RELATÓRIO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE 2020

Santa Casa da Misericórdia de Amarante

JANEIRO – DEZEMBRO

1. Introdução

O ano de 2020 mudou o mundo para sempre. A situação pandémica com que nos deparámos alterou as nossas vidas e as nossas prioridades.
Cumprindo com todo o rigor e por tempo indeterminado as normas da Direção Geral de Saúde e os Decretos do Governo e do Presidente da República, mantivemos a qualidade dos serviços, obedecendo, o melhor que nos foi possível, aos requisitos exigidos, pela Certificação de Qualidade EQUASS Assurance.
Foi a dedicação, união, profissionalismo e espírito de sacrifício dos colaboradores, que amenizou a enorme provação a que a pandemia nos submeteu. Estes desenvolveram, incansavelmente, um excelente trabalho tendo como prioridade a garantia da qualidade de vida das pessoas apoiadas.
A instituição continuará a trabalhar num processo de melhoria contínua dos seus serviços, sempre atenta às necessidades da comunidade local.
No presente Relatório, apresentamos, com os ajustes exigidos pela situação pandémica, os principais resultados do ano 2020, relativamente às respostas sociais de ERPI (Lar Conselheiro António Cândido e Estância Nossa Senhora da Piedade I e II) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

2. Resultados do crescimento pessoal, aprendizagem contínua e desenvolvimento dos colaboradores

A pandemia alterou completamente as rotinas das ERPI's, com o cumprimento rigoroso das medidas impostas pela Direção Geral de Saúde. Esta obrigatoriedade foi muito difícil para os colaboradores que têm contacto direto com as pessoas apoiadas. A distância social e os EPI's impedem o convívio entre todos. Para atenuar um pouco a situação, o Senhor Provedor, em representação da Mesa Administrativa foi endereçando ao longo de cada etapa da pandemia palavras de louvor e motivação:

> *"O Vosso profissionalismo, sentido cívico, humanismo e total entrega, ao nosso lado, no combate ao coronavírus é o melhor alento para prosseguirmos voluntariamente, ao leme desta grande nau."; "Não seria justo deixar de agradecer toda a Vossa solidariedade (...)* Comunicado de 22/03/2020.
>
> *"Nos últimos dias, na sequência de se tomarem mais medidas, novamente obtivemos uma atitude de grande colaboração, responsabilidade e solidariedade ao propormos a alteração dos horários (...) Mais uma vez em nome de quem precisa de nós o nosso muito obrigado."* Comunicado de 30/03/2020.
>
> *"Todos Vós se portaram como heróis, não regateando sacrifícios cumprindo com as determinações que iam sendo transmitidas, usando com eficiência os*

equipamentos que foram distribuídos para que esse vírus não entrasse na nossa instituição." "Na Assembleia Geral do passado dia 16 de junho ficou exarado um voto de louvor a todos que colaboraram no pico desta crise e a Mesa Administrativa na sua reunião de hoje decidiu, mais uma vez, registar a Vossa consciência sobre a crise em que vivemos, motivando uma actuação com profissionalismo, espírito de ajuda e sacrifício." Comunicado de 01/09/2020.

Para assegurar o nível de proteção dos colaboradores contra o vírus, não só na Instituição, mas também fora do trabalho, a Mesa Administrativa deliberou:

"... distribuir a cada colaborador o valor de 40 euros, com o intuito de ajudar na responsabilidade que cada um de Vós também tem na protecção dos Vossos familiares, tendo a Instituição despendido o total de 10.000 euros." Comunicado de 01/09/2020.

Estas palavras de conforto ajudaram a serenar os momentos difíceis em que a força para continuar começava a esmorecer.

A mesa administrativa definiu outos incentivos:

- Aos trabalhadores que laboraram em horário "espelho", ou seja, 12 horas diárias, foi oferecida a refeição a um preço simbólico (sem prejuízo do subsídio de alimentação).
- Na impossibilidade de realizar o tradicional jantar de Natal, todos os colaboradores receberam um cabaz composto por produtos da época natalícia, acompanhado por um cartão de agradecimento pela disponibilidade e preocupação neste ano particularmente difícil.
- O prémio anual monetário foi atribuído como habitualmente.

Algumas atividades foram canceladas, por exemplo, a "Caminhada da Santa Casa" que teve sempre imensa adesão, realizar-se-ia pelo 7.º ano consecutivo.

As reuniões de serviço mensais, não tiveram a periodicidade habitual. Foram sendo realizadas quando o estado do país e da instituição o possibilitava. As que foram efetuadas permitiram aos participantes um maior envolvimento na organização ao exporem as suas opiniões e sugestões ajudando a melhorar os procedimentos institucionais.

Este ano as reuniões de serviços tiveram uma importância acrescida, tendo sido o principal meio de transmissão de informação e de formação. Estes momentos foram decisivos para todos os colaboradores adquirirem "ferramentas", a nível psicológico e prático. Possibilitou-lhes lidar melhor, com o estado de iminente preocupação, sentido desde o início da pandemia. Sempre que havia novas orientações da DGS, novas portarias e procedimentos os conteúdos eram imediatamente transmitidos.

Relativamente à formação, o plano delineado no início do ano, teve que ser modificado abordando-se inevitavelmente e quase exclusivamente temas relacionados com o Coronovírus, por exemplo, Definição do SARS-COV-2 (COVID19); Plano de Contingência; Utilização dos Equipamentos de Proteção Individual; Suspensão das visitas; Abertura das visitas; Medidas e Orientações da DGS; Procedimentos e circuitos; Etiqueta respiratória; Distanciamento Social; Higienização e desinfeção dos espaços interiores e exteriores.

