



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

# Programa de Ação e Orçamento para 2024

*Santa Casa da Misericórdia de Lagos*



## Índice

1. Introdução .....	3
2. Missão, Visão e Valores.....	3
3. Caracterização da Instituição .....	4
4. Análise SWOT.....	5
5. Objetivos Estratégicos.....	6
6. Objetivos Gerais da Instituição .....	7
7. Programa de Ação.....	8
7.1. Área Administrativa e Financeira.....	9
7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira .....	9
7.1.2. Gestão de Compras e Stocks .....	9
7.1.3. Gestão de Utentes .....	10
7.1.4. Gestão de Tesouraria.....	11
7.1.5. Património .....	11
7.1.6. Contabilidade .....	13
7.1.7. Gestão de Recursos Humanos e Formação .....	13
7.1.8. Gestão Integrada do Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho .....	17
7.1.9. Gestão da Qualidade.....	19
7.1.10. Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social .....	20
7.2. Área da Infância .....	21
7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere .....	21
7.3. Área do Idoso.....	23
7.3.1. Lar José Filipe Fialho .....	23
7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho.....	25
7.3.3. Lar Rainha D. Leonor.....	27
7.3.4. Lar de Bensafrim .....	29
7.3.5. Lar de Espiche .....	32
7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado.....	34
7.3.7. Lar São João Batista .....	36
7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário.....	38
7.4. Serviços Transversais à Instituição .....	41
7.4.1. Cantina Social .....	41
7.4.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer .....	42
7.4.3. Serviço de Dietética e Nutrição .....	43
7.4.4. Serviço de Psicologia.....	47
7.4.5. Serviço de Saúde .....	49
7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação .....	49
7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação.....	49
7.6. Parcerias e Voluntariado (Mão Solidária).....	50
8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados_Previsional .....	52
9. Orçamento para 2024.....	53
10. Conclusão.....	55



## 1. Introdução

Para cumprimento do estabelecido no Compromisso e na legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Lagos vem submeter à apreciação e deliberação da Assembleia Geral de Irmãos o Programa de Ação e Orçamento para o ano de 2024.

O presente Programa de Ação tem como principal objetivo criar condições para que a vida e atividade diária da Misericórdia decorram dentro da maior e singela normalidade possível, garantindo a qualidade dos serviços prestados a todos os utentes que recorrem a esta secular Instituição.

A construção deste Programa reveste-se de vital importância pela dificuldade dos tempos que todos nós vivemos, com as repercussões da guerra na Ucrânia e mais recentemente no Médio Oriente, e a crise política que o país atravessa. O elevado número de situações de carência existente na comunidade e os baixos rendimentos dos agregados familiares – binómio consideravelmente agravado pelas supracitadas guerras e pela subida da taxa de inflação – vêm, na maior parte das vezes, refletir-se no incumprimento de compromissos assumidos com a Misericórdia.

As dinâmicas organizacionais implementadas nos diversos serviços da Misericórdia de Lagos, visam, acima de tudo, responder de uma forma sustentada à satisfação das necessidades humanas básicas dos utentes, não descurando o equilíbrio estrutural e patrimonial da Instituição.

Neste contexto, é um propósito da Misericórdia continuar a promover o bem-estar e qualidade de vida dos nossos idosos e crianças nas várias Respostas Sociais, através da dinamização e implementação de novas medidas de controlo interno, através do reforço das relações de parceria institucional, e da otimização dos recursos disponíveis investindo na formação e motivação dos trabalhadores.

## 2. Missão, Visão e Valores

### Missão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, como instituição de matriz católica e valores cristãos com mais de 500 anos, assume como Missão a prática e difusão das catorze obras de Misericórdia, promovendo a saúde e o bem-estar da população e lutando pela dignificação de toda a pessoa humana, com especial atenção para os mais pobres e carenciados, apoiando as famílias e protegendo as crianças e os idosos.



## Visão

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, alicerçada em critérios de solidariedade e sustentabilidade, pretende ser uma instituição solidária inovadora e de referência a nível regional, através da implementação de boas práticas, da excelência dos serviços prestados e desenvolvimento de um modelo de melhoria contínua, reconhecendo que a implementação de práticas de solidariedade com qualidade exige uma equipa de trabalhadores motivados, competentes, com experiência, determinados, inovadores e profissional e humanamente solidários.

## Valores

A Santa Casa Misericórdia de Lagos, assumindo-se como uma porta aberta, uma casa ou espaço comum onde todos e cada um podem “dar e receber” consoante as suas possibilidades ou necessidades, orienta a sua ação pelos seguintes valores: solidariedade e responsabilidade social; dignidade da pessoa humana; humanização; profissionalismo e rigor; multidisciplinaridade e interdisciplinaridade; e legalidade e transparência.

## 3. Caracterização da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML) é uma Irmandade da Misericórdia, Instituição sem fins lucrativos, com regime legal de Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, com estatutos aprovados em 27 de maio de 2019, pela autoridade eclesiástica competente, e registados na Direção Geral da Segurança Social pelo averbamento n.º 6, à inscrição n.º 19/82, a fls. 33 e 33 verso do livro n.º 1 e a fls. 189 e 189 verso do livro n.º 2 das Irmandades da Misericórdia, a 11 de outubro de 2019, com sede na Rua Rainha D. Leonor, n.º 2, 8600-776 Lagos.

Tem como atividades principais o apoio social às pessoas idosas, com ou sem alojamento, através das Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário, o apoio a indivíduos e/ou agregados familiares em situação de vulnerabilidade, através do fornecimento de Cabazes Alimentares e Refeições de Cantina Social, e o apoio à infância, através das Respostas Sociais de Creche e Educação Pré-Escolar.

Como atividade secundária, a Misericórdia, explora um Centro de Medicina Física e de Reabilitação, que presta serviços para o Serviço Nacional de Saúde e outros Subsistemas.

No momento em que se apresenta o Programa de Ação para o ano de 2024, os Órgãos Sociais da Santa Casa Misericórdia de Lagos, de acordo com o Compromisso da Irmandade, são a Assembleia Geral, a Mesa Administrativa, e o Conselho Fiscal. O mandato dos Órgãos Sociais, em funções, iniciou-se em 01 de janeiro de 2021, após a homologação dos resultados eleitorais, pelo Senhor Bispo do Algarve.



#### 4. Análise SWOT

Com a aplicação de uma Análise SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos, pretende identificar, quais são as suas principais forças e fraquezas (análise interna), e com que oportunidades e ameaças se depara no meio envolvente (análise externa). De vital importância para o planeamento estratégico da Instituição, esta análise deve conduzir-nos à maximização das oportunidades do meio envolvente, tirando proveito dos nossos pontos fortes, e à minimização das ameaças, bem como, à redução dos efeitos dos nossos pontos fracos.

##### **Pontos Fortes:**

- Relação de proximidade com a comunidade envolvente;
- Abertura face à comunidade educativa;
- Interação e participação da comunidade nas atividades da Instituição;
- Dinâmicas e clima organizacionais;
- Relação de proximidade com os utentes;
- Cuidados de saúde com equipas médicas e de enfermagem;
- Capacidade de resposta às necessidades da comunidade;
- Investimento na modernização e conforto das nossas Instalações;
- Qualidade dos serviços prestados;
- Estabilidade laboral;
- Espírito de equipa;
- Qualificação e competências dos trabalhadores;
- Formação em contexto de trabalho;
- Equipa técnica multidisciplinar;
- Implementação de procedimentos de gestão e qualidade.

##### **Pontos Fracos:**

- Inexistência de atividades de ocupação e lazer aos fins de semana;
- Equipamentos Sociais rurais com algumas limitações de comodidade;
- Equipamentos Sociais com algumas limitações de espaço;
- Instalações desajustadas aos utentes com demências;
- Incapacidade de resposta face ao número de mulheres em lista espera;
- Instalações para trabalhadores do sexo masculino em número insuficiente;
- Número de baixas/acidentes de trabalho;
- Turnover (entradas e saídas de trabalhadores).

**Oportunidades:**

- Envolvência da comunidade e aumento de parceiros;
- Imagem positiva e respeitada pela comunidade;
- Conhecimento e capacidade de resposta às solicitações da comunidade;
- Boa articulação interinstitucional;
- Boa localização e acesso aos Equipamentos Sociais;
- Existência de estágios curriculares e profissionais;
- Melhoria das competências dos trabalhadores;
- Avaliação de desempenho;
- Celebração de novas convenções com subsistemas de saúde e seguradoras.

