familiares e amigos, são pequenas rotinas que ajudam no seu bem estar e qualidade de vida. O Lar Conselheiro cuja localização é no centro da cidade, permite que estas actividades sejam realizadas com mais facilidade.

Dentro da Instituição os utentes participam nas actividades diárias de animação dando o seu contributo na realização do Plano Anual de Actividades, fazendo sugestões e avaliando as actividades que vão sendo desenvolvidas. Este dinamismo pode ser confirmado no site institucional www.scmamarante.pt, no separador “Notícias”, e no Boletim Informativo Digital Mensal da Santa Casa.

Para os utentes mais preocupados com os seus direitos e deveres de cidadania, em dias de eleições dispomos de transporte para que possam exercer o direito de voto.

Há outros que são membros da Irmandade da SCM de Amarante e que participam activamente nas Assembleias Gerais, podendo dar sugestões e assim contribuir para a melhoria dos serviços.

4. Desempenho em relação à facilitação do acesso dos Utentes a pessoas que os representem e/ou estruturas de apoio / suporte

No que diz respeito às parcerias, as que foram mantidas em 2017 revelaram-se fundamentais para assegurar as estruturas de apoio/suporte para os utentes.

Continuamos a dar relevância às actividades intergeracionais, por isso, reunimos com parceiros como a Casa da Juventude de Amarante, para encontrar novas atividades conjuntas, este ano no projecto “SVE: Solidariedade Europeia”. Neste seguimento, em outubro de 2017, os jovens do Voluntariado Europeu convidaram os nossos idosos para um lanche na Casa da Juventude. Nessa deslocação, os anfitriões deram a conhecer a sua residência, os seus espaços de convívio, falaram das suas rotinas e da cultura do seu país de origem.

Este ano desenvolveu-se uma nova parceria no âmbito do Projecto de Inovação – “Estimulação Multissensorial Dinâmica” com a Associação Ajuda Animais em Amarante.

Os idosos receberam a visita de cães abandonados, devidamente tratados. Esta interacção transmite aos idosos calma, tranquilidade e uma grande emoção ao recordar os animais de estimação que tinham em suas casas e dos quais sentem saudades.

A Equipa de Animação prosseguiu o ano com a actividade “Voz Activa”. Esta dinâmica permite aos utentes expressarem os seus gostos e interesses, e também possibilita aos animadores perceberem as actividades mais importantes e significativas bem como as que não têm interesse.

5. Avaliação da eficácia da política de prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos Utentes

Como em anos anteriores as políticas da Instituição foram todas revistas, com os Utentes, colaboradores e familiares/responsáveis dando-se maior atenção à política de prevenção de maus tratos, abusos e negligência.

Este ano verificaram-se dois Registos de Ocorrência de Maus Tratos, Abusos e Negligência. Procedeu-se a um processo de averiguações, concluindo-se nos dois casos, apesar dos diferentes contextos e intervenientes, que os utentes envolvidos revelavam agitação psicomotora e desorientação, não tendo sido provadas as alegadas agressões.

Na sequência destas situações a importância desta política foi reforçada, pelas directoras, durante as reuniões de serviço, e na Formação Interna para Ajudantes de Lar e Trabalhadoras de Serviços Gerais. Pretendeu-se com estas abordagens uma maior consciencialização em relação a este tema tão delicado.

6. Revisão da política e procedimentos de confidencialidade (com colaboradores e Utentes)

Esta política, que é revista bienalmente, foi trabalhada com a equipa da qualidade, utentes, colaboradores e familiares/responsáveis. Este tema que inclusivamente é abordado nos Regulamentos Internos de ERPI e Serviço de Apoio Domiciliário, suscita muito interesse e preocupação por parte da Instituição, que está permanentemente atenta a possíveis violações do direito à privacidade de utentes e familiares. Ainda neste contexto, a Santa Casa, durante este ano, teve acrescida atenção a toda a informação relevante para a elaboração do Regulamento Geral de Proteção de Dados que entrará em vigor em 2018.

No seguimento das políticas da Instituição, durante o ano de 2017 foram introduzidas mais duas novas políticas: o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e a Política de Melhoria Contínua.

O Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, estabelece linhas de orientação em matéria de conduta profissional relativa à prevenção e combate ao assédio para todos aqueles que exercem funções ou actividades profissionais, ou de voluntariado, na Santa Casa da Misericórdia de Amarante.

