



Santa Casa da Misericórdia
de Amarante

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

Handwritten signature

1. Introdução

Este Plano Anual, apresenta de forma abrangente o que pretendemos trabalhar em 2021 para promover o bem-estar físico, psíquico, emocional e social de todos os públicos da Santa Casa da Misericórdia de Amarante.

Na incerteza da data em que as nossas vidas regressão à “normalidade”, efetuamos as alterações neste Plano Anual, de acordo com a realidade atual do país.

Apesar das mudanças, a prioridade continua a ser a qualidade de vida dos nossos residentes, das pessoas apoiadas a quem prestamos serviços domiciliários e a todos os que no corrente ano serão institucionalizados e cuidados em suas casas.

A proximidade com cada um deles intensificou-se este ano, permitindo em tempo útil esclarecer sempre as suas dúvidas, a ouvir as suas opiniões e sugestões, a tranquilizá-los e acarinhá-los.

Relativamente aos colaboradores e familiares, delineamos algumas estratégias que identificámos como as mais ajustadas às circunstâncias atuais.

Trabalharemos em 2021 mais conscientes da realidade atual, continuaremos a respeitar as orientações da DGS, e nunca em momento algum baixaremos a guarda.

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

2. Plano de Acção / Objectivos 2021

<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>
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 familiares.</p> <p>b) Percentagem de Pessoas Apoiadas que festejam o aniversário com as famílias.</p> <p>c) Percentagem de Pessoas Apoiadas que festejam os dias comemorativos com as famílias.</p> <p>d) Atingir nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na av. satisf. Das Pessoas Apoiadas.</p> <p>e) Colaborar com a Nutricionista.</p>	<p>a) e c) Incentivar as famílias a manter os contactos com as Pessoas Apoiadas.</p> <p>b) Motivar as famílias a festejar o aniversário com a Pessoa Apoiada por videochamada.</p> <p>c) Motivar as famílias para a importância festividade: Santos Populares, S. Martinho e Natal.</p> <p>d) Sessões mensais e reuniões com directores para as pessoas Apoiadas fazerem sugestões e darem opiniões.</p> <p>e) As pessoas apoiadas colaboram com Nutricionista a fazer ementas ideais.</p>	<p>a) e c) Atingir 30% de familiares/responsáveis nas festividades.</p> <p>b) Atingir 20% de aniversários festejados com a família de Pessoas Apoiadas com retaguarda familiar.</p> <p>d) Atingir 80% de nível global de satisfeito (satisfeito + muito satisfeito) nos inquéritos de av. satisf. das Pessoas Apoiadas.</p> <p>e) Atingir 80% de nível global de satisfeito (satisfeito + muito satisfeito) na questão 5.2.2 nos inquéritos de av. satisf. das Pessoas Apoiadas.</p>	<p>a) e c) Número total de familiares ou responsáveis que participam nos desafios propostos (2021) / Número total de Pessoas Apoiadas institucionalizadas com retaguarda familiar.</p> <p>b) Nº total de Pessoas Apoiadas que festejam o aniversário em 2021 com a família/Nº total de Pessoas Apoiadas com retaguarda familiar.</p> <p>d) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos recebidos.</p> <p>e) Somatório da pontuação da questão 5.2.2 / Nº total de inquéritos recebidos.</p>	Equipa multidisciplinar	Telefonemas e inquéritos de avaliação da satisfação	a), b) e c) de meio em meio ano.
2. Aumentar a satisfação dos familiares/responsáveis. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)	<p>a) Atingir o nível Global de Satisfeitos (satisfeito + muito satisfeito) na avaliação dos familiares / responsáveis.</p>	<p>a1) Aplicar inquéritos de satisfação.</p> <p>a2) Convides para as festividades.</p> <p>a3) Divulgação do Plano de Atividades no site Institucional</p>	<p>a1) Atingir 85% de nível global de satisfação (satisfeito + muito satisfeito) nos inquéritos de av. satisf. familiares / responsáveis.</p> <p>a2), a3) 20% das famílias que participam nos desafios.</p>	<p>a1) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.</p> <p>a2), a3) Nº contactos realizados / Nº de famílias que participam.</p>	Equipa de Qualidade.	Inquéritos de av. satisf.	Anual

