



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DO EXERCÍCIO DE 2019

13 de Março de 2020

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

Índice

I. Relatório de Actividades

Introdução

1. Sistema de Gestão da Qualidade.....	10
2. Sustentabilidade Financeira.....	12
3. Infraestruturas e Equipamentos.....	13
4. Respostas Sociais da Terceira Idade.....	16
4.1. Objectivos transversais às respostas ERPI/CD/SAD.....	16
4.2. Objectivos direccionados para a resposta de Centro de Dia.....	18
4.3. Objectivos direccionados para a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário.....	18
5. Programa de Animação.....	19
6. Cuidados de Saúde.....	26
6.1. Serviço de Medicina e Enfermagem.....	26
6.2. Serviço de Enfermagem de Reabilitação.....	29
7. Serviço de Apoio Social.....	30
8. Resposta Social da Infância – Creche.....	32
9. Plano de Formação.....	34
10. Eventos.....	35
11. Recursos Humanos.....	36
12. Serviços Externos.....	37
II. Relatório de Contas do Exercício Económico de 2019.....	39
III. Conclusão.....	40

Elaborado		Aprovado		Página 2 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

I. Relatório de Actividades

Introdução

O presente relatório tem por objectivo avaliar as actividades, programas e projectos realizados durante o ano de 2019 pela Fundação Cónego Filipe de Figueiredo, tendo em conta as respostas sociais que promove: Estrutura Residencial Para Idosos, Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Creche e a ligação à Comunidade em que se insere.

No ano em referência, a Fundação Cónego Filipe de Figueiredo prestou apoio a um total de 118 idosos, em serviços de Estrutura Residencial para Idosos (ERPI), Centro de Dia (CD) e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), acrescidos de 45 crianças na resposta Creche e respetivos familiares, sendo um total de 163 Clientes.

Em 2019 foram efetuados, para a área da terceira idade, um total de 64 propostas de admissão, com respetivos relatórios de análise, hierarquização e aprovação de candidatos seguindo critérios pré-definidos bem como, os respectivos contratos de prestação de serviços, entre as demais diligências inerentes ao atendimento, candidatura, acolhimento, integração, admissão e todo o planeamento individual inerente. O número de admissões na resposta de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas foi de 11 Clientes, sendo que este aumento relativamente ao ano anterior, prende-se pelo facto da existência de clientes com maior idade e por conseguinte, maior dependência e agravamento do estado clínico. Não obstante, o acompanhamento realizado pelo Departamento Médico e de Enfermagem tem prestado um trabalho e um apoio sempre com esforço e dedicação, promovendo melhores condições de saúde e o melhor bem-estar a cada cliente. Efetuaram-se um total de 85 inscrições que não sendo possível a admissões dos candidatos, pelo facto de as vagas estarem ocupadas na sua totalidade aquando a inscrição, foram os mesmos encaminhados para IPSS's locais com resposta nesta área. O Gráfico 1 espelha a frequência de utentes na resposta social de ERPI ao longo do ano de 2019.

Elaborado		Aprovado		Página 3 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

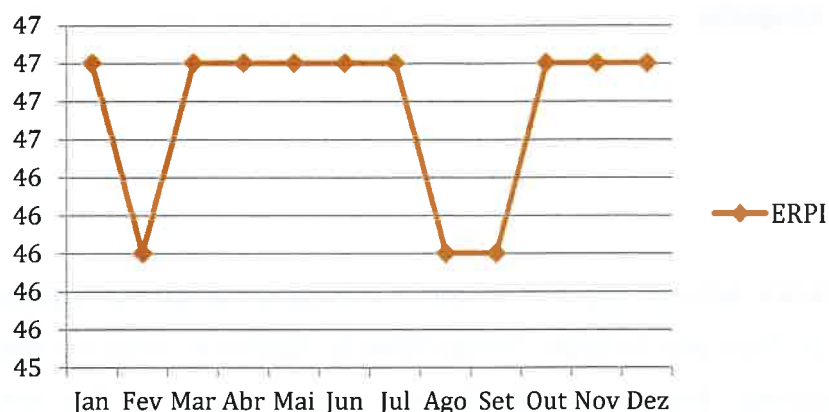


Gráfico 1 - Frequência de Clientes em ERPI

Quanto à resposta social de Centro de Dia foram efetuadas 37 inscrições, das quais 26 foram formalizadas a sua admissão. Foi possível constatar que muitas das inscrições realizadas nesta resposta, foram igualmente realizadas na resposta de ERPI, sendo esta última por vezes a resposta mais ajustada à situação. O Gráfico 2 evidencia a frequência de utentes na resposta social de Centro de Dia no decorrer do ano de 2019.

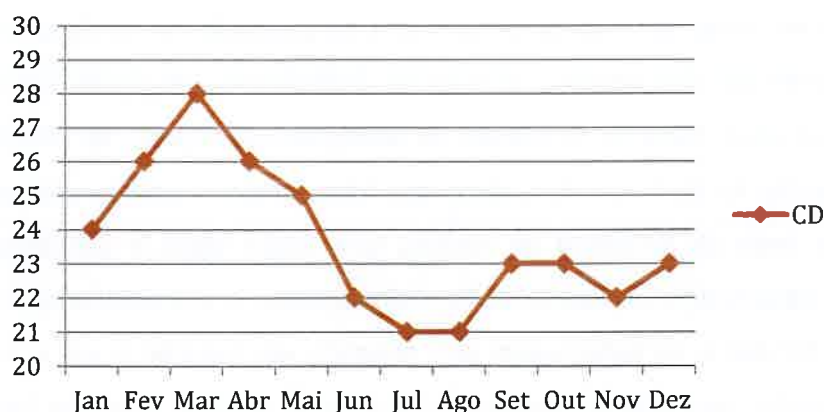


Gráfico 2 - Frequência de Clientes de CD

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário em 2019, à semelhança do ano anterior registou um aumento da procura, sendo que efetuaram-se um total de 34 inscrições, das quais 23 foram objeto de análise e deliberação junto do Conselho de Administração, tendo-se procedido à

Elaborado		Aprovado		Página 4 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

admissão das mesmas. O Gráfico 3 comprova a frequência de utentes na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário referente a 2019.

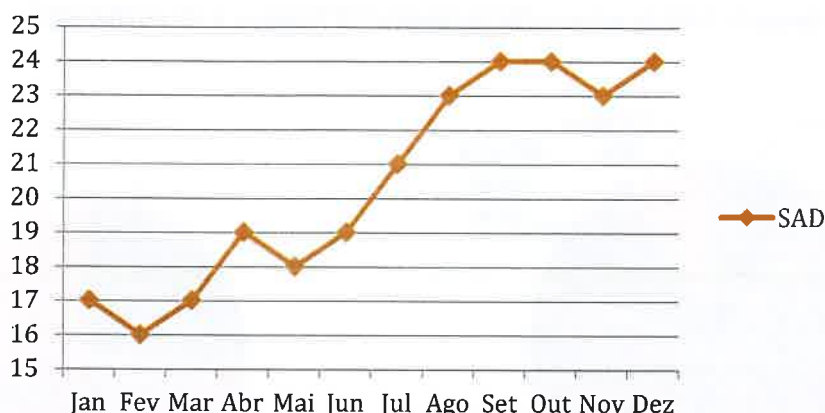


Gráfico 3 - Frequência de Clientes SAD

Desta forma verificar um aumento significativo relativamente ao ano anterior, na procura da resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, bem como na resposta de Centro de Dia, assim como nas admissões efectivadas ao longo do ano de 2019 nessas valências.