Até a pandemia começar, em Janeiro e Fevereiro, tivemos 2 UFCDs de 25 horas cada com o tema: Términus da Vida do Idoso – Morte. Em Março iniciamos mais uma de 25h que teve que ser cancelada por começarem a haver casos de infeção (um familiar da formadora).

Salientamos que algumas ações não foram documentadas por serem de carácter mais prático e terem sido realizadas no "terreno", nestas situações não circulavam papéis nem canetas para evitar o contágio. A autoavaliação da formação ficou por realizar pelos mesmos motivos.

Apresentamos as ações sem componente prática:

Formação	Nº de Formandos	Nº de Horas	Volume de Formação
CHST Alteração Provisória do Plano de Emergência I	18	2	36
CHT Segurança e Saúde no Trabalho - COVID19	98	2	196
QUALIPREV - Higienização COVID	43	2	86
CHST - Organização de Emergência	9	2	18
CHST Alteração Provisória do Plano de Emergência II	21	2	42
Términus da Vida do Idoso - Morte	30	25	750
Formação Básica Manuseamento de camas articuladas	13	1	13
COVID19 - suspensão de visitas	16	1	16
Formação COVID19 - SAD	6	1	6
Formação COVID19 - Plano de contingência da SCMA	82	2	164
Formação COVID19 - UCCI	29	1	29
Formação COVID19 - Lar Conselheiro – 11/03/2020	30	1,5	45
Formação COVID19 - Lar Conselheiro – 31/03/2020	28	1,5	42
Formação COVID19 - UCCI - 16/06/2020	17	1	17
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 28/04/2020	19	2	38
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 14/05/2020	18	2	36
Formação COVID19 - Lar Conselheiro - 20/07/2020	13	2	26
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 22/07/2020	11	2	22
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 25/08/2020	20	2	40
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 15/09/2020	22	2	44
Formação COVID19 - Lar Conselheiro - 24/09/2020	16	1	16
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 15/10/2020	24	2	48
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 30/10/2020	3	2	6
Formação COVID19 - Estância N. Sr. da Piedade - 29/11/2020	5	2	10
Formação COVID19 - Lar Conselheiro - 03/12/2020	13	2	26
	TOTAL	**66**	**1772**

Como seria de esperar, em comparação com o ano anterior, o número de horas e consequentemente o volume de formação baixaram consideravelmente.

O impacto da formação nos diferentes serviços foi avaliado pelos respetivos Diretores e Responsáveis. Podemos aferir no quadro seguinte que nenhuma das ações se considerou ineficaz.

Avaliação da eficácia da formação pelos responsáveis dos serviços	Ineficaz	Eficaz	Mt Eficaz	NA	Total
Alteração Provisória do Plano de Emergência - II	0	0	20	0	**20**
Formação COVID - Lar Conselheiro - 11/03/2020	0	0	24	0	**24**
Formação COVID - Lar Conselheiro - 31/03/2020	0	0	23	0	**23**
Alteração Provisória do Plano de Emergência - I	0	0	10	0	**10**
Segurança e Saúde no Trabalho - COVID 19	0	14	47	0	**61**
Formação COVID - Lar Conselheiro - 03/12/2020	0	0	13	0	**13**
Formação COVID - Lar Conselheiro - 24/09/2020	0	0	16	0	**16**
Términus da Vida do Idoso - Morte	0	4	14	0	**18**
Higienização COVID19	0	11	20	0	**31**
Formação COVID - Lar Conselheiro - 20/07/2020	0	0	12	0	**12**
Manuseamento de camas articuladas	0	0	10	0	**10**
Formação COVID - Plano de contingência	0	5	15	0	**20**
Formação COVID - Estância - 14/05/2020	0	2	11	0	**13**
Formação COVID - Estância - 28/04/2020	0	1	11	0	**12**
Formação COVID - Estância - 25/08/2020	0	5	9	0	**14**
Formação COVID - Estância - 15/09/2020	0	4	13	0	**17**
Formação COVID - Estância - 15/10/2020	0	4	16	0	**20**
Formação COVID - Estância - 22/07/2020	0	5	5	0	**10**
Formação COVID - Estância - 29/11/2020	0	2	5	0	**7**
Organização de Emergência	0	2	3	0	**5**

De acordo com os Questionários de Avaliação dos Colaboradores, estes encontram-se satisfeitos e muito satisfeitos com a formação que receberam:

Formação Recebida

(Questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	72%	62%	28%	34%	0%	2%	0%	2%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	64%	62%	36%	34%	0%	4%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	33%	40%	67%	60%	0%	0%	0%	0%

Em relação à avaliação de desempenho o documento foi entregue em pequenas reuniões individuais com cada avaliado onde se definiram estratégias para melhorar os pontos menos positivos. Este ano, por uma questão de definição de prioridades (combater a pandemia) a data de entrega não foi cumprida.

Mostramos o quadro abaixo com os indicadores da satisfação dos colaboradores relativamente à sua avaliação de desempenho anual:

Satisfação em relação ao sistema de avaliação de desempenho

(Questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	2%	2%	73%	62%	25%	36%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	2%	2%	66%	71%	30%	25%	0%	0%	2%	2%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	17%	20%	83%	80%	0%	0%	0%	0%

A elevada preocupação da Santa Casa com a segurança, higiene e saúde dos colaboradores, levou ao contacto imediato com as empresas responsáveis.

Quando o vírus se começou a espalhar pelo mundo, previu-se que o risco de contágio era muito elevado, por isso, o Relatório de Avaliação de Riscos em vigor, foi revisto em todas as categorias profissionais, acrescentando-se um novo Risco Biológico: o Vírus (COVID19).