**Ameaças:**

- Atual inflação, provocada pelas guerras na Ucrânia e Médio Oriente;
- Lista de espera reduzida/inexistente nas respostas sociais de Centro de Dia e Apoio Domiciliário;
- Lista de espera com idosos muito dependentes;
- Incapacidade financeira das famílias para assegurar o custo do utente;
- Recursos económicos baixos dos utentes e familiares;
- Falta de profissionais qualificados para recrutamento;
- Desmotivação dos trabalhadores face às carreiras profissionais;
- Sustentabilidade de algumas Respostas Sociais.

## 5. Objetivos Estratégicos

Os Objetivos Estratégicos, da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, foram definidos pela Mesa Administrativa, e assentam em três pilares fundamentais: qualidade e organização dos serviços prestados; património; e sustentabilidade. Serão eles que orientarão as diversas atividades a desenvolver durante o ano de 2024:

- Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação;
- Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes;
- Construir e requalificar instalações e equipamentos de atividade social;
- Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência;
- Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos;
- Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes;
- Responder a novas necessidades da comunidade.



## 6. Objetivos Gerais da Instituição

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos detém uma dimensão considerável, não só, no número de Respostas Sociais, mas também, no número de utentes apoiados diariamente, e no número de trabalhadores que regularmente prestam os seus serviços, para que a Instituição consiga dar resposta a todas as solicitações.

Durante o ano de 2024, a Misericórdia irá dar especial atenção aos seguintes Objetivos Gerais:

- Reforçar os níveis de sustentabilidade da Misericórdia:
  - Melhorando o sistema de controlo interno do custo das existências nos diferentes Equipamentos Sociais da Misericórdia;
  - Renegociando os contratos de fornecimento de gás e promovendo a instalação de Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC) de Energia Fotovoltaica com comercialização da energia solar excedente à Rede (a comercialização carece de aprovação pela Assembleia Geral);
  - Melhorando a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera.
- Promover a reabilitação do património urbano da Misericórdia:
  - Dando seguimento à reabilitação do prédio da Rua 25 de Abril, em Lagos;
  - Concretizando obras de recuperação e conservação nos edifícios onde funcionam as Respostas Sociais e de alguns dos imóveis da Instituição;
  - Realizando os simulacros de situações de emergência nos diversos Equipamentos e procedendo à correção de todas as anomalias e constrangimentos entretanto identificados.
- Promover o aumento de respostas sociais no Concelho de Lagos:
  - Através da elaboração de projeto e candidatura para a construção de um Lar na Freguesia da Luz, no âmbito da Componente 03 do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) – Respostas Sociais, no seu investimento RE-C03-i01 – Nova Geração de Equipamentos e Respostas Sociais do PRR, Concurso RE-C03-i01.m01 – Requalificação e alargamento da rede de equipamentos e respostas sociais.



## 7. Programa de Ação

O Programa de Ação que se apresenta, destina-se a garantir a prestação de diversos serviços a todos os utentes da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia, Apoio Domiciliário, Cantina Social, Creche e Educação Pré-Escolar.

A 31 de outubro de 2024, a Misericórdia prestava serviços a 671 utentes, distribuídos pelas diversas Respostas Sociais e centros de responsabilidade constantes do quadro abaixo:

Resposta Social	Centro de Responsabilidade	Utentes			
		Capacidade	Acordo	Média 2023	Nº 31 Out
Apoio Domiciliário	Apoio Domiciliário de Lagos	50	50	43	43
	Apoio Domiciliário de Odiáxere	20	8	5	3
Apoio Domiciliário	Total	70	58	48	46
Centro de Dia	Centro de Dia José Filipe Fialho	30	24	21	26
	Centro de Dia Rainha D. Leonor	30	24	26	28
	Centro de Dia de Bensafrim	30	15	8	11
	Centro de Dia de Espiche	30	16	8	6
	Centro de Dia Joaquim Eugénio Calado	30	15	14	18
	Centro de Dia São João Batista	12	0	2	3
Centro de Dia	Total	162	94	79	92
ERPI	Lar José Filipe Fialho	90	90	90	90
	Residências Maria Francisca Fialho	70	60	69	70
	Lar Rainha D. Leonor	60	35	60	60
	Lar de Bensafrim	20	20	20	20
	Lar de Espiche	28	26	28	28
	Lar Joaquim Eugénio Calado	31	31	31	31
	Lar São João Batista	39	31	39	39
ERPI	Total	338	293	337	338
Cantina Social	Programa de Emergência Alimentar	40	40	40	40
Cantina Social	Total	40	40	40	40
Creche	Centro Infantil de Odiáxere: Creche	87	69	75	80
Pré-Escolar	Centro Infantil de Odiáxere: Pré-Escolar	75	45	67	75
	Total Centro Infantil de Odiáxere	162	114	142	155
Total Geral		772	599	646	671



**7.1. Área Administrativa e Financeira**

A Área Administrativa e Financeira da Santa Casa da Misericórdia de Lagos é por excelência o setor que planeia e controla as receitas e despesas necessárias ao funcionamento de todas as estruturas da Instituição, visando sempre o desenvolvimento e evitando os gastos desnecessários.

O controlo administrativo e financeiro é, sem dúvida alguma, um procedimento fundamental para a tomada de decisão da Mesa Administrativa.

Neste contexto, os objetivos da Área Administrativa e Financeira da Instituição para 2024, são os seguintes:

**Objetivos, Atividades e Metas****7.1.1. Gestão Orçamental/Financeira**

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a Execução Orçamental	Taxa de Execução Orçamental	≤ 10% de Desvio Trimestral	Trimestral (WINCTB) (Balancete) (PAO 2024)	Avaliar trimestralmente a execução do orçamento aprovado, de modo a retificar desvios e garantir o seu cumprimento	DD CC

**7.1.2. Gestão de Compras e Stocks**

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reduzir os gastos em desperdícios com produtos armazenados	Valor/Ano dos Desperdícios	≤ 1.500€	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditoria) (Contagem)	<p>Registar informaticamente a entrada de produtos</p> <p>Organizar as despesas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos armazenados (stocks)</p> <p>Realizar auditorias informáticas e auditorias presenciais com contagem</p>	DD CC



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Evitar excessos de consumo e desperdício	Valor/Trimestre dos Desperdícios	≤ 999€	Trimestral (WINSEC) (WINCTB) (Auditoria) (Contagem)	<p>Registrar informaticamente a saída de produtos</p> <p>Organizar as despesas de forma a garantir o controlo e qualidade dos produtos armazenados (stocks)</p> <p>Controlar o stock médio nos diferentes Equipamentos da SCML</p> <p>Realizar auditorias informáticas e auditorias presenciais com contagem</p>	DD CC

## 7.1.3. Gestão de Utentes

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta análise da frequência de utentes	Nº de Não Conformidades	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (Plataforma SSD)	Manter os ficheiros físicos e informáticos devidamente atualizados	DD CC GQ GIDS CTB
Garantir o correto processamento e emissão mensal da faturação a utentes e outras entidades	Nº de Não Conformidades	≤ 5/Mês	Mensal (WINUTE) (WINCTB) (GlobalSoft)	<p>Processar e emitir a faturação</p> <p>Controlar o número de faturas anuladas</p>	DD CC GQ GIDS CTB



## 7.1.4. Gestão de Tesouraria

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a eficácia do processo de recebimentos e pagamentos	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (Plano Pagamentos)	Dar cumprimento aos procedimentos regulamentados	DD CC CTB
Garantir que as aplicações/fundos cubram as necessidades do bom funcionamento da SCML	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (WINGTE) (WINUTE) (WINGSO) (WINCTB) (Extratos Bancários)	Controlar os movimentos bancários e a elaboração de reconciliações bancárias  Controlar os movimentos de despesa e receita diária de forma a obter o correto valor de fundo de caixa	DD MA CC CTB

## 7.1.5. Património

A área de Património tem como política principal, salvaguardar e conservar os bens móveis e imóveis da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Irá promover construções, reparações, restauros, desenvolver estudos e projetos, através de serviços próprios, ou em colaboração com outras entidades. Toda esta disciplina de salvaguarda e conservação será implementada de acordo com o plano, desenvolvida e monitorizada por uma equipa multidisciplinar.