Deste modo verificou-se que algumas das inscrições desistentes, deveram-se ao facto de já se encontrarem noutra entidade mais perto da sua residência e/ou dos seus familiares, ou por outros motivos diversos, nomeadamente por motivo de falecimento.

Muitos dos candidatos quando contactados em eventual vaga, solicitaram continuar em lista de espera, dado a uma melhoria das condições físicas e/ou mentais do candidato ou por se encontrar com capacidade de estar na sua habitação e/ou têm apoio familiar, pretendendo integrar a Instituição no futuro.

O histórico dos clientes no ano em referência, permite-nos observar um aumento do número total de utentes nas respostas de terceira idade, resultado da crescente necessidade de apoio social e de cuidados de saúde específicos, face às limitações da realidade actual. O aumento da esperança média de vida revela-se incompatível com a realidade social, profissional e familiar actual.

Nesse sentido, a instituição face a esta mudança atual procura diariamente contribuir, na sua intervenção indo de encontra a cada situação, ao bem-estar e qualidade de vida de cada Cliente, procurado prestar um serviço de qualidade e eficiência

Elaborado		Aprovado		Página 5 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão		Código
			PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento		Rev 00

Analisando os gráficos 4 e 5 é possível constatar que a faixa etária predominante na resposta de ERPI é dos 85 aos 95 anos de idade, merecendo especial destaque o género feminino, representando cerca de 74% da população residente (12 homens e 35 mulheres).

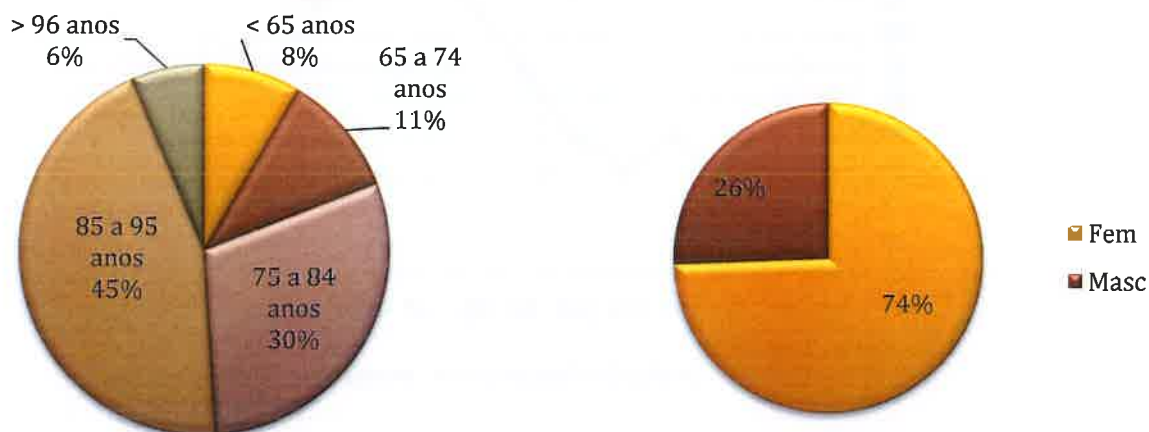


Gráfico 4 e 5 – Média de Idades e de Género ERPI

Fonte: Processos individuais dos Clientes da resposta social de ERPI

Relativamente à resposta de Centro de Dia, conforme os gráficos 6 a 7 apresentam pode-se verificar que, a faixa etária predominante nesta resposta é dos 85 aos 95 anos de idade, merecendo especial destaque o género feminino, sendo que este representa cerca de 61% dos Clientes desta resposta (9 homens e 14 mulheres).

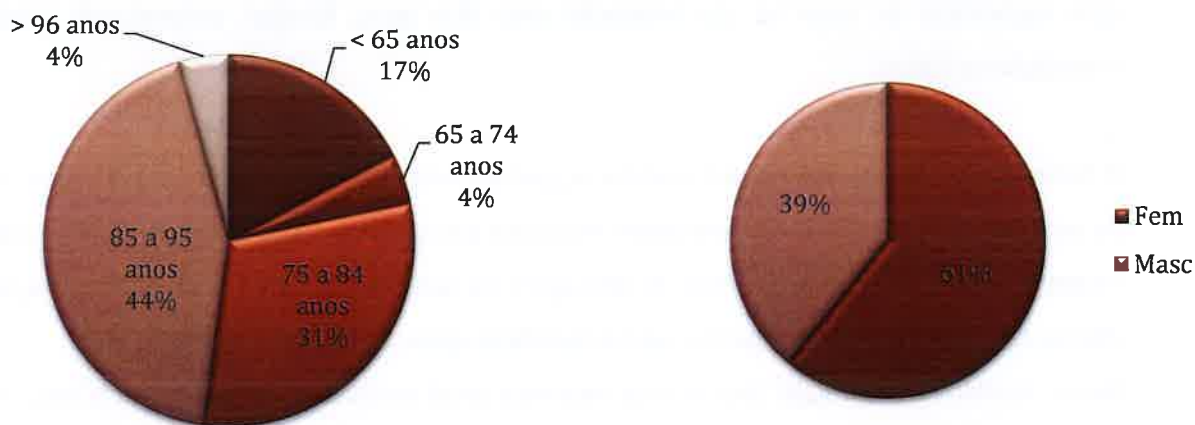


Gráfico 6 e 7 - Média de Idades e de Género CD

Fonte: Processos individuais dos Clientes da resposta social de CD

Elaborado		Aprovado		Página 6 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

Da análise sucinta dos gráficos 8 e 9 que se seguem, podemos verificar que relativamente à resposta de Serviço de Apoio Domiciliário a faixa etária predominante nesta resposta é dos 85 aos 95 anos de idade, sendo que o género feminino representa a maioria, cerca de 67% dos Clientes desta resposta (8 homens e 16 mulheres).

