

Santa Casa da Misericórdia  
de Amarelinho

## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019

### **1. Introdução**

Desde a primeira certificação, em 2016, que caminhamos incessantemente, para a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Esse esforço foi-nos mais uma vez reconhecido, em Dezembro de 2018, com a atribuição da renovação da certificação de qualidade do referencial Europeu EQUASS Assurance, agora por 3 anos.

Esta renovação é o reflexo do excelente e dedicado trabalho de todos os profissionais da instituição que desempenham as suas funções sempre a pensar no bem estar das Pessoas Apoiadas, que são a nossa grande prioridade.

Consciente de que o sucesso dos resultados alcançados na certificação dependem do empenho dos colaboradores, a Santa Casa desenvolve estratégias de motivação para a sua satisfação no trabalho que executam.

Abordamos ainda no relatório o trabalho a desenvolver com o grupo de voluntariado e com os parceiros, porque são essenciais no desenvolvimento das atividades no dia-a-dia das Pessoas Apoiadas.

Apresentamos de seguida o Plano Anual para o ano de 2019, que pretende ser um Guia Orientador de trabalho, reforçando o bem-estar físico, psíquico, emocional e social de uma forma holística.



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019



### 2. Plano de Acção / Objectivos 2019

<u>Objectivo Geral</u>	<u>Objectivo Especifico</u>	<u>Actividade Chave</u>	<u>Meta</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Responsáveis</u>	<u>Recursos</u>	<u>Periodicidade monitorização</u>
1. As Pessoas Apoiadas devem ser capazes após um ano de institucionalização, sentirem um bem-estar geral ao nível físico, psíquico, afectivo e social. (Processo-chave: admissão e acolhimento)	<p>a) Manter contactos frequentes com amigos e familiares.</p> <p>b) Percentagem de Pessoas Apoiadas que festejam o aniversário.</p> <p>c) Percentagem de Pessoas Apoiadas que festejam os dias comemorativos com as famílias (Natal, Páscoa, São Martinho, Santos Populares).</p> <p>d) Attingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na av. satisf. Das Pessoas Apoiadas.</p>	<p>a) e c) Incentivar as famílias a manter os contactos com as Pessoas Apoiadas.</p> <p>b) Sessão familiar para motivar as famílias a virem festejar o aniversário com a Pessoa Apoiada.</p> <p>b1) Festejar os aniversários das Pessoas Apoiadas na Santa Casa.</p> <p>c) Sessão familiar para motivar as famílias para a importância destas festividades (Páscoa, Santos Populares, Natal...)</p> <p>d) Sessões mensais com as pessoas Apoiadas, de forma a estes exporem os seus problemas.</p> <p>d) Criação de ementas ideais para Pessoas Apoiadas com a colaboração da nutricionista.</p>	<p>a1) Attingir 30% de Pessoas Apoiadas não acamadas que saem por ano com a família e/ou sozinho. Na Estância II: Attingir 25% de Pessoas Apoiadas não acamadas que saem por ano com família e/ou sozinho.</p> <p>a2) Aumento de 10% de saídas de Pessoas Apoiadas não acamadas, relativamente ao ano anterior.</p> <p>b1) Festejar 98% dos aniversários das Pessoas Apoiadas na Santa Casa.</p> <p>b) Attingir 30% de aniversários festejados com a família de Pessoas Apoiadas com retaguarda familiar.</p> <p>c) Attingir 30% de familiares/responsáveis nas festividades.</p> <p>d) Attingir 80% de nível global de satisfeito (satisfeito + muito satisfeito) nos inquéritos de av. satisf. das Pessoas Apoiadas.</p>	<p>a) Nº total de Pessoas Apoiadas não acamadas que saem por ano com a família e/ou sozinho/Nº total de Pessoas Apoiadas não acamadas institucionalizadas.</p> <p>a2) Nº total de saídas de Pessoas Apoiadas não acamadas/Nº total de Pessoas Apoiadas não acamadas institucionalizadas</p> <p>b1) Nº total de Pessoas Apoiadas que festejam aniversários na Instituição/Nº total de Pessoas Apoiadas institucionalizadas.</p> <p>b2) Nº total de Pessoas Apoiadas que festejam o aniversário em 2019 com a família/Nº total de Pessoas Apoiadas com retaguarda familiar. c) Número total de familiares / responsáveis que estão presentes nas festividades (2019) / Número total de Pessoas Apoiadas institucionalizadas com retaguarda familiar.</p> <p>d) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues</p>	Equipa multidisciplinar	Telefonemas e inquéritos de avaliação da satisfação	a), b) e c) de meio em meio ano. d) Anual