Realizou-se também, em julho de 2020, uma Ação de Consulta aos Trabalhadores com tema: *"Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho – COVID19"* que consistiu no preenchimento individualizado de questionários, com prazo de entrega de 30 dias. De acordo com a conclusão do relatório, os colaboradores *"...estão satisfeitos no que respeita às condições de trabalho existentes ... têm informação, e sabem qual os procedimentos a adoptar para se protegerem do vírus COVID19"*. Para a Santa Casa esta conclusão foi de alguma forma tranquilizadora, porque se apercebeu que o medo sentido no início da pandemia estava a abrandar, devido à informação/formação das reuniões de serviço.

As autorias anuais, em cada resposta social, realizaram-se respeitando todas as medidas de proteção.

A empresa de higiene alimentar, elaborou um dossier com o tema "Formação de Higienização – COVID19" e efetuaram-se 5 auditorias de HACCP.

Apresentamos a seguir dados reveladores de que os nossos profissionais continuam vocacionados pela profissão apesar do ano extremamente difícil. Foi o talento individual, o espírito de equipa, o companheirismo e o altruísmo que os momentos de medo e desânimo foram superados. Foi com generosidade e carinho que nos últimos meses substituíram os familiares e amigos, aumentado a proximidade com as pessoas apoiadas. A ternura que sentem por cada um deles transformou os colaboradores em heróis que com *"coragem e fé"* (testemunho de uma colaboradora), combateram o inimigo invisível e assustador que devastava o mundo.

Satisfação em relação a trabalho que realiza
(Questionários de avaliação da satisfação dos colaboradores)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	37%	45%	63%	53%	0%	0%	0%	2%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	34%	34%	66%	64%	0%	0%	0%	2%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	17%	40%	83%	60%	0%	0%	0%	0%

Um público também muito importante para o bom desenvolvimento da Instituição é o Grupo de Voluntariado. Até ao dia 8 dia março desenvolveram o trabalho habitual: participaram e ajudaram na organização das atividades realizadas, tiveram um papel muito importante na vertente religiosa, rezando o Terço diariamente, participando nas eucaristias mensais realizadas no interior de cada ERPI. Os residentes sentem muito a falta dos voluntários, mas a data do seu regresso ainda é incerta, tudo depende da situação epidemiológica do país.

Sendo o culto religioso muito importante para as nossas pessoas apoiadas, mantivemos as atividades religiosas através da televisão, rádio e Youtube.

Importante referir que fornecemos todos os meios a uma residente, de religião diferente da católica, para que pudesse continuar a seguir as sessões do seu grupo.

3 - Resultados da promoção e da prática dos direitos das pessoas apoiadas no seu trabalho diário

No Plano Anual de Animação Sociocultural de 2020, ficou indicado em todos os meses 1 dos "Direito do Idoso", da Carta de Direitos e Deveres. Pretende-se que esta abordagem mensal permita aumentar o tempo para expor e debater um Direito e com isso facilitar a sua interiorização.

Esta discussão ocorre na atividade "Voz Ativa" com os animadores socioculturais a orientar. As Diretoras Técnicas também intervêm nesta matéria, esclarecendo dúvidas que possam surgir.

De ressaltar que os indicadores da análise dos "Questionários de Avaliação da Satisfação das Pessoas Apoiadas" mostram que os nossos residentes estão satisfeitos quanto ao conhecimento que têm dos seus direitos e deveres, mas principalmente que sentem que os seus direitos são respeitados pela Instituição.

Conhecimento dos meus direitos e deveres

(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	7%	9%	93%	91%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	14%	14%	86%	86%	0%	0%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	33%	44%	67%	56%	0%	0%	0%	0%

Os meus direitos são respeitados

(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	7%	9%	93%	91%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	7%	7%	93%	93%	0%	0%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	25%	44%	75%	56%	0%	0%	0%	0%

4 - Resultados e benefícios das parcerias da organização

No que concerne às atividades previstas com os parceiros foram na sua maioria canceladas. Como estávamos todos no "mesmo barco" quanto á pandemia, houve um entendimento mútuo com as instituições com as quais organizávamos visitas dentro e fora das instalações das ERPIs, e com as que nos confiaram os seus alunos para fazerem estágios nos nossos serviços.

Para transpor o novo vírus, procuramos parceiros com objetivos e atividades ajustados às exigências a que a pandemia nos expôs:

Entidade Parceira	Objetivos	Atividades
Câmara Municipal de Amarante	Combater a pandemia.	Subsidiou 233 testes serológicos aos colaboradores da Santa Casa. Participou com camas no ex-hospital