Por Política de Melhoria Contínua, entende-se a metodologia na qual as pessoas trabalham em equipa para melhorar o cumprimento dos seus processos, para aproximar o desempenho aos valores da Instituição e continuamente acompanhar e responder às necessidades e expectativas das pessoas assistidas.

7. Parcerias

ACTUAIS – 2017

Nome do parceiro	Objetivo / Valor Acrescentado	N.º de beneficiários (estimativa)	Serviços prestados / Atividades Realizadas
Colégio de São Gonçalo	Acolhimento de estagiários do curso de Animação; Assistir ao musical "A Bela e o Monstro".	Estância: 8 Lar: 4 Lar: 8	Dinamização de atividades no âmbito das oficinas realizadas nas valências.
Escola EB1/JI de Salvador do Monte	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.	Estância: 8 Lar: 8	Cantar as Janeiras na Escola EB1/JI de Salvador de Monte.
Escola EB1 da Torreira	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.	Estância: 8 Lar: 8	Cantar as Janeiras na Escola EB1da Torreira
Escola EB1 de São Gonçalo	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.	1)Cantar das "Janeiras" <u>Na Instituição:</u> Crianças: 68 <u>Na escola:</u> Lar: 12 Estância: 8 3) <u>Concurso Mãos com Vida IX</u> Lar: 22 Estância: 8 Crianças: 273 crianças Utentes de Instituições participantes: 115	1)Cantar das Janeiras na Escola e no Lar Conselheiro António Cândido. 3)Visita à exposição "Mãos com Vida IX".

Escola EB1/JI do Barracão	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.	1) Estância: 8 Lar: 8	1) Cantar das Janeiras na Escola EB1/JI do Barracão.
Cercimarante	Manter o contacto intergeracional, promovendo igualdade na diferença, através da realização de atividades comuns.	1) Estância: 8 Lar: 8 2) Estância: 8 Lar: 7 Voluntários: 1	1) Cantar das Janeiras na Cercimarante, pelos utentes da Estância e do Lar; 2) Apresentação de uma dança no Dia Mundial da Dança Centro Cultural de Amarante.
Infantário creche "O Miúdo"	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.	1) Lar: 8 Estância: 8 2) Estância: 30 3) Estância: 30 4) Exposição: 100 crianças	1) Cantar das Janeiras no Infantário Creche "O Miúdo"; 2) Atividade inserida no projeto "Laços sem Idade" (crianças trouxeram um conjunto de encenações com vista à representação de alguns provérbios e adivinhas; teatro); 3) Marcha dos pequenos foliões; 4) Visita à Exposição "Mãos com Vida IX".
CMA	Envolvimento de técnicos da CMA em serviços e atividades da SCMA.	1) Estância: 8 Lar: 50 2) Lar: 7 Estância: 7 3) Lar: 12 Estância: 5 4) Lar: 6 Estância: 6 5) Lar: 12 Estância: 8 6) Lar: 7 Estância: 7 7) Lar: 7 Estância: 7	1) Cantar das Janeiras no Lar Conselheiro António Cândido; 2) Participação na Ação de Sensibilização pela Igualdade de Género "De igual para igual"; 3) TransformATHOS. 4) 1º Encontro de Boccia que se realizou no Pavilhão Municipal de Amarante. 5) Atividades desportivas seniores 6) Participação no mês da prevenção dos maus tratos 7) Apresentação do livro "25 de Abril – Memórias das nossas gentes"

Casa da Juventude de Amarante	Aproximação da instituição a uma entidade promotora de Voluntariado e conseguinte colaboração nas várias atividades.	1) Voluntários: 2/4 2) Lar: 7 3) Lar: 7	1) Voluntariado europeu: jovens de diferentes países, sedeados na Casa da Juventude, que participam nas atividades da SCM de Amarante do Lar Conselheiro António Cândido; 2) Tarde de convívio na Casa da Juventude; 3) Visita à exposição "Era uma vez Amarante. Um ano de história".
Segurança Social	Definição da repartição de obrigações e responsabilidades entre o Estado e a Instituição, para uma ótima abrangência dos utentes servidos.		Cumprimento dos acordos de cooperação.
Rancho Folclórico de Vila Meã	Animação de festas e apresentação do trabalho dinamizado por esta colectividade.	Grupo: 10 Familiares: 8 Utentes: 56 Voluntários: 10	Animação da festa dos Santos Populares do Lar Conselheiro António Cândido.
Associação Bem-Estar de Gondar	Manter o contacto com utentes de outras instituições através da realização de atividades comuns.	Grupo: 8 Idosos: 48	Cantar as Janeiras no Lar Conselheiro António Cândido; recepção de um grupo de utentes da Associação Bem-Estar de Gondar.
Propagode	Animação de festas e apresentação do trabalho dinamizado por este grupo.	Estância: 60 Grupo: 1	Animação da festa do Dia do Idoso na Estância Nossa Senhora da Piedade.
Grupo coral da igreja da Estradinha	Dinamização do Terço ao Som de Violino.	Estância: 60 Grupo: 10	Dinamização do Terço ao Som de Violino.
Associação Ajuda Animais em Amarante (AAAAMT)	Dinamização Projeto de Inovação. "Estimulação Multissensorial Dinâmica".	Estância: 40 Lar: 40	Contacto com cães da Associação na Estância Nossa Senhora da Piedade e no Lar Conselheiro.
Associação Desportiva de Amarante	Empréstimo de material necessário para os eventos.	Lar: 30 idosos a participar	Utilização dos mesmos para a realização dos jogos tradicionais.