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019

Diana

<u>Objectivo Geral</u>	<u>Objectivo Especifico</u>	<u>Actividade Chave</u>	<u>Meta</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Responsáveis</u>	<u>Recursos</u>	<u>Periodicidade</u>
2. Aumentar a satisfação dos familiares/ responsáveis. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)	a) Atingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na avaliação dos familiares / responsáveis.	a1) Aplicar inquéritos de satisfação. a2) Tarde em Família (apenas na Estância Nossa Senhora da Piedade). a3) Cartões e Convites para atividades. a4) Feira dos Salgados (apenas no Lar Conselheiro) a5) Contactos telefónicos que antecedem as principais festividades (apenas Estância Nossa Senhora da Piedade) a6) Divulgação do Plano de Atividades no site Institucional	a1) Atingir 85% de nível global de satisfação (satisfeito + muito satisfeito) nos inquéritos de av. satisf. familiares / responsáveis. a2), a4) e a5) 20% das famílias contactadas estarem presentes.	a1) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues. a2), a4) e a5) Nº contactos realizados / Nº de famílias contactadas presentes	Equipa de Qualidade.	Inquéritos de av. satisf.	Anual
3. Promoção da saúde das Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas. (Processo-chave: Cuidados Pessoais)	a) Os técnicos de saúde da Instituição e colaboradores serem capazes de manter estáveis a percentagem de Pessoas Apoiadas hipertensas e diabéticas.	a1) Motivar para o cumprimento da toma da medicação regular. a2) Incentivar a prática do exercício físico: sessões de 15 minutos/dia. a3) Sessões de esclarecimento, sobre os bons hábitos alimentares e os falsos conceitos. a4) Elaboração de orientações com boas práticas e tendo em atenção os diagnósticos da Pessoa Apoiadas.	a) Manter estáveis, pelo menos, 90% das Pessoas Apoiadas com diagnósticos de HTA e diabetes.	a) [Nº total de Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas (2019) – Nº total de Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas que agudizaram (2019) / Nº Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas (2019)] * 100	Colaboradores, equipa de saúde e nutricionista.	Diets prescritas, equipamentos de enfermagem, material específico de animação	De 6 em 6 meses.
4. Promover cuidados de saúde primários em Pessoas Apoiadas totais e graves dependentes. (Processo-chave: Cuidados Pessoais)	a) Os técnicos de saúde da Instituição e colaboradores devem ser capazes de manter a pele íntegra e evitar o aparecimento de úlceras de pressão em Pessoas Apoiadas totais e graves dependentes.	a1) Posicionamentos adequados ao estado físico da Pessoa Apoiada; a2) Identificar potenciais Pessoas Apoiadas escaradas e/ou situações de risco; a3) Manter hidratação nas zonas de pressão.	a) 98% de Pessoas Apoiadas totais e graves dependentes sem úlceras de pressão adquiridas na Instituição.	a) Nº total de Pessoas apoiadas totais e graves dependentes (2019) – Nº total de Pessoas Apoiadas totais e graves dependentes com úlceras de pressão adquiridas na Instituição (2019) / Nº total de Utentes totais e graves dependentes (2019)] * 100	Enfermeira(c), Colaboradores	Colchões de pressão alternada, almofadas em gel, cremes hidratantes, calcanheiras.	Mensal