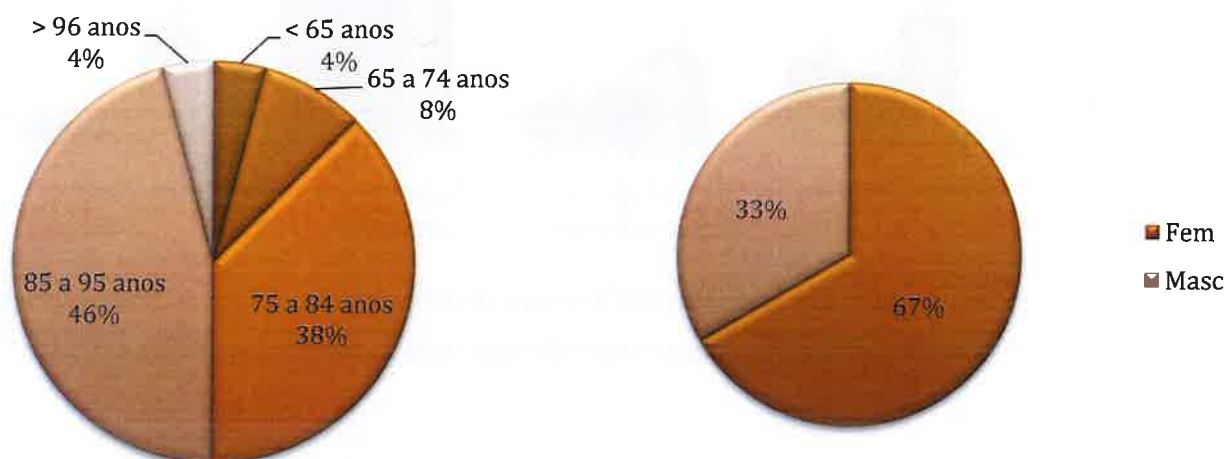


Gráfico 8 e 9 - Média de Idades e de Género SAD

Fonte: Processos individuais dos Clientes da resposta social de SAD

Em suma, pode-se constatar que em todas as respostas sociais da instituição (ERPI, CD, SAD) a média de idades que predomina é a faixa etária dos 85 aos 95 anos de idade e o género feminino.

Na população que atualmente usufrui dos serviços da Fundação, são patentes diversas patologias, cada vez mais associadas ao próprio processo degenerativo e que, por sua vez, afetam a capacidade de conseguirem realizar, por si só, as suas atividades básicas da vida diária (ABVD's), carecendo efetivamente de retaguarda institucional ajustada.

Elaborado		Aprovado		Página 7 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão		Código
			PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento		Rev 00



Gráfico 10 – Motivo inerente ao pedido de admissão nas Respostas Sociais da 3ª idade

Fonte: Processos individuais e inscrições das respostas da 3ª idade (ERPI, CD, SAD)

É possível visualizar resumidamente as patologias atualmente mais evidenciadas no gráfico 12 que se segue, destacando a perda de autonomia/locomoção e das capacidades cognitivas/demências.

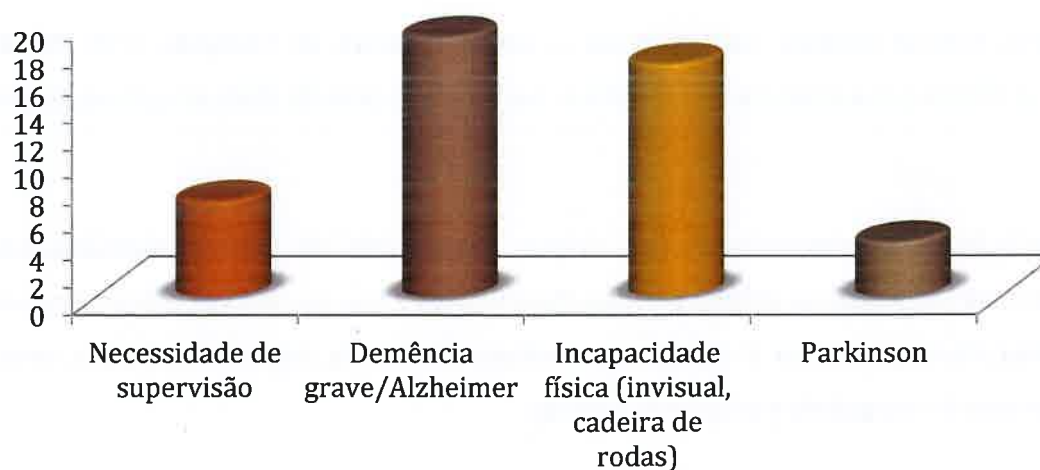


Gráfico 11 – Causas de dependência dos Clientes nas respostas sociais da 3ª idade

Fonte: Processos individuais da resposta ERPI

Elaborado		Aprovado		Página 8 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

Relativamente à resposta da Creche foram realizadas 45 inscrições e concretizadas 16 propostas de admissão, com os respetivos relatórios de análise, hierarquização e aprovação de candidatos. Para todas as respostas sociais da Instituição foi realizada a atualização da lista de candidatos, de forma a manter a mesma sempre atualizada numa situação eventual vaga, prestando assim um apoio imediato na admissão de um novo cliente.

A 31 de Dezembro a resposta da Creche não obteve a sua capacidade máxima alcançada (nº total de 40 crianças) uma vez que, na sala do Berçário não foram preenchidas 3 vagas das 10 vagas existentes nesta sala. Esta situação deveu-se ao facto dos candidatos que se encontravam inscritos em lista de espera, não terem na data de inscrição a idade correspondentes aos 3 meses de idade, para integrar a valência Creche. Contudo esses mesmos candidatos pretenderam a sua integração ao longo do ano letivo corrente. Na Sala I (14 crianças da aquisição da marcha aos 2 anos) bem como na Sala II (16 crianças com idades compreendidas entre os 2 anos aos 3 anos), à data de 31 de Dezembro encontravam-se com o nº de vagas possíveis preenchidas. Deste modo, prevê-se que à semelhança do ano anterior, as vagas todas preenchidas na valência Creche no decorrer ano letivo 2019/2020. Atualmente já se encontram candidatos inscritos para o ano letivo seguinte (2020/2021), constatando-se uma imagem bastante positiva relativamente à qualidade dos serviços prestados. Por sua vez e comparativamente ao ano transato, verifica-se a mesma situação procurando dar continuidade à prestação de um serviço que vise bem-estar e a educação de cada criança. O Gráfico 11 comprova a frequência de utentes na resposta social da Creche alusivo a 2019.

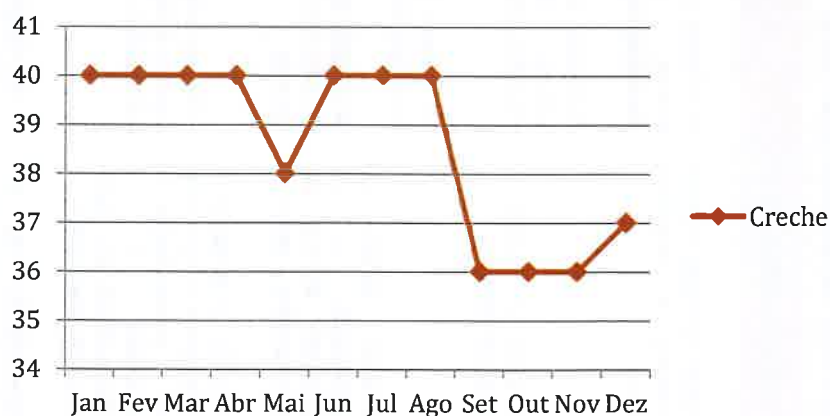


Gráfico 11 - Frequência de Creche

Elaborado		Aprovado		Página 9 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28 Rev 00
---	--	--