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

Rising

					Mensal	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. a 2) Incentivar a prática do exercício físico: sessões de 15 minutos/dia. a 3) Sessões de esclarecimento, sobre os bons hábitos alimentares e os falsos conceitos. a 4) Ementas ajustadas ao diagnóstico de cada Pessoa Apoiada.	a) Manter estáveis, pelo menos, 90% das Pessoas Apoiadas com diagnósticos de HTA e diabetes.	a) [Nº total de Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas (2021) – Nº total de Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas que agudizaram (2021) / Nº Pessoas Apoiadas diabéticas e hipertensas (2021)] * 100	Colchões de pressão alternada, almofadas em gel, cremes hidratantes, calcanheiras.	Produtos de apoio, específicos para a demência; Formadores externos, na área; Telefonemas para familiares.
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 escareadas 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 (2021) – Nº total de Pessoas Apoiadas totais e graves dependentes com úlceras de pressão adquiridas na Instituição (2021) / Nº total de Utentes totais e graves dependentes (2021)] * 100	Enfermeira(o), Colaboradores	Colaboradores e equipa de saúde.
5. Promoção da qualidade de vida das Pessoas Apoiadas com demências. (Processo-chave: Plano Individual)	a) Atrasar a evolução do declínio cognitivo nas Pessoas Apoiadas, com diagnóstico de demência.	a1) Dar formação aos colaboradores sobre a demência. a2) Realizar exercícios de memória. a3) Fisioterapia.	a) Não diminuir mais que dois pontos no MMSE em Média.	a) Pontuação do MMSE final – pontuação do MMSE inicial.		

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
	significativos e expectativas das pessoas apoiadas. Identificar a perceção de Qualidade de	Plano de Formação Bianual.			Inquéritos de av. Satisf.
	Colaboradores e equipa de saúde.	Colaboradores na área dos recursos humanos.			Provedor, Mesa Administrativa, Técnico de RH, Responsável da Qualidade
	a) Somatório das pontuações das escalas/pelo número de escalas aplicadas.	b1) Nº de colaboradores que participaram na formação em 2020 / Nº total de colaboradores b2) Nº de colaboradores com ≥40h de formação em 2020/ 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.
	a) Atingir em média 50 pontos dos resultados da Escala de Vida - EUROHIS-QOL8.	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 ≥40h 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.
	a) Promover a realização das atividades que as pessoas apoiadas identificam como qualidade de vida.	a) Formação de Higiene e Segurança no Trabalho e de Higiene Alimentar. b) Realização de formação noutras temas. c) 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 questionários de satisfação.
	a) Estimular práticas de qualidade de vida nas pessoas apoiadas.	a) Manter a formação habitual. b) Formar os colaboradores em áreas diferentes das habituais. b) A formação abranger o maior número possível de colaboradores.			a) Manter a atribuição do prémio anual. 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
6. Promover a Qualidade de Vida das pessoas apoiadas. (Processo-Chave: Plano Individual) (Escala EUROHIS-QOL8)					
7. Promover a formação dos colaboradores na instituição. (Processo-chave: Recursos Humanos)					
8. Aumentar a satisfação dos colaboradores. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)					