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019

Diniz

Periodicidade	Anual	Anual	Anual
<b>Recursos</b>	Produtos de apoio, específicos para a demência; Formadores externos, na área; Telefonemas para familiares.	Plano de Formação Bianual.	Inquéritos de av. Satisf.
<b>Responsáveis</b>	Colaboradores e equipa e saúde.	Colaboradores na área dos recursos humanos.	Provedor, Mesa Administrativa, Técnico de RH, Responsável da Qualidade
<b>Indicadores</b>	a) Pontuação do MMSE final – Pontuação do MMSE inicial.	a) Nº de colaboradores que participaram na formação em 2019 / Nº total de colaboradores b2) Nº de colaboradores com ≥35h de formação em 2019/ Nº total de colaboradores	a) Gratificação anual. b) Somatório das pontuações obtidas neste item do inquérito / Nº total de inquéritos entregues. c) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.
<b>Meta</b>	a) Não diminuir mais que dois pontos no MMSE em Média.	a) Ajustar os planos de formação existentes, garantindo os novos temas referidos atrás. b1) 90% dos colaboradores terem formação. b2) Atingir 10% de colaboradores com ≥35h de formação (ACT)	a) Atribuição de gratificação anual. b) Atingir 60% de satisfação no inquérito de satisfação a colaboradores, na questão 9. c) Atingir 80% de nível global de satisfação (satisfeito + muito satisfeito) muito satisfeito nos questionários de satisfação dos colaboradores
<b>Actividade Chave</b>	a1) Dar formação aos colaboradores sobre a demência. a2) Realizar exercícios de memória. a3) Motivar a visita dos significativos (amigos e família) a4) Manter sempre que possível o espaço familiar. a5) Ajudar no processo de identificações (Fotografias, pinturas de espaços).	a) Realização de formação nestes novos temas. b) Sessões de esclarecimento gerais sobre os temas de formação. Motivar os colaboradores para a importância da frequência na formação.	a) Prémio monetário. b) Melhorar os conhecimentos dos colaboradores em relação à avaliação de desempenho. c) Sentirem-se mais envolvidos nas fases iniciais dos projetos. c) Aplicar inquéritos de satisfação.
<b>Objectivo Especifico</b>	a) Atrasar a evolução do declínio cognitivo nas Pessoas Apoiadas.	a) Acrescentar novos temas ao plano de formação existentes (demências; resolução de conflitos, gestão de reclamações) b) A formação abranger o maior número possível de colaboradores	a) Manter a prática de atribuição do prémio. b) Aumentar o grau de satisfação dos colaboradores em relação aos parâmetros de avaliação de desempenho. c) Atingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na av. satisf. dos Colaboradores
<b>Objectivo Geral</b>	5. Promoção da qualidade de vida das Pessoas Apoiadas com demências. (Processo-chave: Plano Individual)	6. Promover a formação dos colaboradores na instituição. (Processo-chave: Recursos Humanos)	7. Aumentar a satisfação dos colaboradores. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019