1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Objectivos Gerais	Objectivos Específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Garantir a todos os Colaboradores formação contínua obrigatória com um mínimo de 35 horas anuais	Realizar Formação modular certificada e financiada interna	No mínimo, 2 Acções de formação interna, desenvolvidas e totalmente financiadas	Levantamento de necessidades de formação, plano de formação e avaliação do impacto da formação no desempenho dos colaboradores	X	Meta não alcançada na sua totalidade, na X medida em que foi realizada 1 acção de formação de 50 horas na qual participaram colaboradores de diferentes categorias profissionais
	Promover o acesso a formações externas	No mínimo, 6 Acções de formação externa, desenvolvidas por entidades externas	Estabelecimento de parcerias com entidades formadoras (IEFP)		Foi dada a continuidade de parcerias que possibilitam o financiamento, para a realização de acções de formação
	Promover acções de sensibilização e de informação internas na área da infância e sénior	No mínimo 35 horas anuais de formação por colaborador	Candidatura a incentivos e a programas de apoio para realização de formação financiada	X	Participação por parte dos quadros técnicos em acções de formação externa
		No mínimo, 80% dos colaboradores participa em acções de formação em 2018	Acções de sensibilização pela equipa médica e de enfermagem junto das Ajudantes de Acção Directa e Ajudantes de Acção Educativa	X	Foram realizadas 2 acções de sensibilização pela área de saúde, nomeadamente procedimento de higienização das mãos; controlo e prevenção de infecção
		100% de colaboradores avaliados segundo o modelo de avaliação de desempenho	Realização anual da auto-avaliação e heteroavaliação em reunião entre o colaborador e o seu superior hierárquico	X	Meta alcançada na sua totalidade, tendo todos os colaboradores sido avaliados segundo o sistema de avaliação proposto e tendo tido conhecimento da avaliação final, em reunião conjunta com o seu superior hierárquico
Dar continuidade ao Sistema de Avaliação de Desempenho	Implementação de um Sistema de Recompensa	% de Colaboradores abrangidos pelo sistema	100% de Colaboradores abrangidos pelo sistema de recompensa	X	Atribuição de dias de férias tendo em conta o desempenho do Colaborador de acordo com aquilo que é espectável

Elaborado	Aprovado	Página 10 de 40
Equipa da Qualidade	Conselho de Administração	
	Data: 11/2014	Data: 18/11/2014

	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28
		Rev 00

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (continuação)

Objectivos Gerais	Objectivos Específicos	Metas	Actividades	A	NA	Resultados
Reforço dos princípios éticos e de conduta que pautem a prática profissional	Divulgação e reforço dos procedimentos inerentes ao Código de Ética e de Conduta da FCFF	100% de colaboradores com conhecimento do Código de Ética e de Conduta	Realização de reunião individual para a reforço de procedimentos e instruções inerentes ao Código de Ética e de Conduta. Definição de novos procedimentos internos	X		Meta alcançada, tendo sido realizada reuniões individuais e em grande grupo que visaram o reforço dos princípios éticos e de conduta,
		No máximo, 2 Inconformidades detectadas por cada colaborador	Realização de auditorias internas aos diferentes sectores para averiguação da existência de Inconformidades	X		Meta alcançada tendo em conta as auditorias realizadas internamente
Incrementar a coesão interna entre os Colaboradores	Elaboração de um plano anual de acções de sensibilização e reuniões por sector na área comportamental	No mínimo, por ano, são realizadas 2 Acções de sensibilização e 2 reuniões em coesão interna	Realização de acções de sensibilização e reuniões de carácter interno na área comportamental	X		Meta não alcançada na medida em que apenas se realizou ao longo do ano 1 acção de sensibilização na área comportamental
Dar continuidade ao Cumprimento da Norma ISO 9001:2015 e dos MQSS nível C e B		≤2 Inconformidades verificadas por cada sector no mínimo por ano	Elaboração do plano anual de auditorias internas			Meta alcançada parcialmente.
	Implementação dos requisitos da Norma ISO 9001:2015, bem como dos MQSS nível C e B	≤2 Acções preventivas por cada sector no mínimo por ano	Monitorização dos processos internos tendo por base a Norma ISO 9001:2015, bem como dos MQSS nível C e B			Não foi elaborado um plano anual de auditorias interno. No entanto foram realizadas auditorias não programadas aos diferentes sectores, por forma a monitorizar procedimentos internos
		≤2 Acções de melhoria por cada sector por ano	Levantamento de não conformidades, acções preventivas e acções de melhoria	X		Em termos de MQSS a instituição encontra-se em cumprimento ao nível C (obrigatório) e mesmo nível B (além do exigido).
		1≥ Acção de sensibilização por departamento por ano	Acções de sensibilização e de esclarecimento por departamento com o objectivo de cada colaborador cumprir a política da qualidade			
Cumprimento dos requisitos de HACCP	Continuação da implementação do sistema do HACCP	≤2 Inconformidades verificadas por cada sector no mínimo por ano	Actualização permanente dos conhecimentos dos colaboradores relevantes na área do HACCP através de formação interna	X		Meta parcialmente alcançada. Foram efectuadas auditorias anuais tendo sido detectadas 5 inconformidades, que colocavam as boas práticas a realizar inerentes ao sistema de HACCP
		≤ 4 auditorias internas	Acções de sensibilização por parte de entidades externas			

Elaborado	Data: 11/2014	Aprovado	Data: 18/11/2014	Página 11 de 40
Equipa da Qualidade		Conselho de Administração		

	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28 Rev 00
---	--	--

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (continuação)

Objectivos Gerais	Objectivos Específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Cumprimento dos requisitos de HSST	Implementar medidas de higiene e segurança no trabalho	≤2 Inconformidades verificadas por cada sector por ano ≤2 Acções preventivas por cada sector por ano	2 Inconformidades verificadas por cada sector por ano ≤2 Acções preventivas por cada sector por ano	X	As metas propostas não foram atingidas na sua totalidade, a nível do nº de acções de sensibilização anuais, tendo sido concretizada apenas 1 acção na área da Gestão de Conflitos
	Assegurar consultas e exames no âmbito da medicina de trabalho	≤6 Acções de melhoria por cada sector por ano 6 ≥ Acção de sensibilização/ano ≤ 3 Acidentes trabalho/ano ≥ 12 Visitas médicas anuais	≥6 Acção de sensibilização/ano ≤ 3 Acidentes trabalho/ano ≥ 12 Visitas médicas anuais	X	Meta não alcançada uma vez que no decorrer de 2019 tivemos 7 acidentes de trabalho
				X	Foram realizadas as visitas médicas propostas

2. SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Objectivos gerais	Objectivos específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Garantir a redução dos custos da instituição		80% de Clientes, Familiares e/ou Significativos satisfeitos	Gerir os serviços diários indo de encontro aos requisitos de cada Cliente, Familiares e/ou Significativos	X	Clientes e familiares satisfeitos com os serviços prestados. No decorrer deste ano não existiram reclamações formalizadas, apesar de diariamente serem colocadas questões relacionadas com o cuidados dos utentes e as mesmas serem respondidas pela Equipa Técnica
	Garantir o equilíbrio financeiro das contas da instituição	10 Atividades de divulgação dos serviços e respostas sociais por semestre no mínimo	Promover actividades de divulgação dos serviços e respostas sociais		
		≥20% de fundos e receitas obtidas comparativamente ano transacto	Obtenção de fundos e receitas através de eventos e actividades Angariar sócios, fundadores e beneméritos	X	Meta alcançada com a angariação de 4 novos sócios
	Assegurar a qualidade dos serviços prestados	Aumentar o nº de sócios, fundadores e beneméritos	Optimizar a capacidade máxima em todas as respostas	X	Em Dezembro de 2019 a resposta social de ERPI tinha 47 idosos, Creche 37 crianças, SAD 24 idosos e CD 23 idosos
		Média do número de Clientes por resposta social ser próxima de 80% da capacidade máxima	Realização de candidaturas a programas de financiamento do 3º sector	X	Realização de 2 candidaturas a programas de financiamento do 3º sector ("Ser Solidário", PAA)

Elaborado Equipa da Qualidade	Aprovado Conselho de Administração	Data: 11/2014 Data: 18/11/2014	Página 12 de 40
---	--	--	------------------------

	Processo de Gestão		Código
	Plano de Actividades e de Orçamento		PG01.IMP28 Rev 00

Dinamizar e incentivar o desenvolvimento de actividades e eventos de angariação de fundos	Garantir a satisfação dos colaboradores pelas condições de trabalho	Média de 3 de candidaturas realizadas a programas de financiamento do 3º sector	Gestão do consumo de água, energia e de bens consumíveis nos diversos sectores	X	A sensibilização diária realizada junto dos colaboradores permitiu uma redução dos consumos fixos (água/energia/gás), permitindo uma estabilização dos custos A implementação de novos métodos e estratégias que possibilitam a redução de consumos fixos mensais Estabelecimento de 4 novas parcerias (Ergovisão, Clínica Real, SolidoPetala e Escola Superior de Educação de Coimbra) Meta alcançada. Quanto ao grau de satisfação dos colaboradores os mesmos demonstraram estarem satisfeitos com a gestão diária do serviço
	Promover novas parcerias	10% de redução do consumo de água, energia e de bens consumíveis nos diversos sectores comparativamente ano transacto	Recurso a metodologias/procedimentos de reutilização dos equipamentos/materiais	X	
			Sensibilizar os colaboradores para um consumo mínimo e controlado	X	
			Promover a eficácia e eficiência da prestação dos serviços assegurando a satisfação dos colaboradores no desempenho das suas funções	X	
		80% dos Colaboradores satisfeitos		X	

3. INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Actividades	A	NA	Resultados
Manter a qualidade das infraestruturas e reforço dos equipamentos	Manter todos os equipamentos funcionais e eficientes	80% de Clientes, Familiares e/ou Significativos satisfeitos	Realização de candidaturas a co-financiamentos públicos e privados	X		Apesar de garantida a manutenção das instalações, a sinalização de problemas e avarias manteve um registo acima dos valores, motivado pelo desgaste dos equipamentos, términos de garantias, exigindo manutenção e reparação externa.
	Prevenção de avarias e desgaste de equipamentos e infraestruturas	≤ 2 Avarias por mês	Otimização das oportunidades disponibilizadas pelas tecnologias de comunicação e de informatização			
		2 Inconformidades verificadas no mínimo por ano	Garantir a manutenção das instalações com vista à melhoria contínua dos serviços prestados	X		Meta superada através da sensibilização contínua dos colaboradores para o correto manuseamento e utilização dos equipamentos, traduzindo uma maior eficácia
	Garantir a adequação dos equipamentos e Infraestruturas de forma a assegurar os serviços prestados	2 Ações preventivas no mínimo por ano	Elaboração e monitorização de um plano de manutenção e de calibração			
		2 Ações de melhoria no mínimo por ano	Sensibilização dos Colaboradores para o correto manuseamento e utilização dos equipamentos	X		A realização de ações de melhoria e de ações de prevenção na funcionalidade dos equipamentos e infraestruturas foi sendo igualmente contínua, quer por departamento, por colaborador ou mesmo situação identificada
		2 Ações de sensibilização por departamento por ano	Realização de ações de melhoria e de ações de prevenção na funcionalidade dos equipamentos e infraestruturas			

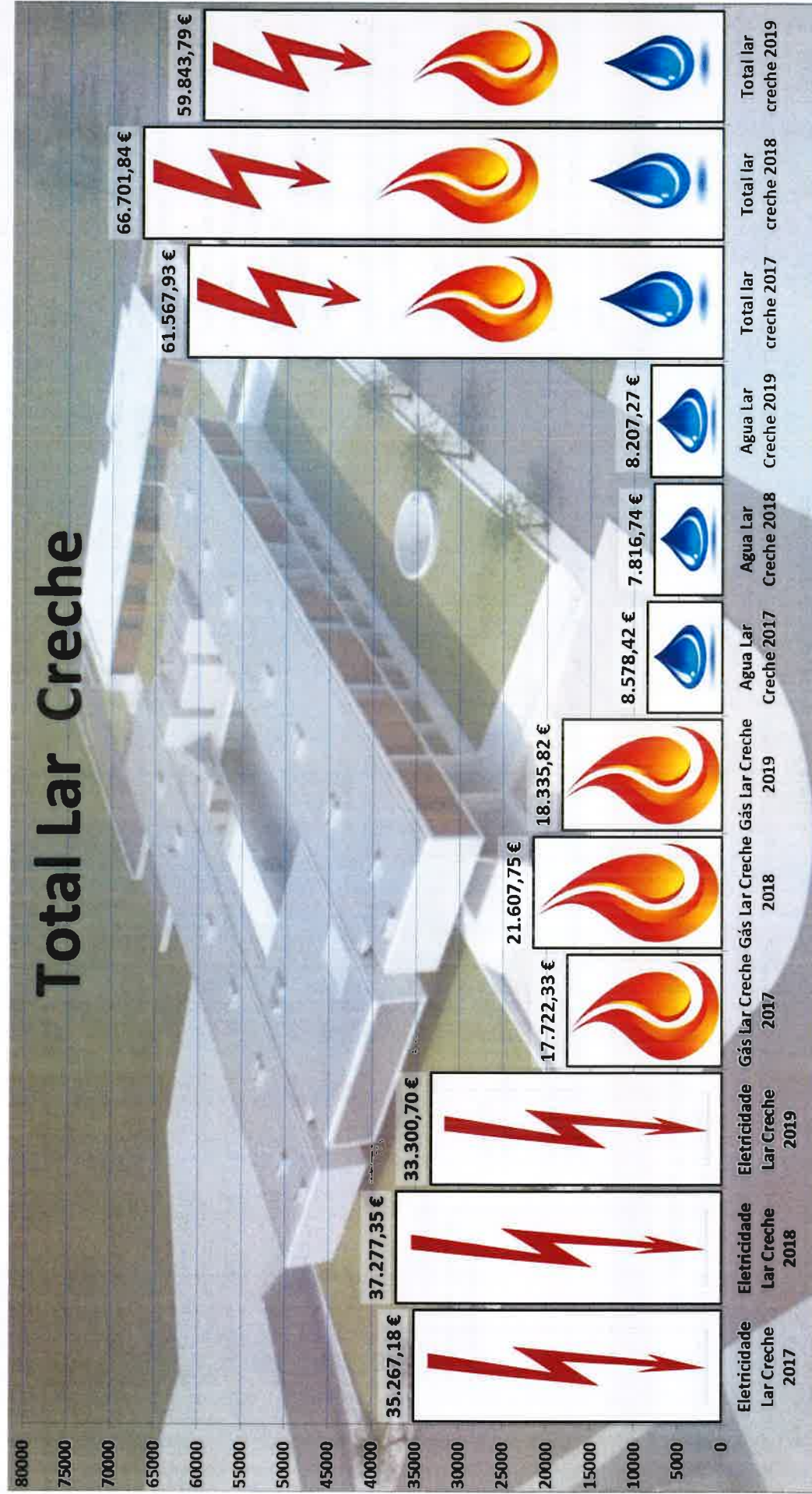
Elaborado	Aprovado		Página 13 de 40
	Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	
Conselho de Administração		Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão		Código
	Plano de Actividades e de Orçamento		PG01.IMP28 Rev 00

INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS (continuação)

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Aquisição de palamenta para o sector cozinha	Adquirir material/ utensílios necessários para utilização diária	40 Pratos raso 40 Pratos de sopa 30 Pratos de sobremesa 20 Conjuntos de Talheres 30 Toalhas de mesa 40 Tigelas	Aquisição de loiças, talheres, toalhas e outros utensílios necessários para utilização diária no sector da cozinha	X	Meta alcançada na sua totalidade. Acrescido à mesma foi doado à Instituição, por parte de uma empresa do Ecoparque, loiça com defeito mas em condições para ser utilizada no dia-a-dia
Substituição de equipamentos de iluminação da Instituição	Aquisição de lâmpadas LED e de kits de emergência	≥ 5 caixas de 18 Kw e de 22 Kw 20 kits de emergência	Substituição de lâmpadas convencionais para lâmpadas LED, assim como substituição dos kits de emergência	X	Meta alcançada parcialmente, dada a existência em stock X Meta não alcançada devido à quantidade elevada de sinalética a mudar
Aquisição de estores manuais para as janelas da sala de convívio do Lar de Idosos	Colocação de estores na sala de convívio dos Clientes do Lar de Idosos minimizando o aquecimento do espaço	12 estores 100% de Clientes, Familiares e/ou Significativos satisfeitos	Colocação de estores na sala de convívio dos Clientes do Lar de Idosos de forma a garantir uma temperatura amena proporcionando o bem-estar dos Clientes assim como visando a satisfação dos mesmos	X	Meta superada. A colocação dos estores nas janelas da sala de convívio do Lar, permitiu criar um ambiente com uma temperatura adequada aos Idosos, assim como possibilitou a redução dos custos inerentes à electricidade
Instalação de um sistema de aquecimento dos espaços da Creche	Aquisição de equipamento de aquecimento para as salas e espaços comuns da Creche	3 equipamentos de aquecimento 100% de Clientes, Familiares e/ou Significativos satisfeitos	Colocação de equipamentos de aquecimento nas salas e espaços comuns da Creche mantendo uma temperatura amena no período do Inverno	X	Meta alcançada. A colocação do sistema de aquecimento permitiu oferecer às crianças um ambiente mais quente na sala do Berçário, corredor e hall de entrada (espaços identificados com o os mais frios da Creche)

Elaborado		Aprovado		Página 14 de 40	
Equipa da Qualidade		Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	



	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28 Rev 00
---	--	--

4. RESPOSTAS DA TERCEIRA IDADE

4.1. Objectivos transversais às respostas ERPI/CD/SAD

Objectivos gerais	Objectivos específicos	Metas	Actividades	A	NA	Resultados
Satisfazer os requisitos do Cliente prestando serviços permanentes e contínuos, indo de encontro às necessidades básicas e instrumentais	Personalização dos cuidados ao Cliente e reajuste na definição dos serviços prestados	100% dos Clientes com avaliação diagnóstica e PI	Reuniões com cliente e familiares/significativos;	X		Meta alcançada. Todos os utentes admitidos nas respostas da 3ª idade, têm os processos individuais actualizados e revistos, conforme MQSS
		≥ 40 reuniões semanais de Equipa Técnica	Reuniões semanais de equipa técnica;			
		Verificação diária de todos registos de serviços prestados	Gestão diária dos serviços prestados de acordo com as necessidades do Cliente;	X		Foram realizadas cerca de 50 reuniões de Equipa Técnica, assim como reuniões com as ADD's e Equipa de Enfermagem
		80% de Clientes e familiares/significativos satisfeitos com os serviços prestados	Verificação diária dos registos de serviços prestados;	X		Foi assegurada a monitorização dos registos diários da prestação dos serviços básicos.
			Avaliação do grau de satisfação do cliente e familiar/significativo;	X		Utentes e familiares revelaram estarem satisfeitos com o serviço prestado.
Prevenir ou minimizar as consequências no processo normal de envelhecimento, promovendo a independência e autonomia do Cliente	Promoção da continência		Promoção do recurso a ajudas técnicas			Meta alcançada. Todos os Clientes admitidos e utilizadores das respostas sociais da terceira idade, tiveram asseguradas as necessidade básicas diárias.
	Incentivar a participação do Cliente na satisfação das suas necessidades básicas	Redução do nº de produtos para a incontinência utilizados		X		
	Permitir a continuidade das atividades instrumentais	Aumento do nº de idas ao WC	Possibilitar e promover a utilização do telemóvel, computador, carta e participação nas tarefas diárias por parte do Cliente	X		Meta alcançada. Ao longo do ano de 2019 incentivamos o contacto do Idoso com o exterior através dos meios referenciados, promovendo sobretudo o recurso à carta para comunicar com os Familiares que se encontram dentro e fora do país.
	Estimular em actividades da comunidade minimizando as dificuldades e constrangimentos	Aumento do nº de clientes independentes nas ABVD e AIVD				
		4 Participações mensais em atividades desenvolvidas com a Comunidade.	Programação de atividades com a Rede Social Local e parceiros	X		Meta superada, na medida em que a Instituição esteve presente em todas as actividades dinamizadas pelo Município e assim como nos Encontros Institucionais.