Objetivo Estratégico:	Construir e requalificar instalações e equipamentos de atividade social				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a exploração de bens imóveis da SCML	Taxa de Execução	100%	Semestral	Concretizar obras de recuperação em alguns bens imóveis	DD MA CC GIASST
Melhorar as condições do Refeitório do Piso 1, no Lar Rainha D. Leonor	Taxa de Execução	100%	Semestral	Mudar o pavimento do Refeitório do Piso 1	DT DD MA CC GIASST
Melhorar as condições de trabalho nos diversos Equipamentos Sociais	Taxa de Execução	100%	Semestral	Adquirir equipamento informático	DT DD MA CC
	Taxa de Execução	100%	Semestral	Substituir a cablagem de rede informática nos edifícios	DT DD MA CC



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Construir e requalificar instalações e equipamentos de atividade social				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Melhorar as condições de conforto nos Edifícios: Lar J.F. Fialho Residências M.F. Fialho Lar J.E. Calado Lar de Espiche Lar de Bensafrim	Taxa de Execução	50%	Anual	Capacitar o edifício de equipamento móvel de alojamento de utentes e médico hospitalar (ex: camas articuladas, cadeirões)	DT DD MA CC GIASST
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar portas e janelas eficientes, que contribuam para o aumento do isolamento térmico e acústico, permitindo reduzir o consumo de energia associado à climatização dos espaços, e as infiltrações de ar e água	DT DD MA CC GIASST
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar sistema solar térmico para produção de água quente	DT DD MA CC GIASST
	Taxa de Execução	50%	Anual	Instalar sistema energético de aquecimento e arrefecimento dos edifícios	DT DD MA CC GIASST
Garantir a correta gestão dos bens móveis e imóveis da Instituição	Nº de Não Conformidades	≤ 2/Mês	Mensal (WINIMB) (WINCTB)	Informatizar aquisições, abates e autos de transferência	DD CC CTB



## 7.1.6. Contabilidade

A Contabilidade é vital para a Instituição, uma vez que, disponibiliza as informações precisas para a tomada de decisão. É a partir da contabilidade que são preparadas as demonstrações financeiras, que espelham em valor e quantidade, o desenvolvimento da atividade da Instituição, no seu âmbito Geral ou Analítico.

Os registos contabilísticos, da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, estão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Setor Não Lucrativo (NCRF – ESNL).

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação das normas contabilísticas	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (Dem. Financeiras)	Auditar a contabilidade geral e analítica através das demonstrações financeiras Elaborar declarações fiscais	DD CC

## 7.1.7. Gestão de Recursos Humanos e Formação

As atribuições do Serviço de Recursos Humanos abrangem áreas diversificadas, que se complementam: seleção e recrutamento de pessoal; avaliação das competências; consolidação e controlo dos vencimentos; direitos de trabalho; formação; e requalificação de profissionais.

Com uma visão integradora da Instituição, a sua missão passa também pela divulgação do código de ética, conduta e cultura institucional, pela gestão de meios, pelo estudo e implementação de propostas de regulamentos que suportem a gestão de recursos humanos, e pela modernização dos processos e procedimentos administrativos.

A Instituição conta atualmente com 393 trabalhadores (entre contratos sem termo e contratos a termo certo e incerto), de diferentes categorias profissionais.

A Instituição tem contratualizada a prestação de serviços médicos, com 3 Médicos de Medicina Geral que prestam serviços aos Utentes de ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, e 2 Médicos Fisiatras que prestam serviço no Centro de Medicina Física e de Reabilitação. Para além dos enfermeiros que fazem parte dos quadros da Misericórdia, a Instituição também recorre à prestação de serviços na área da enfermagem de forma a garantir esses cuidados aos Utentes de ERPI.



## Trabalhadores Distribuídos pelas várias Respostas Sociais a 31/10/2023

Resposta Social	Mulher	Homem	Total	Contrato c/Termo	Contratos/termo	Estágios
Serviços Administrativos e Financeiros	18	5	23	0	23	0
Serviço de Apoio Domiciliário	10	1	11	0	11	0
Lar Joaquim Eugénio Calado	33	0	33	0	33	0
Lar de Bensafrim	19	2	21	0	21	0
Lar de Espiche	25	1	26	0	26	0
Lar Rainha D. Leonor	57	8	65	3	62	0
Lar José Filipe Fialho	78	25	103	10	93	0
Residências M <sup>a</sup> Francisca Fialho	25	3	28	0	28	0
Lar São João Batista	30	3	33	0	33	0
Centro Infantil de Odiáxere	39	0	39	5	34	0
Centro de Medicina Física e de Reabilitação	8	3	11	1	10	0
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>51</b>	<b>393</b>	<b>19</b>	<b>374</b>	<b>0</b>

**Objetivos, Atividades e Metas**

Compete ao Serviço de Recursos Humanos, instituir uma política de gestão de recursos humanos, promovendo o desenvolvimento de competências profissionais, organizacionais e sociais dos trabalhadores.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Otimizar a gestão do processo de recrutamento	Taxa de Execução	100%	Semestral (WINGRH)	Operacionalizar o software F3M WINGRH	GRH



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação das normas de RH	Taxa de Execução	100%	Semestral	Criar e divulgar o Regulamento Interno de Relações Laborais	GRH DD GQ GIDS GIASST

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar o nível de competências e qualificação profissional dos trabalhadores	Taxa de Cumprimento do Plano de Formação	≥ 90%	Trimestral (IMP.RH.19) (WINGRH)	Elaborar e executar o Plano Anual de Formação	GF GRH
	% de Trabalhadores com 40H de Formação/Ano	≥ 80%	Trimestral (IMP.RH.12) (IMP.RH.19) (WINGRH)	Monitorizar o número de horas de formação por trabalhador Executar o Plano Anual de Formação	GF GRH
	Nº de Trabalhadores que aumentaram as Qualificações	≥ 4	Trimestral (WINGRH) (WINGSL)	Realizar o levantamento da escolaridade dos trabalhadores, priorizando aqueles com escolaridade inferior ao 12º ano Articular com Centros Qualifica o processo de RVCC ou outras metodologias para capacitação dos trabalhadores Criar condições para os trabalhadores frequentarem as ações Motivar os trabalhadores a participarem no processo	GF GRH



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o correto processamento dos vencimentos	Nº de Inconformidades no processamento dos Vencimentos	≤ 2/Mês	Mensal (WINGSL)	Conferir assiduidade Processar suplementos e subsídios de férias e de natal	GRH

### Formação

Na área da gestão da formação, o diagnóstico de necessidades é a base do respetivo plano e de todo o processo formativo, após a sua análise definiram-se as áreas temáticas a desenvolver, face à estratégia e objetivos definidos pela Mesa Administrativa.

Neste sentido, o plano de formação para 2024 tem por base a distinção entre os princípios de “procura”, “expetativas” e “necessidades” dos trabalhadores e das Respostas Sociais a quem a formação se destina, de modo a responder às reais necessidades da Instituição, de forma a aumentar as competências profissionais, que deverão incidir nas seguintes áreas temáticas, de acordo com o plano de formação a ser submetido à aprovação pela Mesa Administrativa:

- RVCC Profissional;
- Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho;
- Higiene e Segurança Alimentar/Sistema HACCP;
- Higiene da Pessoa Idosa;
- Apoio ao Idoso (quadros demenciais, posicionamentos...);
- Planos Individuais de Utentes;
- Ética e Deontologia Profissional;
- Proteção de Dados Pessoais – RGPD;
- Primeiros Socorros e DAE (continuação);
- Gestão da Qualidade;
- Gestão de Equipas;
- Gestão de Conflitos;
- Tecnologias de Informação (Word, Excel, Outlook...).





## 7.1.8. Gestão Integrada do Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho

O desenvolvimento e implementação do presente Sistema Integrado de Gestão constitui uma forte aposta da Instituição no sentido de garantir a qualidade dos seus produtos e serviços, a preservação do meio ambiente, bem como a segurança e saúde dos trabalhadores. Desenvolve o compromisso de cumprimento de todos os requisitos legais, normativos e demais obrigações de conformidade aplicáveis na área do Ambiente e Segurança no Trabalho. A responsabilidade pela concretização desta Política de Gestão, essencial para a melhoria das condições de trabalho e incremento da produtividade, é atribuída a todos os trabalhadores da Instituição e partilhada com os demais parceiros, sendo imprescindível o apoio da Administração e o empenho de todos.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a correta aplicação de todos os requisitos legais, normativos e demais obrigações de conformidade aplicáveis na área do Ambiente e Segurança no Trabalho	Nº de Não Conformidades	0 (Zero)	Mensal (IMP.SST.01) A (IMP.SST.19) (IMP.AMB.01) (IMP.AMB.02)	Realização de simulacros  Auditorias internas para a avaliação das condições de Segurança e Saúde no Trabalho  Pedido e acompanhamento das inspeções obrigatórias previstas na Lei  Providenciar o correto acondicionamento, recolha e tratamento dos resíduos	GIASST DD DT
Promover o processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado implementado, com vista a um melhor desempenho quer ao nível da qualidade, quer do ambiente, da segurança, da energia e da prestação de serviços de manutenção	Taxa de Execução	100%	Mensal (Docs. Faturação)	Garantir a melhoria contínua do desempenho energético, cumprindo a legislação e regulamentos aplicáveis  Implementação de Unidades de Produção de Energia de Autoconsumo (UPAC) nos diferentes Equipamentos Sociais  Compromisso para com a proteção do meio ambiente, pela procura no mercado por produtos e serviços ecológicos e sustentáveis	GIASST DD CC GQ GIDS