Jardim de Infância da Estrada - Telões	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.	Estância:60 Crianças: 30	Intercâmbio Intergeracional.
Rancho Folclórico da Amizade de Telões	Dinamização de Festas.	Estância: 60 Grupo: 35	Dinamização da Festa do São Martinho na Estância.
Universidade Sénior de Amarante	Dinamização de festas.	Estância: 60 Grupo: 45	Dinamização da Festa de Natal da Estância.
Santa Casa da Misericórdia de Lousada	Exposição de Presépios.	Estância: 8 Utentes	Participação no concurso Presépios de Natal.
Grupo de colaboradores e alunos da Escola Secundária de Amarante	Dinamização de actividades.	Estância: 60 utentes Jovens: 15	Cantar das Janeiras na valência Estância.
Universidade Sénior Rotary clube de Gondomar	Dinamização de actividades.	Estância: 60 Utentes Grupo: 45	Dinamização de aniversário de utente.
Santa Casa da Misericórdia de Valongo	Participação em Actividade.	Estância: 7 utentes	Participação na Gala de Prémios de Dança.
Santa Casa da Misericórdia de Felgueiras	Participação em exposições.	Estância: 7 utentes Lar: 7 utentes	Participação em exposição alusiva aos terços de Maria.

POTENCIAIS PARCEIROS

Nome do parceiro	Objetivo
Escola EB2/3 de Amarante	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.
Agrupamento de Escolas Amadeo de Sousa Cardozo	Manter o contacto intergeracional, através da realização de atividades comuns.
Paróquia de Fregim	Participação em atividade religiosa, envolvendo a comunidade local.
Paróquia de S. Gonçalo	Encontro entre gerações onde se partilham atividades.
Grupo de Dança Onda Mix	Encontro entre gerações onde se partilham atividades.

Associação “Terra dos Homens”	Reforçar a interação entre a instituição e as associações do concelho, em particular com as que trabalham com crianças e jovens.
Centro Cultural de Amarante	Animação de festas dinamizadas na Instituição.
Coro de S. Gonçalo	Animação de festas dinamizadas na Instituição.
Grupo de Teatro de Frião	Animação de festas dinamizadas na Instituição.
União de Freguesias (S. Gonçalo, Madalena, Cepelos, Gatão)	Empréstimo de material necessário para os eventos.
Grupo de Bombos de Amarante	Animação de festas dinamizadas na Instituição.
Universidade Sénior	Encontro entre gerações onde se partilham atividades.
Museu Municipal Amadeu de Sousa-Cardoso	Utilização dos serviços dinamizados pelos próprios.
Biblioteca Municipal de Amarante	Utilização dos serviços dinamizados pelos próprios.

8. Revisão anual das medidas, actividades e política de participação dos Utentes ou seus representantes

No ano de 2017, não foi realizada nenhuma alteração por se considerar que a mesma engloba os todos aspectos essenciais.

Foram avaliadas as actividades da Animação Sociocultural desenvolvidas durante o ano 2017, tendo havido um ligeiro aumento do grau de satisfação por parte dos utentes: 95% dos Utentes na Estância e 99% dos Utentes no Lar Conselheiro (em 2016, 92.5% e 98% respetivamente) revelaram que estavam satisfeitos e muito satisfeitos com a quantidade e diversidades das actividades desenvolvidas.