		(propriedade da Santa Casa), para o caso de haver um surto epidemiológico no concelho. A Santa Casa emprestou as instalações do antigo hospital para os colaboradores da Câmara Municipal de Amarante fazerem testes COVID19.
Associação Amigos do Hospital	Combater a pandemia.	Participou com camas no ex-hospital (propriedade da Santa Casa), para o caso de haver um surto epidemiológico no concelho.
ISS IP	Financiar a instituição	Auditorias.
Centro de Saúde Amarante	Combater a pandemia.	Encaminhar situações suspeitas para isolamentos profiláticos e doentes COVID19 confirmados para baixa médica.
Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa	Combater a pandemia.	Participou com camas no ex-hospital (propriedade da Santa Casa), para o caso de haver um surto epidemiológico no concelho.
Associação Emília Conceição Babo	Combater a pandemia.	Participou com camas no ex-hospital (propriedade da Santa Casa), para o caso de haver um surto epidemiológico no concelho.
Centro de Emprego de Amarante	Apoiar através do financiamento do projeto: Medida de Apoio ao Reforço de Emergência de Equipamentos Sociais e de Saúde.	Contratação de colaboradores para reforçar as equipas das ERPI's durante a pandemia.
QUALIPREV	Definir normas e especificações que devem ser cumpridas em termos de boas práticas de higiene, promovendo a implementação de procedimentos e regras de higiene doa géneros alimentícios a que estão sujeitos na fase de armazenagem, manuseamento, produção e colocação dos géneros alimentícios à disposição das pessoas apoiadas de forma a garantir a sua segurança e salubridade. Assegurar um bom nível de higiene, para que todos os alimentos, não constituam um perigo para a saúde das pessoas apoiadas, indo de encontro ao preconizado pelo Regulamento (CE) n.º 852/2004 de 29 de abril de 2004 e Codex Alimentarius, não devendo ser minimizado o cumprimento de obrigações impostas pela legislação nacional.	- Auditorias. - Ações de formação: "Higienização COVID19".
Centro de Higiene e Segurança no Trabalho	Desenvolver atividades ao longo do ano com o objetivo principal de dar cumprimento à legislação em vigor no âmbito da Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho nomeadamente cumprir com o estabelecido na Lei n.º 102/2009 de 10 de Setembro, alterado pela Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro, tendo em conta a prevenção de riscos e a eliminação dos acidentes de trabalho.	- 1 Auditoria efetuada às instalações do Lar Conselheiro António Cândido. - 1 Auditoria efetuada às instalações da Casa de Saúde Santa Maria Madalena. - 1 Auditoria efetuada às instalações da Estância Nossa Senhora da Piedade I e II. - 1 Auditoria efetuada às instalações da Unidade de Cuidados Continuados. - Ações de Formação: "Simulacro de Combate a Incêndio". - Ações de Formação: "Riscos Biológicos – Medidas de Prevenção". - Ação de Formação: "Alteração Provisória do Plano de Emergência: Caminhos Alternativos de Evacuação; Plantas de emergência".

Recolhemos alguns excertos de notícias publicadas, da atuação da Santa Casa da Misericórdia de Amarante com os seus parceiros:

"A Santa Casa da Misericórdia de Amarante indicou hoje que os testes serológicos realizados a 233 dos seus colaboradores tiveram resultados negativos. ... os testes realizados em parceria com o Município de Amarante foram a primeira fase do processo de despiste à Covid-19 na instituição social." (Expresso de Amarante, 04/05/2020).

"A Câmara Municipal de Amarante e a Santa Casa da Misericórdia de Amarante adaptaram dois espaços no Antigo Hospital de Amarante para receber doentes Covid-19, funcionando como retaguarda para as IPSS com resposta de Lar ou Estrutura Residencial para Idosos (ERPI). Um dos espaços na antiga ala da obstetrícia e outro no edifício dos antigos serviços administrativos do hospital." (site da Câmara Municipal de Amarante, 16 de abril de 2020).

"A Misericórdia de Amarante e a autarquia pediram apoio à tutela para profissionais de saúde nas instalações do antigo hospital da cidade que foram preparadas, preventivamente, para acolher idosos com covid-19, foi hoje revelado.
O provedor e o presidente da autarquia disseram hoje à Lusa que o Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) do Baixo Tâmega e o Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa (CHTS) foram sensibilizados para a necessidade de pessoal médico e de enfermagem, para além do equipamento de proteção.
Falando numa visita às instalações, o provedor sublinhou que coube à Santa Casa da Misericórdia de Amarante disponibilizar o antigo hospital da cidade, em articulação com a câmara municipal." (site da Câmara Municipal de Amarante, 16 de abril de 2020).

"De janeiro a março deste ano, realizaram-se em Amarante nove sessões do programa psicoeducativo do projeto 'Cuidar de Quem Cuida', formação de autocuidados dirigida a cuidadores informais.
O projeto 'Cuidar de Quem Cuida' é promovido pelo CASTIIS - Centro de Assistência Social à Terceira Idade e Infância de Sanguêdo com coordenação do Município de Amarante e em parceria com o Agrupamento Centros de Saúde Tâmega I - Baixo Tâmega, Adesco – Associação Desenvolvimento Comunitário, Associação Emília Conceição Babo, Associação Humanitária de Santiago, Associação Progredir, Centro Social e Cultural da Paróquia do Divino Salvador de Real, Cercimarante, Centro Local de Animação e Promoção Rural, CLAP, Bem-Estar – Associação de Solidariedade Social de Gondar, e Santa Casa da Misericórdia de Amarante." (Jornal a Verdade, 02/09/2020).

Neste último projeto participamos com um formador de enfermagem.

As pessoas apoiadas sentiram saudades das atividades com os parceiros, em particular das saídas para o exterior da instituição, da troca de experiências e do contacto com vários públicos.

5 - Resultados do envolvimento das pessoas apoiadas no planeamento, na prestação e na avaliação dos serviços

Mais uma vez a atividade "Voz Ativa" é supracitada como uma ferramenta fundamental na vida das pessoas apoiadas. Será importante referir que se realiza 2 vezes por mês e é o principal veículo de comunicação das pessoas apoiadas com a instituição. A primeira "Voz Ativa" é para planeamento, avaliação, sugestões, opiniões das atividades e outros assuntos relacionados com a gestão; o segundo momento (já referido anteriormente) é para se discutir um Direito da "Carta dos Direitos e Deveres dos Idosos".

Para um melhor tratamento e aprofundamento das contribuições das pessoas apoiadas, criamos um documento com o resumo das suas opiniões e sugestões. Tentamos responder positivamente a todos os pedidos, os que não foram realizáveis foram devidamente justificados e apresentadas soluções para remediar a situação.

As pessoas apoiadas participam também na avaliação dos serviços através dos questionários anuais.

Expomos a seguir a análise de várias questões em que os residentes avaliam a qualidade dos serviços.