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Reestruturar/requalificar espaços, instalações e equipamentos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento do Plano de Calendarização da Manutenção às Instalações e Equipamentos, de acordo com o fixado nos Planos de Segurança e Legislação em vigor	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.MAN.06) (IMP.MAN.07) (Rég. Segurança)	Articulação com as diversas entidades e serviços para o cumprimento da Calendarização do Plano de Manutenção e Conservação de cada Equipamento Social (espaços: instalações elétricas, instalações de aquecimento, instalações de confeção e de conservação de alimentos, controlo de pragas, evacuação de efluentes de combustão, ventilação e condicionamento de ar, ascensores, líquidos e gases combustíveis, iluminação e sinalização de emergência, sinalização, sistemas de alarme de incêndio, controlo de fumos, meios de intervenção (extintores e carretéis), sistemas fixos de extinção automática de incêndio e deteção automática de gás combustível)	GIASST DD CC GQ GIDS Resp. SDN Nutr. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Compromisso de fornecer condições de trabalho seguras e saudáveis para a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais	Nº de Avaliações de Risco	≥ 4	Trimestral (IMP.SST.02) (IMP.SST.03) (IMP.SST.08) (IMP.SST.16) (IMP.SST.18) (IMP.SST.19) (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.16)	Envolvimento, motivação e colaboração de todos os trabalhadores e partes interessadas	GIASST DD DT GRH
	Nº de Formações Realizadas	≥ 4		Avaliação e implementação de medidas de ação de controlo de riscos profissionais por posto de trabalho	
				Assegurar a formação dos trabalhadores e demais partes interessadas, a fim de desenvolver uma consciência orientada para uma melhoria do desempenho Ambiental e de Segurança e Saúde no Trabalho	



## 7.1.9. Gestão da Qualidade

A melhoria da qualidade dos serviços prestados, pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos, tem sido uma das prioridades assumidas pela Mesa Administrativa, e pelas Direções Técnicas dos Equipamentos Sociais da Instituição. Com a dinamização de procedimentos de gestão e qualidade, a Misericórdia procura obter ganhos ao nível das dinâmicas organizacionais, e da prestação de cuidados aos utentes, através da implementação de boas práticas, e da monitorização e avaliação das mesmas. As atividades planeadas pela Gestão da Qualidade, para 2024, vão ao encontro da Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e das expectativas de todos os intervenientes no processo (utentes, familiares, trabalhadores, fornecedores e parceiros).

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.12) (IMP.GQ.13) (IMP.GQ.14) (IMP.GQ.15)	Planear e realizar auditorias internas: <i>Plano Anual de Auditorias Internas</i>	GQ GIDS
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Monitorizar as não conformidades e sugestões de melhoria sinalizadas no decorrer das auditorias	GQ GIDS
	Nº de Formações Realizadas	≥ 2	Trimestral (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14)	Realizar ações de formação sobre os procedimentos de gestão e qualidade	GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Responder a novas necessidades da comunidade				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Melhorar a perceção da comunidade em relação à resposta dada pela Instituição às suas necessidades	% de Respostas Positivas (sins)	≥ 75%	Anual (IMP.GQ.10) (Google Forms) (Relatório Perc.)	Auscultar as entidades parceiras e restante comunidade acerca dos serviços prestados e novas necessidades	GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das entidades parceiras com a parceria estabelecida	Grau de Satisfação	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.GQ.09) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	GQ GIDS



## 7.1.10. Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social

A aposta da Misericórdia de Lagos na Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social, reflete a visão da Mesa Administrativa e do seu quadro de trabalhadores em encontrar novos métodos e práticas de investimento para a Instituição. Com esta Pasta, a Misericórdia procura incrementar a eficácia e eficiência do trabalho produzido, consolidar e difundir boas práticas nas áreas do conhecimento técnico, comunicação, tecnologia e inovação, bem como, simplificar processos técnicos e administrativos, sem descorar o rigor dos mesmos. As atividades planeadas pela Gestão da Inovação e Desenvolvimento Social, para 2024, vão ao encontro da Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e das expetativas de todos os intervenientes no processo (utentes, familiares, trabalhadores, fornecedores e parceiros).

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Identificar novas fontes de financiamento para a Instituição	Nº de Candidaturas Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.02) (IMP.GQ.27)	Ler e interpretar guiões de candidatura Participar em sessões de esclarecimento	GIDS GQ
	Nº de Candidaturas Aprovadas	≥ 1	Trimestral (IMP.GQ.02) (IMP.GQ.27)	Preparar e formalizar candidaturas Conduzir o processo em caso de aprovação	GIDS GQ
Otimizar os procedimentos administrativos da área clínica	Taxa de Execução	100%	Semestral (ANKIRA)	Informatizar os processos clínicos – área médica e área de enfermagem	GIDS GQ DD
Melhorar a gestão dos processos individuais dos utentes e lista de espera	Taxa de Execução	100%	Semestral (ANKIRA)	Operacionalizar o software ANKIRA Formar utilizadores Rever os Procedimentos de Gestão	GIDS GQ DT DD

**7.2. Área da Infância****7.2.1. Centro Infantil de Odiáxere****Caracterização do Equipamento Social**

Em funcionamento desde o dia 2 de julho de 1988, o Centro Infantil de Odiáxere situa-se no Concelho de Lagos, à entrada da Vila de Odiáxere (lado esquerdo da Estrada Nacional 125, sentido Portimão – Lagos). Com intervenção no apoio à infância, através das Respostas Sociais de Creche e Pré-Escolar, este Equipamento Social tem capacidade para 162 crianças.

A capacidade das Respostas e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Centro Infantil de Odiáxere			
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Utentes	Nº Acordos Segurança Social	Nº Crianças Sexo Masculino	Nº Crianças Sexo Feminino
Creche	87	80	69	37	43
Pré-Escolar	75	75	45	34	41

**Objetivos, Atividades e Metas**

Para a definição dos objetivos foram considerados diversos fatores, tais como os objetivos não alcançados no ano anterior, a qualidade dos serviços prestados, e as opiniões e sugestões das famílias.

Numa dinâmica de envolvimento de toda a comunidade educativa, e atendendo aos recursos humanos, materiais e logísticos disponíveis, pretende-se dar cumprimento aos seguintes objetivos delineados.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31) (ChildDiary)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Familiares	≥ 80% Muito Satisfeitos	Anual (IMP.CIO.12) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades  Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GIDS GRH

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ChildDiary) (IMP.CIO.28) (IMP.CIO.CRE.06) (IMP.CIO.CRE.11) (IMP.CIO.PRE.06)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ChildDiary) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 68	Mensal (ChildDiary) (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



### 7.3. Área do Idoso

#### 7.3.1. Lar José Filipe Fialho

##### Caracterização do Equipamento Social

Inaugurado a 27 de outubro de 1983, o Lar José Filipe Fialho situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. A sua construção só foi possível graças ao benemérito que dá o nome ao Equipamento – José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, através das Respostas Sociais de ERPI e Centro de Dia, este Equipamento Social encontra-se dotado de 48 quartos, 25 dos quais, individuais, 4 duplos e 19 triplos.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar José Filipe Fialho				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	90	90	30	60	86	74
Centro de Dia	30	24	9	17	80	9

##### Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pelo Lar José Filipe Fialho para o Programa de Ação de 2024, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.