9. Resultados tangíveis no fortalecimento do empowerment dos Utentes

No que concerne ao empowerment, e como já referimos anteriormente, podemos encontrar no Site Institucional da SCM de Amarante e no Boletim Informativo Mensal, as actividades em que os nossos utentes foram convidados para participar e nas que foram convidados para assistir.

Destas actividades destacamos o tradicional Cantar dos Reis, em que houve a deslocação a diferentes instituições parceiras locais, tais como a Cercimarante, Associação Bem Estar Gondar e várias Escolas e Jardins de Infância; a participação na Ação de Sensibilização pela Igualdade de Género “De igual para igual” promovida pelo Município; atuação no Dia Mundial da Dança, no Centro Cultural de Amarante a convite da Cercimarante; atuação e conquista do prémio “Dance Awards” na Gala de Prémios de Dança, promovida pela Santa Casa da Misericórdia de Valongo; a habitual “Tarde em família”, atividade promovida pela Estância Nossa Senhora da Piedade para estreitar laços familiares; o Passeio Anual, entre outras actividades.

Reiteramos a importância da actividade “Voz Activa”. Neste contexto os utentes discutem, sugerem e avaliam as actividades desenvolvidas ao longo de 2017. Destacámos as sugestões e o envolvimento na escolha e na elaboração da peça para o concurso do projecto “Mãos Com Vida”, que este ano teve como tema “Ano da Misericórdia”.

Alguns utentes mais activos, por sua vontade, mantêm algumas rotinas diárias cuidando de pequenas hortas, vasos com plantas e manutenção dos jardins; há também quem ajude na arrumação e decoração dos seus quartos.

Com o objectivo de melhorar o desempenho cognitivo e interacção pessoal dos utentes, este ano a Santa Casa adquiriu um equipamento informático inovador. Pretende-se com este equipamento, que está ao alcance de todos, acederem a uma diversidade de actividades e jogos de forma fácil e intuitiva. Este software permite também comunicar por vídeo chamada, a qualquer momento, com os familiares e actualizar a sua área pessoal com fotos de família, entre outras funcionalidades.

10. Monitorização de objectivos dos Planos Individuais

Os Planos Individuais de Intervenção (PII) são elaborados para todos os utentes internados na SCM de Amarante no início de cada ano e monitorizados ao fim de 6 meses e no final de cada ano. É importante referir que sempre que há uma entrada de um utente, a equipa multidisciplinar, tem apenas 1 mês para realizar o PII.

Passamos a resumir no quadro seguinte as monitorizações dos objectivos definidos nos PIIs no presente ano:

Valência	Nº de PIIs elaborados em 2017	Objetivos atingidos	Objetivos parcialmente atingidos	Objetivos não atingidos	Nº de Objetivos estabelecidos
Estância Nossa Senhora da Piedade	80	400	54	41	495
Estância Nossa Senhora da Piedade II	15	79	4	1	84
Lar conselheiro	116	641	82	164	879
SAD	19	73	1	4	78

11. Avaliação anual da continuidade dos serviços prestados

Durante o ano de 2017, aos habituais serviços prestados pela SCM de Amarante apresentados no relatório anterior: as duas valências de ERPI, SAD, Casa de Saúde Santa Maria Madalena, Plano de Emergência Alimentar, Cantina Social e Unidade de Cuidados Continuados, acrescentamos o POAPMC – Programa de Apoio a Pessoas mais Carentes – Apoio a 333 pessoas do qual somos Entidade receptora e mediadora.

Salientamos ainda que existem novos projetos que a Instituição pretende colocar em prática a curto e médio prazo. A manutenção dos serviços deve-se ao facto de serem imprescindíveis para as centenas de pessoas que são apoiadas diariamente.

Nesta lógica, pretendemos que os colaboradores se sintam empenhados e motivados no trabalho que desenvolvem. Para isso, desenvolvemos estratégias de motivação que consideramos adequadas.

Proporcionaram-se momentos de confraternização num ambiente informal e descontraído como o Jantar de Natal e a Caminhada da Santa Casa que se realizou pelo 4.º ano consecutivo e terminou com um jantar convívio; cada valência celebra os aniversários dos respectivos colaboradores com pequenas lembranças; mantem-se a distribuição do prémio monetário anual. Para um maior conforto na execução das tarefas, e a pedido das colaboradoras, alterou-se o fardamento de verão para um tecido mais leve e fresco.

Considerando a preocupação que a Santa Casa apresenta relativamente ao bem estar e qualidade de vida dos seus colaboradores, foi elaborado um Projeto de Melhoria Contínua com a designação: “Intervenção em Riscos Psicossociais na SCM de Amarante”, resultando na criação de um serviço de consultas de psicologia gratuitas para os colaboradores interessados.