Objectivo Geral	Objectivo Especifico	Actividade Chave	Meta	Indicadores	Responsáveis	Recursos	Periodicidade
8. Promover a participação lúdica recreativa, melhorando a Qualidade de Vida das Pessoas Apoiadas. (Processo-chave: Plano Individual)	a) Atingir uma taxa de participação significativa das Pessoas nas Oficinas de Animação.  o.	a) <u>Oficinas com Grupo:</u> - Oficina de Artes - expressão plástica, costura, bordados, expressão musical, construção de instrumentos musicais; - Oficina "Toca a mexer" - ginástica inicial, ginástica, jogos de movimento e boccia; - Oficina "Mente Ativa" - jogos cognitivos, sensoriais e de mesa; - Oficina "Dar vida aos sentidos". Estimulação cognitiva e sensorial de Pessoas Apoiadas com elevado grau de dependência. b) <u>Oficinas Sem Grupo:</u> - Oficina "Mãos à Obra" - carpintaria, agricultura e jardinagem; - Oficina "Vamos à descoberta" - filmes, passeios, visitas e computadores; - actividades religiosas (eucaristia e terço) - Oficina "Gerações" - encontros intergeracionais, épocas festivas, hora do conto, provérbios e histórias;- Oficina "Mimar" - conversar, manicure, passeios no exterior.	a) Atingir 60% de participação, das Pessoas Apoiadas inscritas em cada oficina.  b) Realizar a Oficina 1 x por mês	a) Nº de presenças em cada oficina / Nº de pessoas inscritas (por cada oficina) x 100  b) Número de Oficinas realizadas por mês / Número de Oficinas existentes.	Técnicos de animação. Equipa técnica.	Aparelhagem, instrumentos musicais, jogos didácticos e tradicionais, materiais de expressão plástica e dramática, Carrinha da instituição, Autocarros alugados, etc.	Mensal
9. Fomentar a presença do grupo do voluntariado. (Processo-chave: Gestão Estratégica)	a) Atingir uma taxa de participação significativa dos voluntários nas actividades. b) Formação específica para os Voluntários	a1) Divulgação das acções através de reuniões com coordenadora do voluntariado, com a antecipação necessária. a2) Realizarem actividades dentro das oficinas existentes no plano de actividades, alargando assim o seu campo de atuação – não serem só actividades religiosas ou nas grandes festividades como Natal, Páscoa, etc; a3) Festejar o dia de Voluntariado todos os anos – 5 de Dezembro. b) Receberem formação sobre voluntariado dentro da Instituição ou fora, proposta pela Instituição;	a) Zero actividades com divulgação inferior a 15 dias de antecedência.  b) Participação de todos os voluntários na formação	a) Nº de actividades divulgadas com menos de 15 dias de antecedência  b) Nº de voluntárias que realizaram a formação	Directora Técnica, Animador, Resp. Voluntariado, Técnico Externo.	Plano de Formação	Anual



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019



<u>Objectivo Geral</u>	<u>Objectivo Especifico</u>	<u>Actividade Chave</u>	<u>Meta</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Responsáveis</u>	<u>Recursos</u>	<u>Periodicidade monitorização</u>
10. Promoção da qualidade de vida e da autonomia da Pessoa Apoiada no seu domicílio. (Processo-chave: Plano Individual)	<p>a) Manter a prestação de serviços solicitados face às necessidades da Pessoa Apoiada.</p> <p>b) Reduzir situações de risco para a Pessoa Apoiada no domicílio.</p> <p>c) Reduzir nº de quedas.</p>	<p>a 1) Manter adequada o n.º total de colaboradores ao n.º total de pessoas apoiadas.</p> <p>a 2) Avaliar as actividades de vida diária da Pessoa Apoiada através da aplicação da Escala de Barthel.</p> <p>b) e c) Identificação, em visita, de factores de risco:</p> <p>- Alterações cognitivas (Escala Mini Mental State Examination (MNSE));</p> <p>- Valores apresentados pela Escala de Avaliação de Risco de Queda;</p> <p>- Ter o ambiente pouco iluminado, sem claridade; Limpar o ambiente com as Pessoas Apoiadas presentes, pisos húmidos e escorregadios; Deixar a Pessoa Apoiada colocar-se de pé em cima de cadeiras ou bancos; Uso de extensões; Cadeirões sem braços de apoio; Casa de Banho (sem barras de apoio na banheira, no chuveiro, no lavatório e ao lado da sanita); sem tapetes de borracha antiderrapantes na banheira e chuveiro.</p>	<p>a) 95% de serviços prestados pela equipa de SAD.</p> <p>b) Diminuição de 5% das situações de risco (identificadas no PII)</p> <p>c) Manter o registo da não existência de quedas dos Utentes no domicílio.</p>	<p>a) Nº total de serviços fornecidos / Nº total de serviços requisitados (contabilizar somente serviços contratualmente aceites)</p> <p>b) (Nº total de situações de risco identificadas nos PII's resolvidas) / (Nº total objectivos específicos dos PII's relacionados com situações de risco)</p> <p>c) Nº total de quedas em 2019</p>	Equipa Domiciliária.	Questionários / escalas para avaliação de nível físico e cognitivo.	De 6 em 6 meses.
11. Aumentar a satisfação dos parceiros. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)	<p>a) Atingir nível global de satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na avaliação da satisfação dos parceiros.</p> <p>b) Participar em actividades promovidas pela SCMA.</p> <p>c) SCMA participar nas actividades promovidas pelos parceiros</p>	<p>a) Aplicar inquéritos de satisfação</p>	<p>a) Atingir 80% de satisfação global (satisfeito + muito satisfeito) nos questionários de satisfação dos parceiros.</p>	<p>a) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.</p>	Equipa da Qualidade.	Inquéritos de Satisfação.	Anual