Qualidade da ementa

(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	38%	43%	62%	57%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	24%	31%	76%	69%	0%	0%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	33%	33%	59%	34%	0%	33%	0%	0%

Cuidados de higiene pessoal

(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	10%	11%	76%	72%	14%	17%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	14%	10%	83%	83%	3%	7%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	17%	22%	58%	56%	25%	22%	0%	0%

Tratamento de roupas

(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	3%	0%	24%	34%	69%	66%	4%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	10%	17%	90%	83%	0%	0%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	8%	11%	50%	45%	42%	44%	0%	0%

Cuidados médicos

(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	14%	23%	79%	74%	7%	3%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	3%	0%	17%	21%	76%	69%	4%	10%	0%	0%

Cuidados Enfermagem *(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2019**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	0%	0%	10%	17%	90%	83%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	10%	10%	90%	90%	0%	0%	0%	0%

6 – Resultados do empowerment das pessoas apoiadas

A Santa Casa da Misericórdia tem como objetivo salvaguardar a autonomia das pessoas apoiadas, promovendo a sua qualidade de vida, dando-lhes confiança para tomarem decisões com liberdade e independência.

Neste ano atípico, em que a vida das pessoas foi condicionada pelas normas da DGS o empowerment foi bastante dificultado.

Continuamos a incentivar, aos mais conscientes e orientados, a tomarem as decisões em relação à sua vida, como questões financeiras, gestão de património, e outras questões pessoais e familiares. A maioria destes assuntos foram resolvidos online, outras situações que requeriam saídas, como por exemplo compras pessoais, não foram possíveis de realizar.

As pessoas apoiadas foram estimuladas para o uso de videochamada para manterem os contactos pessoais que mantinham antes da institucionalização. Este novo meio de comunicação, no início, foi estranho, mas agora depois de alguns meses já começa a ser habitual. Apesar das visitas presenciais serem feitas através de uma placa de acrílico, com o devido distanciamento e respetivos equipamentos de proteção individual, todos anseiam pelo dia em será possível dar um abraço.

Lamentamos muito o cancelamento dos passeios anuais e os passeios às freguesias. A notícia foi recebida com alguma consternação porque as idas à terra natal eram uma forma de conservar as ligações às raízes locais com os reencontros com familiares, vizinhos e amigos.

As pessoas apoiadas da Estância Nossa Senhora da Piedade solicitaram mais tempo para se dedicarem à horta. Aplicando os seus conhecimentos em agricultura, foram pedindo as sementes e os "pés" para plantar de acordo com o calendário agrícola. Sublinhamos que as colheitas são sempre dias de muita alegria e espírito de união. Reúnem-se todos para ajudarem e decidem qual o tratamento a dar às culturas. Muitas ementas são escolhidas de acordo com o que se colhe, até os chás que se servem na ERPI são plantados e secos por eles.

As atividades de animação sociocultural canceladas foram substituídas por outras elegidas na "Voz Ativa".

Minha participação na programação das atividades *(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	0%	0%	11%	23%	79%	77%	10%	0%	0%	0%

Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	21%	28%	76%	72%	3%	0%	0%	0%

Podemos confirmar no quadro anterior que a maioria dos residentes se sentem muito satisfeitos com a sua participação na programação das atividades.

- **Resultados da melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas**

A qualidade de vida das pessoas apoiadas é essencial e prioritária para a SCM Amarante, que se preocupa em compreender os objetivos pessoais, aspirações e a individualidade de cada um.

Na Estância Nossa Senhora da Piedade I e II todos os telefones fixos dos vários pisos e sectores foram substituídos por telefones sem fios. Esta alteração facilitou a comunicação das famílias com os residentes, principalmente com os têm pouco ou nenhuma mobilidade.

Para auxiliar no imenso número de contactos das famílias, foi comprado para a Estância Nossa Senhora da Piedade I e II um tabet e no Lar Conselheiro foi uma instituição que amavelmente ofereceu um.

No Lar Conselheiro António Cândido, as obras de requalificação, iniciadas em 2019, estão em fase de conclusão. Neste momento já foram concluídas 3 fases da requalificação, está em curso a 4ª fase e até ao início de 2021 os trabalhos serão concluídos com a 5ª fase.

A particularidade deste projeto foi a construção de uma ala nova e o alargamento dos quartos já existentes, mas, sem alteração da capacidade da ERPI. Ou seja, amplificaram-se as instalações de acordo com as necessidades dos 116 residentes atuais. Em consequência aumentou o conforto.

O edifício com as intervenções e com os materiais novos ficou mais funcional, com mais luz e mais prazenteiro o que animou de alguma forma as pessoas apoiadas, atenuando um pouco o vazio deixado pelos constrangimentos da pandemia.

A perceção que cada pessoa apoiada tem sobre a sua qualidade de vida foi avaliada através da escala de qualidade de vida (Eurohis qol-8), baseada na escala de qualidade de vida da OMS (Organização Mundial de Saúde). Esta é aplicada anualmente e os resultados permitem definir os objetivos para o Plano Individual de Intervenção.

Escala de qualidade de vida *(Eurohis qol-8)*		
Resposta Social	**PONTOS**	
	2019	**2020**
Lar Conselheiro	66	57
Estância Nossa Sr.ª Piedade	59	56

Em dezembro de 2020 no Lar Conselheiro António Cândido responderam 52 pessoas apoiadas e na Estância Nossa Senhora da Piedade I e II responderam 44.

No quadro que se segue verifica-se uma ligeira descida na pontuação que é consequente da alteração das rotinas e da falta dos familiares e amigos.