Elaborado Equipa da Qualidade	Aprovado Conselho de Administração	Data: 11/2014 Data: 18/11/2014	Página 16 de 40
---	--	--	--

	Processo de Gestão		Código
	Plano de Actividades e de Orçamento		PG01.IMP28 Rev 00

Objetivos transversais às respostas ERPI/CD/SAD (continuação)

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Atividades	A NA	Resultados
Acompanhar e apoiar o Cliente com um processo de envelhecimento patológico, possibilitando uma melhor qualidade de vida	Acompanhamento médico e de enfermagem com recurso a intervenção terapêutica	≤ 1 Consulta médica mensal por cliente	Consultas médicas	X	Meta alcançada na sua totalidade, na medida em que foram realizadas consultas médicas mensais por utente
	Adequação dos serviços à situação clínica do Cliente; Sensibilização dos colaboradores para a condição clínica do Cliente	Ações semestrais de sensibilização ou formação às Auxiliares de Acção Directa	Acompanhamento diário de enfermagem na realização de pensos, administração de medicação, avaliação dos sinais vitais, intervenção quando de alterações clínicas do cliente entre outras	X	Diariamente foi garantido o acompanhamento ao utente, nas diferentes tarefas inerentes à prática de Enfermagem
		≤ 20 Informações e orientações do departamento fornecidas às AAD's e cumpridas	Encaminhamento para sessões/consultas de especialidade	X	Foram realizadas acções de sensibilização realizada pela Equipa de Enfermagem às AAD's
			Ações de sensibilização ou formação às AAD's	X	Meta alcançada indo de encontro ao proposto.
Sensibilizar Familiares e Significativos do Cliente sobre as alterações decorrentes do envelhecimento normal e patológico, permitindo a adequação dos serviços prestados	Realização de reuniões com a família do Cliente caso se verifique um agravamento do seu estado clínico, visando a sensibilização dos mesmos	Média de 80 atendimentos anuais a familiares/significativos quando da sua solicitação	Reunião com a família do Cliente caso se verifique um agravamento do seu estado clínico	X	Meta alcançada na medida em que foram realizados atendimentos anuais a familiares/significativos quando da sua solicitação pela Equipa Técnica e Equipa de Enfermagem
	Possibilitar o agendamento de reuniões quando a solicitação por parte dos Familiares e Significativos	Média de 60 Reuniões dos familiares/significativos com departamento clínico	Reuniões quando a solicitação por parte dos familiares e Significativos	X	Meta parcialmente alcançada, uma vez que não foi realizada uma reunião geral com os familiares/significativos, no entanto foram feitas reuniões/contactos individuais com os familiares/significativos
		≥ 2 Reuniões por ano DT e Equipa Técnica com os familiares/significativos	Reuniões anuais com o Familiares/Significativos com a Direção Técnica e Equipa Técnica		

Elaborado Equipa da Qualidade	Aprovado		Página 17 de 40
	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

Elaborado Equipa da Qualidade	Aprovado		Página 17 de 40
	Conselho de Administração	Data: 11/2014	

	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28
		Rev 00

4.2. Objetivos direccionados para a resposta social de Centro de Dia

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Alcançar a capacidade máxima de clientes nesta resposta social	Angariação de clientes para esta resposta social	Média de 23 clientes/ano	Divulgação da resposta social junto da Rede Social Local, Comunidade e Parceiros	X	Meta alcançada na sua totalidade. No final de 2019 a resposta tinha 23 clientes admitidos
		Média de 40 atendimentos anuais só para resposta de CD	Realização de atendimentos ao público Recurso aos meios de divulgação internos (News, redes sociais)		
		Divulgação CD sempre com a saída da News e facebook	Promoção do "passa-a-palavra" junto de colaboradores, voluntários e parceiros e clientes; Promoção de serviços de excelência, diversificados e orientados para a tipologia da procura	X	X Não obstante realizaram-se 37 inscrições para o efeito e 26 admissões Todas as redes sociais (Facebook, site) incidiram na divulgação dos serviços

4.3. Objetivos direccionados para a resposta social de SAD

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Promoção da permanência do cliente no seu contexto sociofamiliar		Continuidade do horário definido para a prestação dos serviços;	Gestão do horário de prestação dos serviços,		Meta alcançada, sendo o horário ajustado às necessidades da procura
	Prestação de serviços diários e ininterruptos (feriados e fins-de-semana) que satisficam efectivamente as necessidades do Cliente e retardem ou evitem a sua institucionalização.	No máximo 1 cliente por ano desta resposta é institucionalizado.	Ajuste dos serviços prestados de acordo com as necessidades do cliente e agravamento das condições de saúde.	X	Meta alcançada, não tendo sido nenhum utente desta resposta institucionalizado em ERPI da Fundação.
		Média de 25 clientes/ano	Realização de atendimentos ao público	X	Meta não alcançada. Em Dezembro de 2019 na resposta social de SAD realizou-se 34 inscrições, tendo sido efectivo contava 23 admissões
		Média de 30 atendimentos anuais só para resposta de SAD	Recurso aos meios de divulgação internos (News, redes sociais)	X	
		Divulgação CD sempre com a saída da News e facebook		X	Todas as redes sociais (Newsletter, facebook, site) incidiram na divulgação dos serviços

Elaborado	Data: 11/2014	Aprovado	Data: 18/11/2014
Equipa da Qualidade		Conselho de Administração	Página 18 de 40

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

5. PROGRAMA DE ANIMAÇÃO

O presente relatório é elaborado tendo em vista a avaliação das actividades de Animação Sociocultural, durante o período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019. As actividades decorreram ao longo de todo o ano, tendo sido realizadas de acordo com o Plano de Actividades para 2019. Desenvolveram-se ainda outras actividades não planeadas, mas que foram aprovadas pela Direcção Técnica por terem sido consideradas fundamentais, para a melhoria contínua do desempenho da Instituição e satisfação dos utentes.

Na actualidade o sector da Animação Sociocultural é considerado um dos pilares da Instituição, pois promove um envelhecimento activo dos idosos. Visa sobretudo preservar a autonomia, auto-eficácia e auto-estima, o bem-estar físico e psíquico dos utentes, proporcionados através de actividades físicas e motoras, cognitivas ou mentais, expressão plástica, culturais, sociais e religiosas, respeitando sempre o plano mensal/anual da instituição.

O principal objectivo é através da animação melhorar a qualidade de vida dos idosos institucionalizados tendo em conta e tentando sempre:

- Promover o desenvolvimento pessoal e social; o elo de ligação entre idosos, família e Instituição;
- Aproximar a instituição da comunidade;
- Manter a independência da pessoa na realização das actividades da vida quotidiana, favorecendo o bem-estar físico e psicológico
- Ir ao encontro das suas raízes e reforçar a sua identidade, promovendo a qualidade de vida do idoso respeitando-o quanto à sua individualidade, capacidades, hábitos, interesses e expectativas;
- Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, dos utentes.