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019



<u>Objectivo Geral</u>	<u>Objectivo Especifico</u>	<u>Actividade Chave</u>	<u>Meta</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Responsáveis</u>	<u>Recursos</u>	<u>Periodicidade monitorização</u>
12. Promover a admissão e acolhimento das Pessoas Apoiadas nas ERPI (PG de admissão)	a) Verificar o número de Pessoas Apoiadas com integração completa no 1º mês b) Verificar o número de rescisões no 1º mês de integração.	a) e b) Promover estratégias para o espaço ser o mais familiar possível para as Pessoas Apoiadas	a) Atingir 80% de Pessoas Apoiadas com integração completa no final do 1º mês b) Atingir no máximo 20% de rescisões no 1º mês	a) % de Pessoas Apoiadas com integração completa no final do 1º mês b) Número de rescisões no 1º mês por iniciativa da Pessoa Apoiada e/ou representante	Direção Técnica e Secretaria	Relação mensal enviada à Segurança Social pela secretaria	Anual
13. O tempo de espera para entrada em ERPI (PG de candidatura)	a) Verificar o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato	a) Registrar, para controlo interno, o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato	a) Entrada da Pessoa Apoiada em ERPI ser realizada até o final do mês seguinte ao da saída da Pessoa Apoiada.	a) O tempo médio entre abertura de vaga e admissão da Pessoa Apoiada	Direção Técnica e Secretaria	Relação mensal enviada à Segurança Social pela secretaria	Anual
14. As Pessoas Apoiadas devem ter PII de acordo com as suas necessidades (PG do Plano Individual de Intervenção)	a) Aumentar a percentagem de cumprimento dos objetivos específicos dos PIs. b) Atingir a totalidade de Pessoas Apoiadas com PII implementado.	a) e b) Elaborar os Planos Individuais de Intervenção	a) Atingir 75% de objetivos específicos cumpridos b) Atingir 100% de Pessoas Apoiadas com PII.	a) [(Nº de objetivos específicos alcançados / Nº total de objetivos específicos estabelecidos)-1]*100% b) [(Nº de Pessoas Apoiadas com PII's implementados / Nº total de Pessoas Apoiadas)-1]*100%	Direção Técnica	PII	Anual
15. Promover a qualidade dos serviços prestados pela Cozinha (PG de Alimentação e Nutrição)	a) Diminuir o nº de não conformidades nos relatórios de visita HACCP b) Manter as medições em frigorífico e câmara de congelação com temperatura dentro do intervalo aceitável c) Manter as medições após transporte com temperatura dentro do intervalo aceitável d) Aumentar o grau de satisfação das Pessoas Apoiadas relativamente à alimentação.	Cumprir com as indicações dadas pela empresa de HACCP.	a) Atingir 15% de não conformidades por ano b) NÃO apresentar temperaturas fora do intervalo aceitável; c) Não apresentar temperaturas fora do intervalo aceitável; d) Atingir 50% das Pessoas Apoiadas satisfeitas nos pontos 5.2 e 5.3 do inquérito de satisfação das Pessoas Apoiadas.	a) Nº total de não conformidades por ano b) Nº total de medições com temperatura fora do intervalo aceitável c) Nº total de medições com temperatura fora do intervalo aceitável d) (% Satisf. Do ponto 5.2 - Refeições + % Satisf. Do ponto 5.3 - Alimentação)/2	Responsável da Cozinha Direção Técnica	Relatório de acompanhamento Registo de controlo de distribuição Questionário de Satisfação das Pessoas Apoiadas	Anual



## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019

<u>Objectivo Geral</u>	<u>Objectivo Especifico</u>	<u>Actividade Chave</u>	<u>Meta</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Responsáveis</u>	<u>Recursos</u>	<u>Periodicidade monitorização</u>
16. Promover os Cuidados de Higiene e Imagem	<p>a) Manter os cuidados de Higiene e Imagem das Pessoas Apoiadas</p> <p>b) Aumentar o grau de satisfação das Pessoas Apoiadas face aos cuidados de Higiene Pessoal</p>	Realizar os cuidados de Higiene e Imagem às Pessoas Apoiadas de acordo com os seus Planos Individuais	<p>a) Ter no máximo 10% de Pessoas Apoiadas que reclamem da prestação dos seus cuidados de higiene</p> <p>b) Atingir 80% respostas (satisfeito ou muito satisfeito) na pergunta 5.4 do inquérito de satisfação da Pessoa Apoiada.</p>	<p>a) Nº de Pessoas Apoiadas que reclamaram / Nº total de Pessoas Apoiadas</p> <p>b) Percentagem obtida na pergunta 5.4 (satisfeito + muito satisfeito) no inquérito de satisfação da Pessoa Apoiada.</p>	Direção Técnica	Questionário de Av. Satisfação; Caixa de reclamação e sugestões	Anual
17. Monitorização do Plano Anual (PG de Planeamento Anual)	<p>a) Cumprir o Plano Anual</p>	a) Monitorização das Avaliações do Plano Anual (mensal, semestral e anual)	<p>a1) Atingir 80% de execução de actividades planeadas</p> <p>a2) Atingir 80% dos objectivos específicos cumpridos no Plano Anual</p>	<p>a1) [(Nº de actividades executadas / Nº de actividades planeadas)-1] *100%</p> <p>a2) [(Nº de objectivos específicos alcançados / Nº de objectivos específicos planeados)-1] *100%</p>	Equipa da Qualidade	Plano de Actividades da Animação Sociocultural	Anual



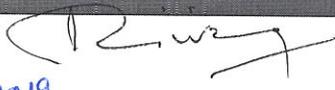


## DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2019

### 3. Conclusão

Em termos gerais pretende-se que: As Pessoas Apoiadas na Estrutura Residencial para Idosos sintam após um ano de institucionalização, um bem-estar geral ao nível físico, psíquico, afectivo e social; se verifique a promoção de cuidados de saúde primários em totais e graves dependentes; haja promoção da saúde no caso de diabéticos e hipertensos; haja promoção da qualidade de vida das Pessoas Apoiadas com demências e se evidencie uma maior participação lúdica e recreativa.

- ✓ As Pessoas Apoiadas do Serviço de Apoio Psiquiátrico apresentem uma melhoria da qualidade de vida e da autonomia no seu domicílio.
- ✓ Os familiares/responsáveis evidenciem um maior grau de satisfação em relação aos serviços prestados.
- ✓ Os colaboradores participem em diferentes formações dentro da Instituição e evidenciem um maior grau de motivação.
- ✓ O grupo do voluntariado esteja ainda mais presente na Instituição.
- ✓ Os parceiros evidenciem um maior grau de satisfação.

Elaborado pela Equipa da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: <u>17/01/2019</u> <i>Paula Barbosa</i>	 Data: <u>11/02/2019</u>