Atuou-se em outras áreas para a promoção da qualidade de vida:

- Aquisição de uma pedaleira ativa/passiva para o serviço de fisioterapia. O trabalho dos fisioterapeutas passou a ter uma importância acrescida, porque as pessoas apoiadas tiveram mais tempo nos aposentos;
- Aquisição de 50 colchões viscoelásticos e 100 capas de colchão em tela bieslástica, para um maior conforto.
- Aquisição de tabuleiros isotérmicos para a ala nova do Lar Conselheiro, para manterem a comida sempre à temperatura desejada porque esta ala é mais distante da cozinha;
- Aquisição de diversos armários roupeiros para as pessoas apoiadas poderem organizar melhor os seus pertences;
- Diversas reparações executadas no edifício já existente do Lar Conselheiro como: infiltrações existentes na sala de estar das pessoas apoiadas, colocação de sinalética, e outras pequenas reparações.

Em relação às barreiras apresentadas no relatório anterior, no Lar Conselheiro as obras de requalificação resolveram o problema com mais um WC para os residentes. Na Estância Nossa Senhora da Piedade I e II a situação mantem-se porque o lançamento do concurso para a obra foi adiado devido ao COVID19.

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 pessoas apoiadas 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.

8 – Resultados do envolvimento das pessoas apoiadas nos seus Planos Individuais

Na elaboração dos Planos Individuais de Intervenção foi considerada a individualidade, os sonhos e as expectativas das pessoas apoiadas. Estes documentos foram monitorizados em seis meses o que permitiu, em algumas situações, ajustes nos objetivos inicialmente definidos.

No quadro seguinte apresentamos as monotorizações anuais:

	Nº de PIIs elaborados em 2020	Objetivos			
		Atingidos	Parcialmente atingidos	Não atingidos	Estabelecidos
Estância Nossa Senhora da Piedade	60	197	25	12	234

Estância Nossa Senhora da Piedade II	12	42	12	3	57
Lar conselheiro António Cândido	135	714	12	114	841
Serviço de Apoio Domiciliário	18	56	3	0	59

As Diretoras Técnicas, na admissão ou no início de cada ano, envolvem o mais possível as pessoas apoiadas no seu próprio plano. Este envolvimento agrada-os muito porque podem opinar e escolher as atividades que mais gostam.
Nos quadros seguintes demostramos a sua satisfação:

Minha participação na elaboração do Plano Individual de Intervenção
(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	7%	14%	93%	86%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	4%	14%	93%	86%	3%	0%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	33%	33%	59%	67%	8%	0%	0%	0%

Satisfação face ao meu Plano Individual de Intervenção
(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)

Resposta Social	Insatisfeito		Satisfeito		Mt Satisfeito		Não Aplicável		Sem resposta	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Lar Conselheiro	0%	0%	7%	14%	93%	86%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	4%	14%	93%	86%	3%	0%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	33%	33%	59%	67%	0%	0%	0%	0%

9 – Resultados da garantia do acesso contínuo aos serviços

Mantivemos a continuidade dos serviços com a qualidade a que sempre nos propusemos, mas com os devidos ajustes para respeitar as recomendações, normas e orientações da DGS.
Ajustada às exigências da pandemia, a Santa Casa ajustou os seus serviços às necessidades sentidas no concelho de Amarante, disponibilizando-os de forma não discriminatória às pessoas apoiadas, familiares, colaboradores e comunidade em geral.
A admissão de pessoas apoiadas foi um pouco mais lenta que nos anos anteriores por terem que se cumprir certos procedimentos. Mesmo com algumas limitações os serviços foram definidos de acordo com as escolhas, expectativas pessoais, capacidade física e cognitiva dos novos residentes.

A comunicação entre as ERPI's e os familiares/responsáveis foi sempre eficaz, mas, essa eficácia foi reforçada a partir de 08/03/2020, data em que as visitas aos Lares foram suspensas por determinação da Sr.ª Ministra da Saúde. Nos dias a seguir, as Diretoras Técnicas telefonaram a todos os familiares/responsáveis a comunicar que o objetivo da suspensão seria cumprir o Plano de Contingência da Santa Casa, para garantir uma maior segurança aos residentes, acautelando o seu bem-estar e a sua situação clínica.

As circulares foram os meios de comunicação utilizados pelo Sr.ª Provedor, em representação da Mesa administrativa:

> *"A Santa Casa da Misericórdia de Amarante não se tem poupado a esforços, em todas as dimensões, para que o Vosso familiar, num universo de 325 camas, tenha o melhor bem-estar, segurança e carinho".* (Circular de 18/05/2020).
>
> *" (...) estamos com redobrada força para continuar este árduo caminho sabendo que a nossa força também vem da confiança que depositam na Santa Casa da Misericórdia de Amarante e especialmente em todos quantos servem diretamente os Vossos familiares".* (Circular de 08/10/2020).

De realçar, que durante todo o tempo, quer durante a suspensão das visitas, quer depois da reabertura das visitas, as Diretoras Técnicas e os enfermeiros, estiveram sempre disponíveis para dar informações aos familiares/responsáveis sobre todos os assuntos referentes ao seu familiar residente.

Relativamente à comunidade geral os pedidos de ajuda alimentar aumentaram consideravelmente. Acreditamos que as crescentes solicitações sejam consequência da crise financeira arrastada pela pandemia.

Para responder a estas famílias a Santa Casa aumentou o número de cabazes de 226 para 256; o POAPMC – Programa de Apoio a Pessoas Mais Carenciadas, o número de agregados subiu de 121 para 256 e os benificiários passaram de 333 para 702; e o Protocolo do Plano de Emergência Alimentar ascendeu de 30 para 40 refeições diárias.

O Serviço de Apoio Domiciliário prestou serviços diários, em média, a 30 pessoas com vários serviços. De destacar que as colaboradoras deste serviço mostraram-se destemidas, assumindo o trabalho sem medo de andar na rua, a vestir os equipamentos de proteção Individual no exterior da residência muitas vezes ao frio e à chuva, entrando em casas em que as medidas de proteção eram poucas ou nenhumas, tudo por carinho às pessoas que tratam.