Um público também muito importante para o funcionamento da Instituição é o Grupo de Voluntariado. Este ano apostamos na sua formação e proporcionamos-lhe a frequência de um curso de Iniciação ao Voluntariado Oncológico. O curso contou com a presença da maioria dos voluntários da Instituição. No decorrer da acção adquiriram conhecimentos que reforçam a qualidade do trabalho que de forma altruísta praticam com os nossos utentes das diversas valências.

12. Barreiras existentes

Relativamente às barreiras apresentadas no relatório do ano anterior, verificou-se que algumas foram melhoradas e ultrapassadas.

No Lar Conselheiro, foram adquiridos os sofás com levante de pernas. Havia a necessidade de adquirir 3, no entanto, foram adquiridos 6 sofás para que um maior número de utentes possa usufruir do conforto dos mesmos. Foram também adquiridas diversas ajudas técnicas.

Na Estância Nossa Senhora da Piedade a barreira respeitante ao isolamento dos utentes devido à localização geográfica da ERPI foi superada porque em 2017 as famílias encarregaram-se de levar os idosos um maior número de vezes nas épocas festivas e aos fins-de-semana.

Semestralmente são acompanhados os indicadores e objectivos dos processos-chave. No que diz respeito às barreiras identificadas este ano, já estão a ser feitas diligências para que possam ser superadas:

Lar Conselheiro António Cândido

Barreira: A existência de um WC assistido para homens e mulheres na zona da sala principal.

Solução/Oportunidade de melhoria: Sugere-se que devido ao aumento do número de utentes em cadeira de rodas se proceda à criação de mais dois WC com áreas maiores junto à sala principal, ou seja aumentar a sala principal para o jardim do setor dos homens.

Estância Nossa Senhora da Piedade I e II

Barreira: A existência de apenas um WC assistido na zona do jardim de inverno.

Solução/Oportunidade de melhoria: Sugere-se que devido ao aumento do número de utentes em cadeira de rodas se proceda a adaptação do WC geral junto ao refeitório, passando este a ser composto por um WC assistido, dois gerais para mulheres e dois gerais para homens.

Apoio Domiciliário

Não consideramos que neste momento existam barreiras neste serviço.

13. Feedback e Satisfação dos Utentes, Famílias, Colaboradores, Comunidade e Entidades Financiadoras

O grau de satisfação dos Utentes, Famílias ou Representantes, Colaboradores e Parceiros, foi obtido através do preenchimento do inquérito de satisfação distribuído a cada um deles. Para garantir o anonimato e para que os participantes se sentissem mais à vontade para responder, os questionários foram entregues em envelopes que poderiam ser devolvidos fechados.

Os resultados foram muito positivos, o que deixa a Instituição na certeza que está no “bom caminho”. De seguida apresentamos os resultados:

Valência	Público-alvo	Grau de satisfação		
		Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Lar Conselheiro	Utentes	0%	24%	76%
	Colaboradores	0,6%	82,7%	16,7%
	Familiars	0,5%	45,3%	54,2%
Estância Nossa Sr. ^a Piedade	Utentes	0,%	23%	77%
	Colaboradores	0,3%	76,1%	23,6%
	Familiars	0%	49%	51%
SAD	Utentes	0%	39%	61%
	Colaboradores	0%	60,6%	39,4%
	Familiars	0%	37%	63%
	Parceiros	0%	18,8%	81,2%

Comparando com o ano de 2016, obtivemos neste presente ano um aumento do grau de satisfação global.

Valência	Público alvo	Grau de satisfação					
		Insatisfeito		Satisfeito		Muito Satisfeito	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017
Lar Conselheiro	Utentes	0%	0,0%	36,9%	24%	63,1%	76%
	Colaboradores	0.8%	0,6%	84,1%	82,7%	15,1%	16,7%

	Familiares	0.7%	0,5%	53.3%	45,3%	46%	54,2%
Estância	Utentes	0%	0%	25.3%	23%	74.7%	77%
Nossa Sr. ^a	Colaboradores	0.3%	0,3%	79%	76,1%	20.7%	23,6%
Piedade	Familiares	0%	0%	54.3%	49%	45.7%	51%
SAD	Utentes	0%	0%	41%	39%	59%	61%
	Colaboradores	0%	0%	67.2%	60,6%	32.8%	39,4%
	Familiares	0%	0%	39.4%	37%	60.6%	63%
	Parceiros	0%	0%	24%	18,8%	76%	81,2%

14. Medir resultados / identificar benefícios a nível colectivo e nível individual; Valor acrescentado para compradores e entidades financiadoras.