O Lar José Filipe Fialho traçou como prioritários os seguintes objetivos:

- Reforçar a intervenção individualizada com cada utente;
- Investir nas infraestruturas/equipamentos críticos;
- Investir na formação interna dos trabalhadores, consolidando as equipas de trabalho;
- Manter e melhorar os procedimentos e serviços com vista a uma melhor prestação de cuidados;
- Envolver/informar as famílias nas/das atividades do Equipamento.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT ERPI DT CD GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT ERPI DT CD GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT ERPI DT CD
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT ERPI DT CD
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT ERPI DT CD





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 27	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT CD

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT ERPI DT CD

### 7.3.2. Residências Maria Francisca Fialho

#### Caracterização do Equipamento Social

Inauguradas a 26 de junho de 1987, as Residências Maria Francisca Fialho situam-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo, no espaço contíguo ao Lar José Filipe Fialho. Com intervenção no apoio ao idoso, através da resposta social de ERPI, este Equipamento Social encontra-se dotado de 38 residências, das quais 30 possuem quartos duplos, 1 possui um quarto triplo e as restantes 7 possuem quartos individuais.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Residências Maria Francisca Fialho				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	70	60	36	34	84	16

#### Objetivos, Atividades e Metas

Os contributos apresentados pela equipa das Residências Maria Francisca Fialho para o Programa de Ação de 2024, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

**7.3.3. Lar Rainha D. Leonor****Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 27 de outubro de 2003, o Lar Rainha D. Leonor situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de São Gonçalo. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 60 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar Rainha D. Leonor				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	60	35	10	50	85	38
Centro de Dia	30	24	5	23	82	8

**Objetivos, Atividades e Metas**

Os objetivos traçados visam contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados e privilegiam o desenvolvimento de atividades inovadoras para os utentes (dos autónomos aos mais dependentes), o incremento da motivação e das competências técnicas e humanas dos trabalhadores, e a promoção da participação ativa de utentes e seus familiares nas dinâmicas do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ GIDS



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT ERPI DT CD GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT ERPI DT CD GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT ERPI DT CD GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT ERPI DT CD
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT ERPI DT CD Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT ERPI DT CD
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT ERPI DT CD



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	27	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT CD

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT ERPI DT CD

**7.3.4. Lar de Bensafrim****Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar de Bensafrim situa-se no Concelho de Lagos, Vila de Bensafrim, mais precisamente no Sítio das Eiras. Com intervenção no apoio ao idoso, através das Respostas Sociais de ERPI e Centro de Dia, este Equipamento Social encontra-se dotado de 9 quartos, 7 dos quais, duplos, e 2 triplos.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar de Bensafrim				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	20	20	8	12	87	12
Centro de Dia	30	15	6	5	84	1

**Objetivos, Atividades e Metas**

O principal objetivo do Lar de Bensafrim é continuar a implementar metodologias de trabalho, no âmbito da implementação de procedimentos de gestão e qualidade, que permitam a melhoria da qualidade dos cuidados prestados a todos utentes, contribuindo assim para o envelhecimento ativo e qualidade de vida, dos mesmos. À semelhança do ano anterior contamos com o empenho e dedicação de toda a equipa, para a prossecução dos nossos objetivos estratégicos.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 16	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT



## 7.3.5. Lar de Espiche

**Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 2 de julho de 1994, o Lar de Espiche situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia da Luz. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 28 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar de Espiche				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	28	26	11	17	86	11
Centro de Dia	30	16	2	4	84	1

**Objetivos, Atividades e Metas**

Com base na análise realizada a este Equipamento, e tendo em consideração o elevado número de utentes dependentes, os objetivos traçados para o Lar de Espiche serão um instrumento para melhorar os serviços prestados, tornando-os mais personalizados, tendo sempre presente a importância da participação da família e da comunidade na vida do Equipamento.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 17	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

**7.3.6. Lar Joaquim Eugénio Calado****Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 4 de julho de 1992, o Lar Joaquim Eugénio Calado situa-se no Concelho de Lagos, Freguesia de Odiáxere. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 31 utentes em ERPI e 30 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar Joaquim Eugénio Calado				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	31	31	9	22	81	21
Centro de Dia	30	15	7	11	82	4

**Objetivos, Atividades e Metas**

Os objetivos traçados para 2024 pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Equipamento (utentes, trabalhadores e familiares), e assegurar aos utentes, serviços de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	≥ 21	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

**7.3.7. Lar São João Batista****Caracterização do Equipamento Social**

Inaugurado a 24 de junho de 2012, o Lar São João Batista situa-se no Concelho de Lagos, Aldeia de Barão de São João. Com intervenção no apoio ao idoso, este Equipamento Social tem capacidade para 39 utentes em ERPI e 12 utentes em Centro de Dia.

A capacidade do Equipamento e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Equipamento Social:		Lar São João Batista				
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
ERPI	39	31	11	28	85	21
Centro de Dia	12	0	2	1	83	0

**Objetivos, Atividades e Metas**

Os contributos apresentados pela equipa do Lar São João Batista para o Programa de Ação de 2024, visam consolidar as estratégias definidas pela Mesa Administrativa, para que de forma ativa, participada e construtiva, interna e externamente o Equipamento se assuma como modelo de boas práticas, em especial pela qualidade dos serviços prestados.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GRH GQ GIDS

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 8	Mensal (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes na Resposta Social de CD	Nº Médio Mensal de Utentes CD	12	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.09)	Divulgar os serviços prestados Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (Ata da Reunião) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar reuniões periódicas com utentes	DT

**7.3.8. Serviço de Apoio Domiciliário****Caracterização do Serviço**

Com capacidade para 70 utentes e cobertura das áreas geográficas da Cidade de Lagos e da Vila de Odiáxere, o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) da SCML presta serviços a pessoas com mais de 65 anos que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica, e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

A capacidade do Serviço e o número de Acordos de Cooperação estão descritos no quadro seguinte:

Serviço:	Serviço de Apoio Domiciliário					
Respostas Sociais	Capacidade	Nº Acordos Segurança Social	Nº Homens	Nº Mulheres	Média de Idades	Nº Utentes Dependentes
SAD Lagos	50	50	17	26	83	15
SAD Odiáxere	20	8	1	2	86	2

**Objetivos, Atividades e Metas**

Os objetivos traçados para 2024 pretendem proporcionar, um envolvimento mais ativo dos diversos intervenientes nas dinâmicas do Serviço (utentes, trabalhadores, familiares e restante comunidade), e assegurar aos utentes, uma relação de proximidade e eficiência, trabalhando desta forma para a melhoria contínua da qualidade dos nossos serviços. Com uma equipa de trabalho coesa, empenhada, disponível e responsável, procuramos que os utentes se sintam cada vez mais seguros e apoiados no seu domicílio.

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	DT GQ GIDS
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas	Grau de Satisfação Utentes SAD LAG	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades  Reunir periodicamente com trabalhadores, utentes e seus familiares  Aplicar os questionários, realizar o tratamento estatístico, divulgar os resultados e delinear ações de melhoria	DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Utentes SAD ODI	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares SAD LAG	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação Familiares SAD ODI	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		DT GQ GIDS
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		DT GRH GQ GIDS



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o cumprimento dos Planos Individuais (PIs) de todos os utentes	% de PIs Atualizados	100%	Mensal (ANKIRA)	Elaborar, monitorizar, avaliar e rever os PIs em equipa	DT
Aumentar a participação das famílias nas dinâmicas do Equipamento	Nº de Contactos Realizados	≥ 12	Mensal (ANKIRA) (Reg. Contactos)	Agendar e realizar contactos periódicos, presenciais ou por via telemática, com familiares de utentes	DT

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos trabalhadores nas dinâmicas do Serviço	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões de serviço periódicas com trabalhadores	DT
Reforçar e desenvolver o conhecimento e coesão entre trabalhadores	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar para trabalhadores	DT

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a frequência média mensal de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário de Lagos	Nº Médio Mensal de Utentes	50	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.SAD.14)	Divulgar os serviços prestados	DT
Aumentar a frequência média mensal de utentes no Serviço de Apoio Domiciliário de Odiáxere	Nº Médio Mensal de Utentes	≥ 19	Mensal (ANKIRA) (IMP.AI.SAD.14)	Contactar utentes e/ou familiares registados na Lista de Espera de ERPI	DT

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a participação dos utentes nas dinâmicas do Serviço	Taxa de Execução	≥ 85% dos Utentes com ≥ 2 Visitas/Ano	Mensal (ANKIRA)	Realizar visitas domiciliárias aos utentes	DT
Garantir a inclusão social dos utentes	Nº de Atividades Realizadas	≥ 1	Semestral (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Organizar atividades lúdicas e de bem-estar direcionadas aos utentes na comunidade	DT





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

### 7.4. Serviços Transversais à Instituição

#### 7.4.1. Cantina Social

##### Caracterização do Serviço

É através do Protocolo de Cantina Social, promovido no âmbito da Convenção da Rede Solidária de Cantinas Sociais para o Programa de Emergência Alimentar, em colaboração com o Instituto da Segurança Social IP, que a Misericórdia de Lagos se encontra responsável pela gestão do fornecimento de 40 refeições diárias de Cantina Social a agregados familiares em situação de vulnerabilidade.

##### Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a Sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a atribuição diária do número total de refeições protocoladas em Cantina Social	Nº Médio Mensal de Refeições/Dia	40	Mensal (Registos Mensais)	Dar cumprimento aos procedimentos de atribuição de cantina social regulamentados	Resp. CS



## 7.4.2. Serviço de Animação, Ocupação e Lazer

**Caracterização do Serviço**

O Serviço de Animação Ocupação e Lazer (SAOL) da SCML, visa a definição, planificação e avaliação de um conjunto de atividades socioculturais direcionadas a seniores institucionalizados em ERPI e Centro de Dia, onde são definidos objetivos, intervenientes e recursos, de forma a respeitar o utente na sua individualidade, tendo em conta a promoção da sua autonomia, qualidade de vida e bem-estar.

O SAOL, através de um conjunto de programas devidamente estruturados e enquadrados na política social da Instituição (Missão, Visão e Objetivos Estratégicos), procura ir ao encontro das necessidades biopsicossociais de cada idoso e do seu projeto de vida (capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expetativas). Neste sentido, para 2024, objetiva-se a contínua melhoria dos serviços prestados, tendo em conta toda a operacionalização e reorganização dos processos, com vista a gerar resultados de satisfação, mediante os recursos existentes (dentro e fora da Instituição).

**Área do Idoso****Objetivos, Atividades e Metas**

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às atividades de animação, ocupação e lazer	Grau de Satisfação Utentes	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Promover atividades de animação diversificadas, de carácter ocupacional, lúdico e terapêutico, para os utentes, as quais possam ir ao encontro das suas necessidades, interesses e expetativas	Resp. SAOL
	Grau de Satisfação Familiares	≥ 85% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Implementar os Planos de Atividades Semanais e Mensais (PAS e PAM)  Analisar os resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes e familiares de ERPI e CD	Resp. SAOL



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a inclusão social dos utentes	Nº de Saídas/ Passeios Realizados	≥ 9	Trimestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.13) (ANKIRA)	Organizar passeios/saídas com utentes, autónomos e dependentes, que reúnam condições de deslocação ao exterior	Resp. SAOL

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a inclusão social e valorização do papel do Idoso na Sociedade	Grau de Satisfação dos participantes	≥ 80% satisfeitos ou muito satisfeitos	Anual (IMP.ANI.12) (ANKIRA)	Criar programas de parceria com Escolas do Ensino Básico e Jardins de Infância para partilha de vivências, saberes e afetos, entre idosos e crianças  Dinamizar o Projeto <i>Avós e Netos</i> através de atividades intracomunitárias  Avaliar a satisfação dos participantes	Resp. SAOL

**7.4.3. Serviço de Dietética e Nutrição****Caracterização do Serviço**

O Serviço de Dietética e Nutrição (SDN) desenvolve funções de análise, diagnóstico, orientação, intervenção e monitorização da alimentação e nutrição, quanto à sua adequação, qualidade, segurança e sustentabilidade, em indivíduos ou em grupos, em todos os Equipamentos Sociais da Misericórdia, tendo por objetivo máximo a promoção da saúde e do bem-estar e a prevenção e tratamento da doença. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o SDN intervém nas áreas da nutrição clínica, nutrição comunitária, alimentação coletiva e segurança alimentar. Para 2024 objetiva-se melhorar os serviços prestados pelo SDN, tendo em conta o contínuo alcance das expectativas dos utentes e o seu bem-estar. A alimentação continua a ser a chave para o sucesso da integração dos utentes, assim como para a prevenção da doença e promoção da saúde. As atividades planeadas para 2024 vão ao encontro da Missão, Visão e Objetivos Estratégicos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos. Sensibilizar, informar, formar, atualizar e implementar serão a base de atuação deste Serviço para garantir o alcance dos objetivos propostos.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

## Área da Infância

## Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões trimestrais com os trabalhadores da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN
	Nº de reclamações	≤ 5	Trimestral (IMP.GQ.18) (ChildDiary)	Registar Reclamações	Resp. SDN
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31) (ChildDiary)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho  Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Resp. SDN
Aumentar a qualidade e segurança alimentar	% de Cumprimento Procedimentos Higioussanitários	≥ 75%	Trimestral (IMP.SDN.01)	Realizar quatro Avaliações Higioussanitárias à área alimentar	Resp. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Grau de Satisfação Familiares	≥ 95% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.CIO.12) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados provenientes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes e questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos trabalhadores	Resp. SDN
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

**Programa de Ação e Orçamento para 2024**

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a literacia em saúde, nutrição e alimentação	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.CIO.15) (IMP.CIO.16) (ChildDiary) (Reg. Fotográfico)	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar direcionadas a utentes e/ou seus familiares	Resp. SDN
Reforçar os cuidados prestados no âmbito da nutrição clínica	% de Utentes maiores de 2 anos Avaliados pelo menos 1 vez por Ano	≥ 80%	Anual (Reg. Avaliações) (ChildDiary)	Avaliar o estado nutricional dos utentes Enviar os resultados da avaliação para os encarregados de educação	Resp. SDN
Manter parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Nº de Estágios Recebidos	≥ 1	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Resp. SDN

**Área do Idoso****Objetivos, Atividades e Metas**

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a melhoria contínua dos serviços prestados	Nº de Reuniões Realizadas	≥ 4	Trimestral (IMP.GQ.11) (IMP.GQ.16)	Organizar reuniões trimestrais com os trabalhadores da área alimentar para envolvimento destes no planeamento, implementação e avaliação de ações de melhoria	Resp. SDN
	Nº de Reclamações	≤ 5	Trimestral (IMP.GQ.18)	Registar Reclamações	Resp. SDN
	Taxa de Execução	100%	Trimestral (IMP.GQ.19) (IMP.GQ.22) (IMP.GQ.23) (IMP.GQ.31)	Implementar os Procedimentos de Gestão e Instruções de Trabalho Gerir e tratar as reclamações, sugestões de melhoria e não conformidades	Resp. SDN



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Continuação...

Objetivo Estratégico:	Consolidar e alargar a implementação de procedimentos de gestão, qualidade e inovação				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a qualidade e segurança alimentar	% de Cumprimento Procedimentos Higiossanitários	≥ 75%	Trimestral (IMP.SDN.01)	Realizar quatro Avaliações Higiossanitárias à área alimentar	Resp. SDN
Aumentar o grau de satisfação das partes interessadas em relação às refeições servidas	Grau de Satisfação Utentes ERPI e CD	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.19) (Google Forms) (Relatório Satisf.)	Analisar os resultados provenientes da aplicação dos questionários de avaliação do grau de satisfação dos utentes e familiares de ERPI, CD e SAD, bem como, do questionário de avaliação do grau de satisfação e motivação dos trabalhadores	Resp. SDN
	Grau de Satisfação Utentes SAD	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.18) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN
	Grau de Satisfação Familiares ERPI e CD	≥ 75% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.16) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN
	Grau de Satisfação Familiares SAD	≥ 80% Satisfeitos ou Muito Satisfeitos	Anual (IMP.AI.40) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN
	Grau de Satisfação e Motivação Trabalhadores	≥ 50% Satisfeitos, Muito Satisfeitos ou Totalmente Satisfeitos	Anual (IMP.RH.04) (Google Forms) (Relatório Satisf.)		Resp. SDN

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Aumentar a literacia em saúde, nutrição e alimentação	Nº de Atividades Realizadas	≥ 2	Semestral (IMP.ANI.01) (IMP.ANI.04) (Reg. Fotográfico)	Realizar Atividades/Sessões de Educação Alimentar direcionadas a utentes	Resp. SDN
Manter parcerias de colaboração privilegiada com empresas/instituições	Nº de Estágios Recebidos	≥ 1	Semestral (Dossier Estágio)	Promover oportunidades de estágio curricular e de acesso à Ordem dos Nutricionistas	Resp. SDN



## 7.4.4. Serviço de Psicologia

**Caracterização do Serviço**

O Serviço de Psicologia visa contribuir para uma melhoria da qualidade de vida, da saúde e do bem-estar, dos utentes, familiares e trabalhadores da Instituição. Instituído como um serviço de apoio técnico transversal a toda a Instituição, o Serviço de Psicologia intervém na área de Psicologia Clínica.

A Psicologia tem como referência, conhecimentos científicos sobre o desenvolvimento cognitivo, emocional e social, que serão utilizados na compreensão e gestão dos processos psicológicos de cada sujeito, contribuindo desta forma, junto de uma equipa multidisciplinar, para encontrar respostas que vão ao encontro das necessidades individuais de cada um.