Aquisição de um veículo comercial de mercadorias para garantir a ajuda e distribuição de alimentos à comunidade.

Aquisição de novo equipamento informático para melhoria das infraestruturas do sistema de informação para garantir mais segurança, maior robustez, mais velocidade e maior controlo de acesso aos dados aos colaboradores da instituição.

Reparações e compra de material eletrónico (aquisição de ups, monitores, computadores e antivírus).

Aquisição de material para a cozinha.

Mantém-se o apoio habitacional e alimentar aos refugiados acolhidos em 2016.

O edifício da clínica de hemodiálise, propriedade de Santa Casa, foi concluído e arrendado.

Começaram as obras de ampliação e alteração do edifício do ex. Hospital de S. Gonçalo, propriedade da Santa Casa, cujos pisos 1 e 2, será para Unidade de Cuidados Continuados com 57 camas.

Iniciou-se em 2020 um estudo prévio e respetivos pedidos de orçamento para o "Projeto para Demências", que será localizado na casa doada por um benemérito.

O sistema de gestão de reclamações está sempre disponível para todos os públicos, com caixas fechadas para colocar o documento. Como não podia deixar de ser, temos igualmente disponível o livro de reclamações em papel e em suporte digital. Em 2020 não houve registo de reclamações.

O bom funcionamento dos serviços depende também reuniões técnicas realizadas mensalmente, este ano não foi possível todos os meses devido ao "Estado de Emergência".

Para sustentar a qualidade dos serviços, em 2020, contrataram-se novos colaboradores, para substituir faltas por baixa médica (muitas por COVID), licenças de maternidade e situações de reformas. As novas contratações foram 5 enfermeiros, 7 trabalhadores de serviços gerais em regime de substituição. No âmbito do projeto IEFP MAREESS (Medida de Apoio ao Reforço de Emergência e Equipamentos Sociais e de saúde), contrataram-se mais 12 trabalhadores de Serviços Gerais e uma fisioterapeuta.

A pensar no ambiente foi contratualizado um estudo para poupança de água.

O Centro Interpretativo das Memórias da Misericórdia aumentou o espólio com a aquisição de um quadro com o tema: "Assistir os enfermos", uma imagem de nossa senhora da Assunção proveniente de uma capela local. Também foi feita a conservação e restauro de quadros e molduras.

Este ano foi impossível recorrer ao Mod139.01_Questionários de Opinião para nos ajudar a perceber quais as necessidades e expectativas da comunidade envolvente.

Numa lógica de bem servir e servir com qualidade, é importante para a Instituição o feedback do público em geral, ou seja, potenciais pessoas apoiadas e respetivos familiares, pessoas que solicitam apoio, e outras partes interessadas nos serviços da instituição.

Como todos os eventos foram cancelados, fizemos divulgação dos nossos serviços somente através do site da Instituição.

10 - Resultados e benefícios para as pessoas apoiadas dos serviços prestados

Apoio na resolução dos meus problemas *(Questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	0%	0%	8%	11%	92%	89%	0%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	7%	17%	90%	83%	3%	0%	0%	0%

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante apoia e incentiva novas ideias e o seu desenvolvimento de forma sistemática, metódica e sustentada com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

À semelhança dos anos anteriores os Projetos Inovadores desenvolvidos foram criativos, dinâmicos e escolhidos indo de encontro aos gostos, expectativas e vivências dos idosos.

No Lar Conselheiro António Cândido o tema foi: *"Cantando com o Tempo"*, este projeto teve como objetivo a recolha de canções antigas e foi feito um livro com essas canções para serem usadas na "Oficina Musical".

Na Estância Nossa Senhora da Piedade o tema foi: *"Mexe-te"*, o objetivo foi incentivar a atividade física regular para promover o bem-estar físico e emocional.

A Ampliação e Requalificação do Lar Conselheiro António Cândido melhorou os serviços prestados às pessoas apoiadas em termos de conforto promovendo o seu bem-estar psíquico e físico.

Com a contratação de mais uma fisioterapeuta, foi possível alargar o serviço de fisioterapia. As pessoas apoiadas beneficiaram de várias outras ações, que foram implementadas para lhes criar condições saudáveis de bem-estar, conforto e tranquilidade de maneira a que se sintam estimados e acarinhados.

11 - Resultados que demonstram a satisfação das pessoas apoiadas e das outras partes interessadas relevantes

Como tem vindo a ser referido, uma forma da Instituição medir a satisfação das pessoas é através da aplicação dos inquéritos de satisfação.

Os Diretores e Responsáveis em reuniões individuais também recebem feedback de alguns familiares.

É importante mencionar que os resultados obtidos retratam o feedback, em relação aos serviços de maneira geral, das pessoas apoiadas, das suas famílias e dos seus representantes.

Satisfação Global das pessoas apoiadas *(Questionários de avaliação da satisfação)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	0%	0%	11%	26%	82%	70%	7%	4%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	1%	10%	25%	84%	67%	6%	8%	0%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	24%	35%	56%	43%	15%	19%	5%	3%

Satisfação Global dos colaboradores *(Questionários de avaliação da satisfação)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	1%	1%	64%	54%	32%	41%	1%	1%	2%	3%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	1%	1%	69%	58%	26%	35%	2%	2%	2%	4%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	31%	54%	65%	42%	3%	0%	1%	1%

Satisfação Global dos familiares/responsáveis *(Questionários de avaliação da satisfação)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**

Lar Conselheiro	0,3%	3%	39%	37%	54%	49%	3%	7%	4%	4%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0,2%	3%	40%	51%	55%	38%	2%	4%	2%	4%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	29%	24%	64%	56%	3%	13%	4%	7%

Em 2020 o número de respostas dos familiares diminuiu muito o que alterou um pouco os resultados em comparação com 2019.