Como foi referido no ponto anterior, uma forma da Instituição medir os resultados é através da aplicação dos inquéritos de satisfação por todos os stakeholders. É importante referir que os resultados obtidos este ano vão ao encontro do feedback que os utentes e famílias vão dando ao longo do ano. Às Diretoras, os utentes vão referindo que “aqui tenho a minha família...”, “sinto-me bem aqui...”, “é aqui que quero terminar os meus dias...”. As famílias mantêm a satisfação relativamente aos serviços prestados: “Estou completamente satisfeito com os cuidados prestados ao meu familiar...”, “estou contente com os serviços prestados à minha mãe...”.

Para além dos inquéritos de satisfação, também avaliamos a qualidade de vida dos nossos utentes. Anualmente é aplicada a escala de qualidade de vida (Eurohis qol-8), baseada na escala de qualidade de vida da OMS (Organização Mundial de Saúde). A avaliação desta escala indica-nos a perceção que cada utente tem relativamente à sua qualidade de vida (QV). Mediante a pontuação obtida, são definidos objetivos no plano individual de intervenção para aumentar a QV de cada utente, indo ao encontro do que responderam e do que verbalizaram durante a aplicação da escala.

15. Monitorização de objectivos do Plano Anual de Actividades

Os objectivos propostos no Plano Anual de 2017 foram amplamente cumpridos. Em relação aos que não foram atingidos vamos continuar a trabalhar para os conseguirmos concretizar.

Relativamente às úlceras de pressão, é de salientar que as úlceras obtidas, estão intimamente relacionadas com a situação clínica dos utentes – agitação psicomotora, contrariando as indicações da equipa de enfermagem e médica e problemas vasculares, que não são possíveis de controlar. É de salientar que todas as úlceras foram cicatrizadas rapidamente.

16. Acções de Melhoria no âmbito das condições de segurança

Em 2017, foram realizadas 6 auditorias de HACCP e 1 auditoria de HST em cada valência da Instituição. Em relação às auditorias de HACCP, os resultados foram muito positivos, não tendo sido apontadas quaisquer não conformidades.

Relativamente às auditorias de HST, a conclusão do Relatório Anual de 2017 refere que “...a Santa Casa da Misericórdia tem vindo a melhorar gradualmente em todas as questões relativas à segurança e saúde dos trabalhadores, bem como do espaço envolvente, é ainda de realçar que a Instituição tem a preocupação em ser assertiva no que respeita ao cumprimento da legislação em vigor.”

No âmbito da Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho, este ano, pela primeira vez, procedeu-se através de questionários a uma Ação de Consulta aos Trabalhadores – Riscos Psicossociais. A conclusão do estudo foi a seguinte: “Depois de uma análise a todos os questionários, podemos considerar que a maioria está satisfeita com o seu trabalho, bem como toda a sua envolvência”.

Acções de Melhoria Gerais

No ano de 2017, mantivemos a prática da Instituição de realizar diversas ações de forma a melhorar os serviços prestados, tanto na SCM de Amarante, como na Comunidade envolvente. Desta forma destacamos algumas ações que consideramos mais importantes:

- Entidade coordenadora em parceria com a Câmara Municipal de Amarante e outros parceiros do projeto CLDS 3G;
- Continuação do Protocolo do Plano de Emergência Alimentar;
- Nova Candidatura como Entidade receptora e mediadora no POAPMC – Programa de Apoio a Pessoas mais Carenciadas – Apoio a 333 pessoas.

- Manteve número de cabazes distribuídos pelas famílias mais carenciadas;
- Aquisição do Equipamento Informático – SIOSLIFE.
- Aumento da frota automóvel com duas viaturas novas.
- Aquisição de novos equipamentos na cozinha.
- Requalificação e beneficiação das fachadas da Estância Nossa Senhora da Piedade.

Pretendemos com estas atividades dotar os nossos serviços com melhores equipamentos, melhores condições de trabalho e melhores condições para os utentes, assim como abranger uma maior faixa da população com a prestação dos nossos serviços.

Elaborado pelo(a) Responsável da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: <u>01/09/2019</u> <i>Paulina Barbosa</i>	Data: <u>23/07/2019</u> <i>[Assinatura]</i>