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

Diana

<p>9. Promover a participação lúdica recreativa, melhorando a Qualidade de Vida das Pessoas Apoiadas. (Processo-chave: Plano Individual)</p>	<p>a) Atingir uma taxa de participação significativa das Pessoas nas Oficinas de Animação. b) Implementar um projeto Inovador em cada resposta social.</p>	<p>a1) <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. a2) <u>Oficinas Sem Grupo:</u> - Oficina "Mãos à Obra" - carpintaria, agricultura e jardinagem; - Oficina "Vamos à descoberta" - filmes, passeios, visitas e computadores; - atividades religiosas (eucaristia e terço) - Oficina "Gerações" - encontros intergeracionais, épocas festivas, hora do conto, provérbios e histórias; - Oficina "Mimar" - conversar, manicure, passeios no exterior. b) Escolher um projeto inovador criativo para trabalhar com as pessoas apoiadas.</p>	<p>a) Atingir 75% de participação, das Pessoas Apoiadas inscritas em cada oficina. b) Implementar um projeto Inovador em cada resposta social.</p>
			<p>Equipa técnica. Técnicos de animação.</p>
			<p>Aparelhagem, instrumentos musicais, jogos didáticos e tradicionais, materiais de expressão plástica e dramática, Carrinha da instituição, Autocarros alugados, etc.</p>
			<p>Mensal</p>

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

<p>10. Promover a qualidade de vida e a autonomia da Pessoa Apoiada no seu domicílio. (Processo-chave: Plano Individual)</p>	<p>a) Reduzir situações de risco para a Pessoa Apoiada no domicílio. b) Reduzir nº de quedas. c) Atingir o nível global de "satisfeitos" ("satisfeito" + "muito satisfeito") no Mod.083_ Questionário de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas de SAD.</p>	<p>a) Avaliar as actividades de vida diária através da aplicação da Escala de Barthel. b) Identificação, em visita, de fatores de risco: - Alterações cognitivas (Escala Mimi Mental State Examination (MNSE)); - Valores apresentados pela Escala de Avaliação de Risco de Queda: - Ter o ambiente pouco iluminado, sem claridade; Limpar o ambiente com as Pessoas Apoiadas presentes, pisos húmidos e escorregadios; Deixar a Pessoa Apoiadas colocar-se de pé em cima de cadeiras ou bancos; Uso de extensões; Cadeiras 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. c) Visitas domiciliárias uma vez por mês. d) Enviar lembrança de aniversário.</p>	<p>a) Diminuição de 5% das situações de risco (identificadas no PII) b) Manter o registo da não existência de quedas das pessoas apoiadas no domicílio. c) e d) Atingir 80% do nível global de satisfação ("satisfeito" + "muito satisfeito")</p>	<p>a) (Nº total de situações de risco identificadas nos PII's resolvidas) / (Nº total objectivos específicos dos PII's relacionados com situações de risco) b) Nº total de quedas em 2020 c) e d) Somatório das pontuações obtidas nos questionários de avaliação da satisfação das pessoas apoiadas de SAD/N.º total de questionários recebidos.</p>	<p>Equipa Domiciliária e Equipa da Qualidade.</p>	<p>Questionários / escalas para avaliação de nível físico e cognitivo e Escala de Qualidade de Vida</p>	<p>a e b) de 6 em 6 meses. c) Anual</p>	<p>Anual</p>	<p>Mod.085_ Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>Equipa da Qualidade</p>	<p>a) Somatório das pontuações obtidas nos questionários de satisfação / N.º de questionários entregues. b) % de "satisfeitos" + "muitos satisfeitos" da questão 3.5 + 3.6 / % 2</p>	<p>a) Atingir 85% do nível global de satisfação ("satisfeito" + "muito satisfeito") nos Questionários de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD. b) Atingir 85% de nível de satisfação o, nos pontos 3.5 e 3.6 do Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>a e b) Aplicar o Mod.085_ Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>a) Atingir o nível global de satisfeitos e ("satisfeito" + "muito satisfeito") b) Atingir o nível de satisfação, ("satisfeito" + "muito satisfeito") nas questões 3.5 e 3.6 do Questionário de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis de SAD.</p>	<p>11. Aumentar a satisfação dos familiares/responsáveis das pessoas apoiadas do Serviço de Apoio Domiciliário (Processo-chave: Monitorização e avaliação)</p>
--	---	--	---	---	---	---	---	--------------	---	----------------------------	--	---	--	---	--