Os objetivos a que o Serviço de Psicologia se propõe, passam pela elaboração de programas de educação para a saúde física e mental, que permitam, diminuir o isolamento social, diminuir a vulnerabilidade cognitiva do idoso, e melhorar a sua autoestima. Programas que possam promover o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais positivos, facilitando desta forma, a sua condição de vida. As atividades efetuadas com grupos de idosos são utilizadas como recurso terapêutico, e têm como finalidade a diminuição da sintomatologia depressiva e de estados ansiogénicos, sintomas tão presentes nos idosos.

O Serviço tem também por objetivo o Apoio Psicológico Individualizado a utentes, e a trabalhadores da Instituição. O papel do psicólogo em instituição é bastante diversificado e abrangente, ao nível de modalidades de intervenção, prevenção e promoção da saúde mental, diagnosticando e avaliando distúrbios emocionais e mentais e de adaptação social, no sentido de poder contribuir para a promoção de comportamentos e modos de vida mais saudáveis.

**Área do Idoso****Objetivos, Atividades e Metas**

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a sensibilidade de cuidadores e restante comunidade para a problemática da demência	Nº de Sessões Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: <i>Lembra-te de Mim</i>  Realizar sessões de Grupo de Apoio e Psicoeducação dirigidas a cuidadores informais e familiares de pessoas com demência	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

Objetivo Estratégico:	Promover o bom desempenho de todos os trabalhadores, apostando no seu desenvolvimento e na qualidade do trabalho produzido, com vista a uma prestação de cuidados de excelência				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Reforçar a sensibilidade dos trabalhadores para a problemática da demência: Totalidade dos Lares	Nº de Formações Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (IMP.RH.11) (IMP.RH.12) (IMP.RH.13) (IMP.RH.14) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto: <i>Lembra-te de Mim</i>  Realizar formações dirigidas a trabalhadores, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL GRH

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir a avaliação psicológica dos utentes de ERPI e CD sinalizados	% de Uteses Sinalizados Avaliados	≥ 90%	Trimestral (ANKIRA) (Escala Avaliação) (IMP.AI.PSI.04)	Articular o processo de sinalização de utentes com a Direção Técnica  Avaliar o estado psicológico dos utentes sinalizados  Identificar utentes com quadro de demência grave e elaborar o relatório  Requerer complementos por dependência de 2º grau	Resp. SP Psicóloga SP DT Equip. GIDS

Objetivo Estratégico:	Aumentar o empowerment e autodeterminação dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Capacitar os utentes dos seus direitos e deveres na Instituição	Nº de Sessões Realizadas	≥ 1	Semestral (IMP.GQ.02) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Dinamizar o projeto de educação e aprendizagem dos direitos e deveres dos idosos na Instituição: <i>Projeto Jogando e Aprendendo</i>	Resp. SP Psicóloga SP DT CD RDL
Incrementar o treino de competências pessoais, reforçando os recursos internos dos utentes para novas aprendizagens: Totalidade dos Lares	Nº de Palestras Realizadas	≥ 1	Semestral (ANKIRA) (IMP.ANI.01) (Reg. Presenças) (Reg. Fotográfico)	Desenvolver palestras dirigidas a utentes, nos diversos Equipamentos de apoio ao idoso (temas a definir)	Resp. SP Psicóloga SP





## 7.4.5. Serviço de Saúde

**Caracterização do Serviço**

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos disponibiliza cuidados médicos de clínica geral e de enfermagem a todos os utentes que frequentam a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.

**Área do Idoso****Objetivos, Atividades e Metas**

Objetivo Estratégico:	Promover a melhoria dos serviços em prol da qualidade de vida e bem-estar dos utentes				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Prevenir o aparecimento de Úlceras de Pressão (UP)	Nº de Incidências de Úlceras de Pressão	≤ 10	Mensal (Escala Braden) (ANKIRA)	Identificar utentes com potencial risco de UP Realizar posicionamentos adequados ao estado físico do utente Adquirir equipamento e material preventivo Criar e implementar Manual de Boas Práticas	Enfermeiro DT Equip.
Preservar o estado de saúde dos utentes	Taxa de Execução	≥ 80% dos utentes com 2 consultas	Anual (ANKIRA) (IMP.AS.02) (IMP.AS.10) (IMP.AS.20)	Elaborar o plano anual de consultas Realizar 2 consultas por ano a todos os utentes de ERPI	Médico Enfermeiro DT Equip.

## 7.5. Área da Medicina Física e Reabilitação

## 7.5.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação

**Caracterização do Equipamento**

Em funcionamento desde 1986, no edifício do Lar José Filipe Fialho, situado na Rua Gago Coutinho, em Lagos, o Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR) tem capacidade para realizar 700 tratamentos por semana, o que equivale a uma média diária de 140 utentes e 13 consultas médicas. É composto por um gabinete de consulta médica, 30 divisões para tratamentos individuais e um ginásio.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

### Objetivos, Atividades e Metas

Objetivo Estratégico:	Assegurar a sustentabilidade da Santa Casa da Misericórdia de Lagos				
Objetivos Operacionais	Indicadores	Metas	Monitorização	Atividades a Desenvolver	Responsável
Garantir o nível de produção do CCMFR	Nº Consultas até ao final do 3º Trimestre	≥ 2200	Trimestral (GlobalSoft)	Divulgar os serviços prestados	DD MA CCMFR
	Nº Utentes Tratados até ao final do 3º Trimestre	≥ 1650	Trimestral (GlobalSoft)	Celebrar novos acordos/protocolos com subsistemas de saúde e seguradoras Realizar consultas médicas e tratamentos	DD MA CCMFR

### 7.6. Parcerias e Voluntariado (Mão Solidária)

#### Parcerias

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos, consciente da necessidade do estabelecimento de cooperações institucionais para o desenvolvimento da sua ação social, pretende em 2024, dar continuidade às Parcerias comunitárias com entidades públicas e privadas que mantém há diversos anos, e que permitem construir consensos, alinhar incentivos e mobilizar recursos.

Entidade Parceira/Financiadora	Áreas de Intervenção/Objetivo	Valor Acrescentado
Instituto de Segurança Social, IP Centro Distrital de Faro	Acordos de cooperação Cantina Social	Cooperação ativa na otimização das Respostas Sociais; prestar mutuamente informações de interesse para o desenvolvimento da intervenção social; e promover o acompanhamento e avaliação de famílias em risco.
Câmara Municipal de Lagos	Apoios sociais de caráter urgente	Participação no fornecimento de cabazes alimentares e apoio logístico; e atribuição de apoio social de caráter urgente às famílias da comunidade.
	Empowerment, educação, saúde e lazer	Inclusão e participação na comunidade; formação pessoal; e promoção da saúde.
Rede Social de Lagos Conselho Local de Ação Social	Erradicação ou atenuação da pobreza e da exclusão, com vista à promoção do desenvolvimento social	Inovação e desenvolvimento de projetos sociais.
União das Misericórdias Portuguesas	Apoio da cariz regulamentar relativo a todos os setores da Misericórdia	Conhecimento e aplicação das exigências regulamentares.
ARS Algarve, IP ACES Algarve II – Barlavento Centro de Saúde de Lagos	Serviços de Saúde Convencionados	Prestação de serviços de saúde na área da Medicina Física e Reabilitação.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Programa de Ação e Orçamento para 2024

IMP.AAF.19.03

*Continuação...*

IEFP – Centro de Emprego de Lagos Centro de Emprego e Formação Profissional do Barlavento	Estágios Atividades formativas	Desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.
Junta de Freguesia de São Gonçalo de Lagos	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia de Odiáxere	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta de Freguesia da Luz	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Junta da União de Freguesias de Bensafrim e Barão de S. João	Apoio logístico	Rentabilização de equipamentos.
Rede Escolar de Lagos	Animação, ocupação e lazer	Envolvência da comunidade e partilha de experiências.
CASLAS – Centro de Assistência Social Lucinda Anino dos Santos	Animação, ocupação e lazer	Envolvência da comunidade e partilha de experiências.
Associação Orelhas Sem Fronteiras	Animação, ocupação e lazer	Interatividade entre o idoso, o burro e o meio envolvente, com estimulação emotiva, cognitiva, relacional e corporal

### **Voluntariado (Mão Solidária)**

A Santa Casa da Misericórdia de Lagos conta ainda com a colaboração de voluntários, há vários anos, que prestam regularmente apoio nas refeições aos utentes e nas atividades de animação, ocupação e lazer, mas que em virtude da recente situação epidémica, viram a sua atividade presencial suspensa durante os anos de 2020, 2021 e parte de 2022 – durante o período em causa, foram contribuindo de forma pontual (momentos festivos, palestras,...), através do recurso a meios telemáticos. No momento em que se elabora o presente Programa de Ação, a Misericórdia de Lagos encontra-se a retomar, gradualmente, o normal funcionamento deste importante apoio da comunidade à Instituição, contanto já com 19 voluntários.