Transcrevemos citações dos questionários de avaliação da satisfação dos familiares/responsáveis de 2020 das ERPI´s e Apoio Domiciliário:

"Estamos satisfeitos com a vossa prestação. Auxiliares muito profissionais, simpáticas, humildes e sempre disposta a ajudar. Enquanto filha não podia pedir melhor serviço para o apoio ao meu pai".

"Muitos parabéns a todas as colaboradoras pela forma com geriram e têm gerido nesta fase de pandemia de COVID19. Têm sido muito importantes para a nossa familiar, assim como para a respetiva família".

A Santa Casa recebeu ainda via postal e via email mensagens de agradecimento de familiares que reconhecem a qualidade dos serviços prestados.

12 - <u>Informação que os resultados do negócio são entendidos pelas pessoas apoiadas, pelos colaboradores e outras partes interessadas</u>

No mês de abril de 2021 serão, foram apresentados e discutidos em Assembleia Geral com os Irmãos da Santa Casa, os resultados dos negócios e serviços do ano de 2020.

Apresentamos a seguir indicadores relevantes:

No processo de admissão é dado conhecimento do regulamento interno? *(Questionários de avaliação da satisfação dos familiares/responsáveis)*						
Resposta Social	**Sim**		**Não**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	95%	88%	0%	0%	5%	12%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	95%	83%	0%	0%	5%	17%
Serviço Apoio Domiciliário	93%	75%	0%	0%	7%	25%

Os familiares recebem regularmente informação da ERPI? *(Questionários de avaliação da satisfação dos familiares/responsáveis)*						
Resposta Social	**Sim**		**Não**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	90%	100%	10%	0%	0%	0%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	89%	83%	11%	0%	0%	17%
Serviço Apoio Domiciliário	80%	63%	13%	12%	7%	25%

Envolvimento na avaliação do desempenho organizacional e no desenvolvimento dos serviços *(Questionários de avaliação da satisfação dos Colaboradores)*										
Resposta Social	**Insatisfeito**		**Satisfeito**		**Mt Satisfeito**		**Não Aplicável**		**Sem resposta**	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**	**2019**	**2020**
Lar Conselheiro	0%	0%	80%	34%	13%	64%	0%	0%	7%	2%
Estância Nossa Sr.ª Piedade	0%	0%	77%	69%	18%	31%	0%	0%	5%	0%
Serviço Apoio Domiciliário	0%	0%	33%	40%	50%	60%	0%	0%	17%	0%

Relembramos que a Santa Casa da Misericórdia de Amarante é uma instituição sem fins lucrativos. As contas são acompanhadas por um Técnico Oficial de Contas, auditadas por um Revisor Oficial de Contas e apresentadas no site oficial de instituição no separador "documentos" o Relatório de Contas de 2020 e Orçamento para 2021.

13 - Resultados da comparação do desempenho, abordagens, resultados e/ou atividades

A Santa Casa da Misericórdia de Amarante para garantir a sua sustentabilidade e a qualidade dos serviços, procura continuamente as melhores práticas de gestão.

Sendo o benchmarking uma das mais valiosas ferramentas para o sucesso das organizações interessadas na melhoria contínua e no bom desempenho, consideramos essencial a participação em encontros com outras instituições para partilha de informação. A nossa recetividade e interesse em aprender com ou outros e dar a conhecer as nossas práticas, permite-nos, por um lado, melhorar e aperfeiçoar os nossos métodos de gestão, e por outro, permite-nos ajudar outras instituições na sua organização.

Como todos sabemos, o ano de 2020, foi pouco propício á abordagem com outras instituições para partilha de práticas de gestão. A Santa Casa, apesar de tudo, teve um envolvimento em alguns projetos:

- Participação, do Senhor Provedor, nas reuniões do Secretariado Regional de Porto, nestas reuniões trocam-se métodos de gestão entre Misericórdias;
- Participação no projeto 'Cuidar de Quem Cuida' que tem como objetivo a formação de autocuidados dirigida a cuidadores informais. Partilhamos os conhecimentos do nosso enfermeiro-chefe, outras instituições transmitiram conhecimentos noutras áreas;
- Partilha de informação em termos organizacionais com outras Misericórdias que nos pedem conselhos de métodos de gestão;
- Adesão à Plataforma CRM com ligação com a UMP e outras Misericórdias, esta plataforma refere-se ao conjunto de práticas, estratégias de negócio e tecnologias centradas no relacionamento com o cliente;
- O Senhor Provedor está integrado no projeto da UMP "Lares do Futuro – envelhecer em Portugal". Trabalha com um grupo que estuda e arquitetura e o ambiente desse modelo de lares.

14 – Conclusão

O ano foi custoso, mas os colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Amarante nunca se deixaram derrubar. Os momentos mais críticos foram ultrapassados, com profissionalismo, união e espírito de sacrifício.

Foi graças a esta dedicação e entrega por parte dos colaboradores que as pessoas apoiadas se sentiram protegidas, valorizadas, especiais e mimadas.

A estima, amizade e o acompanhamento em termos clínicos, tranquilizou um pouco a preocupação o familiares, que sempre confiaram na qualidade dos serviços da Instituição.

Aos colaboradores foram garantidas as medidas de segurança e saúde para que sentissem que ao serem protegidos no trabalho também protegiam as próprias famílias.

Houve uma "luta" entre o rigoroso cumprimento das normas da DGS e a nossa preocupação com a continuidade dos serviços com qualidade.

Com a esperança de melhorias para o próximo ano propomo-nos a continuar a trabalhar para manter o mesmo grau de exigência de qualidade em prol das pessoas apoiadas.

Elaborado pelo(a) Responsável da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: 17/07/2020	Data: 17/07/2020