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

P. 2021

<p>12. Aumentar a satisfação dos parceiros. (Processo-chave: Monitorização e Avaliação)</p>	<p>a) Atingir nível global de satisfiteos (satisfeito + muito satisfeito) na avaliação da satisfação dos parceiros. b) Participar em atividades promovidas pela SCMA. c) SCMA participar nas atividades promovidas pelos parceiros</p>	<p>a), b) c) e d) Aplicar inquéritos de satisfação</p>	<p>a), b) c) e d) Atingir 80% de satisfação global (satisfeito + muito satisfeito) nos questionários de satisfação dos parceiros.</p>	<p>a), b) c) e d) Somatório das pontuações obtidas nos inquéritos de satisfação / Nº total de inquéritos entregues.</p>	<p>Equipa da Qualidade.</p>	<p>Anual</p>
<p>13. Promover a admissão e acolhimento das Pessoas Apoiadas nas ERPI (PG de admissão)</p>	<p>a) Verificar o número de Pessoas Apoiadas com integração completa no 1º mês b) Verificar o número de rescisões no 1º mês de integração.</p>	<p>a) e b) Promover estratégias para o espaço ser o mais familiar possível para as Pessoas Apoiadas</p>	<p>a) Atingir 80% de Pessoas Apoiadas com integração completa no final do 1º mês b) Atingir no máximo 20% de rescisões no 1º mês</p>	<p>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</p>	<p>Direção Técnica e Secretaria</p>	<p>Anual</p>
<p>14. O tempo de espera para entrada em ERPI (PG de candidatura)</p>	<p>a) Verificar o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato</p>	<p>a) Registrar, para controlo interno, o tempo médio entre inscrição e admissão do candidato</p>	<p>a) Entrada da Pessoa Apoiada em ERPI ser realizada até o final do mês seguinte ao da saída da Pessoa Apoiada.</p>	<p>a) O tempo médio entre abertura de vaga e admissão da Pessoa Apoiada</p>	<p>Direção Técnica e Secretaria</p>	<p>Anual</p>
<p>15. As Pessoas Apoiadas devem ter PII de acordo com as suas necessidades (PG do Plano Individual de Intervenção)</p>	<p>a) Atingir a percentagem de cumprimento dos objetivos específicos dos PIs. b) Atingir a totalidade de Pessoas Apoiadas com PII implementado.</p>	<p>a) e b) Elaborar os Planos Individuais de Intervenção</p>	<p>a) Atingir 75% de objetivos específicos cumpridos b) Atingir 100% de Pessoas Apoiadas com PII.</p>	<p>a) $[(N^{\circ} \text{ de objetivos específicos alcançados} / N^{\circ} \text{ total de objetivos específicos estabelecidos}) - 1] * 100\%$ b) $[(N^{\circ} \text{ de Pessoas Apoiadas com PII's implementados} / N^{\circ} \text{ total de Pessoas Apoiadas}) - 1] * 100\%$</p>	<p>Direção Técnica</p>	<p>Anual</p>