## 8. Análise da Execução Orçamental e Análise da Demonstração de Resultados \_Previsional

SNC	GASTOS	em dez 2022 (1)	Orçamento 2023 (2)	em dez 2023 (3)	variação (4)=(3)-(1)	execução (3)/(2)
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 186 774,97	1 100 000,00	1 239 409,31	52 634,34	112,67%
62	Fornecimentos e serviços externos	664 613,23	700 000,00	604 463,83	-60 149,40	86,35%
63	Gastos com o Pessoal	4 903 096,42	5 100 000,00	5 771 105,70	868 009,28	113,16%
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	272 338,29	280 000,00	244 234,21	-28 104,08	87,23%
65	Imparidade de dívidas a receber	17 892,23	5 000,00	5 000,00	-12 892,23	100,00%
67	Provisões do período	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
68	Outros gastos e perdas	711 573,25	500 000,00	556 885,23	-154 688,02	111,38%
69	Gastos e perdas de financiamento	8 231,35	7 000,00	9 690,76	1 459,41	138,44%
		<b>7 764 519,74</b>	<b>7 692 000,00</b>	<b>8 430 789,04</b>	<b>666 269,30</b>	<b>109,60%</b>

SNC	RENDIMENTOS	em dez 2022 (1)	Orçamento 2023 (2)	em dez 2023 (3)	variação (4)=(3)-(1)	execução (3)/(2)
72	Prestações de serviços	3 437 743,97	3 520 000,00	3 858 687,86	420 943,89	109,62%
75	Subsídios, doações e legados à exploração	3 904 038,70	3 400 000,00	3 814 478,25	-89 560,45	112,19%
76	Reversões	11 522,29	5 000,00		-11 522,29	0,00%
78	Outros rendimentos e ganhos	742 782,87	500 000,00	420 511,00	-322 271,87	84,10%
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	278,82	2 000,00	100,00	-178,82	5,00%
		<b>8 096 366,65</b>	<b>7 427 000,00</b>	<b>8 093 777,11</b>	<b>-2 589,54</b>	<b>108,98%</b>

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	612 137,73	20 000,00	-83 186,97
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	339 799,44	-260 000,00	-327 421,17
Resultados Financeiros	-7 952,53	-5 000,00	-9 590,76
Resultado antes de impostos	331 846,91	-265 000,00	-337 011,93
Resultado líquido do período	331 846,91	-265 000,00	-337 011,93

Nos **Rendimentos e Ganhos** prevê-se um aumento na conta de **Prestações de Serviços** em 2023, em relação a 2022, uma vez que a média de utentes na Resposta Social de Centro de Dia está a crescer e que também se verifica uma recuperação da atividade de saúde.

A maior parte dos rendimentos registados na conta **Subsídios, Doações e Legados à Exploração**, também dependem da frequência de utentes que, no ano de 2023, tem vindo a ajustar-se ao número de utentes protocolados em Acordo de Cooperação, prevendo-se uma taxa de execução orçamental de 112,19%.

Relativamente aos **Gastos**, destacam-se os **Custos das Mercadorias Vendidas e das Matérias Consumidas**, rubrica para a qual se prevê uma taxa de execução de 112,67%, que não está em consonância com o estimado, devido ao aumento acentuado dos preços de mercado, principalmente dos géneros alimentares.



Verifica-se uma diminuição nos **Fornecimentos e Serviços Externos**, justificada pela renegociação dos contratos de fornecimento de gás e pela instalação de Unidades de Produção para Autoconsumo (UPAC) de Energia Fotovoltaica.

Nos **Gastos com o Pessoal**, prevê-se uma taxa de execução de 113,16% no encerramento do ano de 2023. Taxa de execução que representa um aumento em relação ao ano homólogo de 2022, justificado pela atualização da Tabela Salarial de acordo com o novo Contrato Coletivo de Trabalho para as Misericórdias e, sobretudo, pelo ajustamento dos níveis/índices das categorias profissionais.

## 9. Orçamento para 2024

### Orçamento de Rendimentos e Gastos para o Ano de 2024

O Orçamento de Rendimentos e Gastos apresentado para o Ano de 2024, considera que a receita/valores arrecadados ou disponíveis são suficientes para liquidar/solver a despesa efetiva, sendo as depreciações e amortizações que influenciam negativamente o resultado líquido.

SNC	GASTOS	Orçamento 2024
61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	1 260 000,00
62	Fornecimentos e serviços externos	590 000,00
63	Gastos com o Pessoal	5 960 000,00
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	250 000,00
65	Imparidade de dívidas a receber	5 000,00
67	Provisões do período	0,00
68	Outros gastos e perdas	380 000,00
69	Gastos e perdas de financiamento	5 000,00
		<b>8 450 000,00</b>

SNC	RENDIMENTOS	Orçamento 2024
72	Prestações de serviços	3 980 000,00
75	Subsídios, doações e legados à exploração	3 720 000,00
76	Reversões	5 000,00
78	Outros rendimentos e ganhos	500 000,00
79	Juros, dividendos e outros rendimentos similares	5 000,00
		<b>8 210 000,00</b>

Resultados antes de depreciação e amortização, gastos de financeiros e impostos	<b>10 000,00</b>
Resultados Operacionais (antes de gastos de financeiros e impostos)	-240 000,00
Resultados Financeiros	0,00
Resultado antes de impostos	-240 000,00
Resultado líquido do período	<b>-240 000,00</b>

**Gastos**

- Impacto do aumento do Salário Mínimo Nacional e atualização da Tabela Salarial;
- Impacto da inflação nos preços de mercado na aquisição de bens e géneros alimentares;
- Diminuição nos gastos com a aquisição de serviços de gás, eletricidade e combustíveis.

**Rendimentos**

- Revisão das comparticipações familiares (mensalidades de utentes e familiares);
- Estabilização da frequência de utentes ao limite da sua capacidade em todas as Respostas.

**Orçamento de Investimentos para o Ano 2024**

RÚBRICAS		Orçamento
<b>Propriedades de investimento</b>		
Terrenos e recursos naturais		0,00
Edifícios e outras construções		50.000,00
		<b>50.000,00</b>
<b>Ativos fixos tangíveis</b>		
Edifícios e outras construções		100.000,00
Equipamento básico		45.000,00
Equipamento de transporte		100.000,00
Equipamento administrativo		5.000,00
Outros ativos fixos tangíveis		0,00
		<b>250.000,00</b>
<b>Ativos intangíveis</b>		
Outros ativos intangíveis		0,00
		<b>0,00</b>
<b>Investimentos em curso</b>		
Ativos fixos tangíveis em curso		350.000,00
		<b>350.000,00</b>
<b>TOTAL INVESTIMENTOS</b>		<b>650.000,00</b>



## 10. Conclusão

O Programa de Ação e Orçamento que se apresenta para 2024, tem como ambição, garantir o normal funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Lagos e promover a sua sustentabilidade, para que a Instituição continue a dar resposta às inúmeras solicitações da comunidade.

É um Programa que privilegia uma organização cuidada, não descurando o investimento nos seus recursos, nomeadamente, a rentabilidade dos serviços, a gestão do seu património, e a capacidade de resposta em toda a vertente social.

Atendendo à atual conjuntura socioeconómica do País, afetada direta e indiretamente pela guerra na Ucrânia e mais recentemente pela guerra no Médio Oriente, que resulta no aumento da incerteza, em maiores taxas de inflação e no acentuar das situações de rutura nas cadeias de produção globais, com reflexos que se fazem sentir na comunidade e nas famílias, ainda assim, a Misericórdia perspetiva manter a sua capacidade operacional no ano de 2024.

Será sempre propósito da Mesa Administrativa continuar a responder às solicitações dos utentes e famílias, incrementar a qualidade dos seus serviços, garantir as melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores, e manter uma relação de excelência com todos as entidades externas.

Pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Lagos, 10 de novembro de 2023

A Mesa Administrativa

*Fernando P. Cruz Bis Costa*  
\_\_\_\_\_  
*Saquirim P. de Passos G*  
\_\_\_\_\_  
*V. P. D. D. L.*  
\_\_\_\_\_  
*Rita Maria Pereira Oliveira*  
\_\_\_\_\_  
*F. Manuel C. M.*  
\_\_\_\_\_  
*Clara Bellier*  
\_\_\_\_\_

Kraft