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

16. Promover a qualidade dos serviços prestados pela Cozinha (PG de Alimentação e Nutrição)	<p>a) Evitar não conformidades nos relatórios de visita HACCP</p> <p>b) Manter as medições em frigorífico e câmara de congelação com temperatura dentro do intervalo aceitável</p> <p>c) Manter as medições após transporte dentro intervalo de tempo aceitável</p> <p>d) Atingir o grau de satisfação das Pessoas Apoiadas relativamente à alimentação.</p>	<p>a), b) c) e d) Cumprir com as indicações dadas pela empresa de HACCP.</p>	<p>a) Atingir menos 15% de não conformidades por ano.</p> <p>b) Não apresentar temperaturas fora do intervalo aceitável;</p> <p>c) Não apresentar tempos fora do intervalo aceitável;</p> <p>d) Atingir 50% das Pessoas Apoiadas satisfeitas nos pontos 5.2 e 5.3 do inquérito de satisfação das Pessoas Apoiadas.</p>	<p>a) Nº total de não conformidades por ano</p> <p>b) Nº total de medições com temperatura fora do intervalo aceitável</p> <p>c) Nº total de transportes com temperatura fora do intervalo aceitável</p> <p>d) (% Satisf. Do ponto 5.2 - Refeições + % Satisf. Do ponto 5.3 - Alimentação)/2</p>	Responsável da Cozinha Direção Técnica	Relatório de acompanhamento Registo de controlo de distribuição Questionário de Satisfação das Pessoas Apoiadas	Anual
17. Promover os Cuidados de Higiene e Imagem (PG de Cuidados de Higiene e Imagem)	<p>a) Manter os cuidados de Higiene e Imagem das Pessoas Apoiadas</p> <p>b) Atingir o grau de satisfação das Pessoas Apoiadas face aos cuidados de Higiene Pessoal</p>	<p>a), b) Realizar os cuidados de Higiene e Imagem às Pessoas Apoiadas de acordo com os seus Planos Individuais</p>	<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
18. Monitorização do Plano Anual (PG de Planeamento Anual)	<p>a) Cumprir o Plano Anual</p>	<p>a) Monitorização das Avaliações do Plano Anual (mensal, semestral e anual)</p>	<p>a1) Atingir 80% de execução de atividades planeadas</p> <p>a2) Atingir 80% dos Objectivos específicos cumpridos no Plano Anual</p>	<p>a1) [(Nº de atividades executadas / Nº de atividades planeadas)-1] * 100%</p> <p>a2) [(Nº de objetivos específicos alcançados / Nº de objetivos específicos planeados)-1] * 100%</p>	Equipa da Qualidade	Plano de Atividades da Animação Sociocultural	Anual

DEFINIÇÃO DO PLANO ANUAL DO ANO 2021

3. Conclusão

A pandemia que nos começou a assolar em Março de 2020, mudou radicalmente as rotinas institucionais, pondo à prova o limite da nossa capacidade de adaptação. Foi com base nesses longos 9 meses de vivência nesta nova realidade que elaboramos este Plano Anual. Esta impiedosa experiência permitiu-nos criar novas ferramentas para animar as pessoas apoiadas, aproximar os familiares, restabelecer as relações de parcerias e motivar os colaboradores.

Para um melhor ajuste à realidade atual planeamos o seguinte:

- Inserimos a fisioterapia como uma mais valia para todos, mas em especial para as pessoas apoiadas com demência. Esta decisão será para contrariar a diminuição da sua mobilidade, causada por quarentenas e orientações da DGS. Por outro lado, poderá ajudar também na falta da presença física das famílias, na falta de alguns dos seus objectos pessoais ou na mudança de aposento (normas da DGS).
- Para reinserir os familiares nas festividades, vamos desafiar-los a participar à distância. Iremos promover atividades que poderão ser apresentadas através de videochamada, vídeo, fotografia, correio, etc.
- Para reatar a ligação com os parceiros, serão lançados vários concursos que serão acompanhados, apresentados e avaliados através de meios alternativos que não a presença física.
- A formação COVID19, deverá continuar a ser uma prioridade, no entanto, até ao fim do ano os colaboradores terão oportunidade de assistir a outras formações, mas em videochamada.
- O voluntariado foi suspenso em Março do ano passado e continuará por tempo indeterminado, até a situação epidemiológica melhorar. Logo que regressem, serão definidos objetivos para o grupo, não dispensando uma adequada formação. As pessoas apoiadas sentem falta da sua presença nas atividades e das suas palavras de ânimo e carinho.

Elaborado pela Equipa da Qualidade	Aprovado pela Mesa Administrativa
Data: __/__/__	Data: __/__/__ 