Durante o ano de 2019, a Fundação desenvolveu nas valências de Centro de Dia e ERPI, um conjunto de actividades que se podem dividir em dois grupos distintos: actividades internas e actividades externas. Estas actividades tiveram como objectivo estimular as capacidades cognitivas e mentais, nomeadamente o pensamento, o raciocínio, a memória e a expressão plástica, bem como a prática de exercício físico, estimulando a motricidade. No exterior as actividades foram realizadas em parceria com instituições locais e outras de iniciativa da própria Instituição. É neste

Elaborado		Aprovado		Página 19 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

ponto que o trabalho em animação sociocultural se torna fulcral para uma vida saudável dos idosos. Fora da instituição, a participação é constante ao longo do ano. Relativamente à participação dos utentes, as actividades com mais empenho por parte dos participantes são sem dúvida a ginástica e o atelier de expressão plástica. A estimulação cognitiva foi umas das actividades que conseguimos melhorar a participação dos utentes realizando sessões em grupo. Tentou-se sempre na altura de primavera e de verão realizar actividades ao ar livre como: caminhadas, visitas a museus ou passeios pelo concelho.

Continuou-se a dar ênfase às actividades intergeracionais, tentando, sempre que possível, realizar actividades em conjunto entre a Creche e o Lar. Durante o ano realizaram-se actividades como o dia dos avós, carnaval, dia mundial da criança, os Santos Populares, São Martinho e Natal, bem como participar e colaborar em todas as actividades que foram propostas pela comunidade.

Apesar de a Animação Sociocultural na Instituição focar-se principalmente nas valências de Centro de Dia e ERPI, algumas destas actividades, bem como em algumas saídas ao exterior incluiu-se a valência de SAD.

Com as actividades realizadas tentou-se que a qualidade de vida dos idosos fosse melhorada, apesar das suas situações de debilidade quer física quer psicológica. A realidade actual torna-se um desafio constante no que toca à realização de diferentes actividades, uma vez que o grau de dependência dos idosos que nos chegam ser cada vez maior, apesar do aumento de utentes com maior autonomia física no Centro de Dia. Ainda assim, a Fundação tem conseguido, de alguma forma, aliviar muitas situações de dor e desconforto dos utentes e proporcionar-lhe dias de bem-estar, lazer, convívio e boa disposição.

Em conclusão podemos afirmar que foi possível a concretização do Plano Anual de 2019 com sucesso, indo de encontro às expectativas e necessidades dos nossos utentes.

Elaborado		Aprovado		Página 20 de 40
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

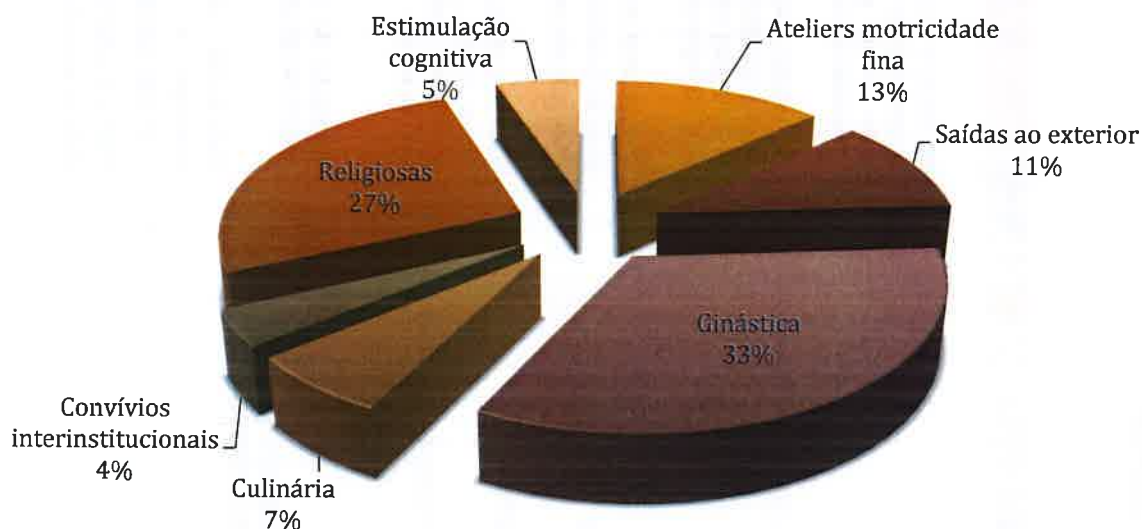


Gráfico 12 – Actividades realizadas na área da Animação

A realização de todas as atividades só foi possível com o trabalho e dedicação de toda a equipa, para que se proporcionasse aos utentes o máximo de conforto e bem-estar, para que todas as suas necessidades fossem satisfeitas, que a sua qualidade de vida fosse cada vez maior apesar das suas situações de debilidade quer física quer psicológica.

	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28 Rev 00
---	--	--

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Actividades	A NA	Resultados
Proporcionar uma melhor qualidade de vida aos utentes, dando resposta às suas necessidades básicas	Contrariar a tendência para um declínio progressivo das capacidades físicas e psíquicas	Participação dos utentes em pelo menos 80% das actividades		X	No decorrer do ano de 2019 manteve-se o nº de participantes nas actividades, sendo que o maior nº de participantes verificou-se nas actividades de carácter religioso e na ginástica.
	Contrariar a alteração das rotinas e das tarefas diárias, substituindo-as por hábitos e actividades que exijam maior grau de mobilidade	Manter a mobilidade dos utentes de maneira a que consigam executar as actividades básicas da vida diária	Actividades de expressão plástica, jogos lúdicos/cognitivos e alfabetização	X	Os utentes mantiveram a capacidade para executar as ABVD's, pese embora o aumento do nº de utentes novos com maior dependência e o aumento/agravamento dos casos de demência.
	Contrariar a redução da capacidade de concentração, reacção e coordenação		Visitas lúdicas e culturais		
			Actividades musicais (grupo coral)	X	O grupo coral não funcionou este ano, dado ao grau de dependência dos utentes e por falta de motivação por parte dos mesmos
Acompanhar e apoiar os utentes no processo de envelhecimento, minimizando as alterações no seu estado de saúde físico e mental e na sua independência	Incentivar o idoso a desenvolver trabalhos e passatempos de lazer	Realizar reuniões mensais com a equipa da Creche e de Lar/Creche	Sessões de estimulação motora (Ginástica)	X	Realização de reuniões mensais com a Equipa de Lar e Creche, com o objectivo de planear actividades que promovessem a interacção intergeracional.
	Incentivar a participação do idoso em pequenas tarefas do quotidiano da instituição	Realizar reuniões semanais com a equipa técnica de Lar	Comemoração de dias festivos/temáticos e aniversários		
	Promover a participação activa dos idosos e/ou familiares nas actividades	Manter o contacto com a sociedade e as instituições envolventes	Encontros Interinstitucionais	X	Realização de reuniões semanais de Equipa Técnica do Lar (cerca de 50 reuniões).
	Valorizando a experiência adquirida ao longo da vida		Participação em actividades conjuntas, promovidas por outras IPSS's, Autarquia, Rede Social, Biblioteca Municipal	X	Participação em diversas actividades do Município e Convívios Interinstitucionais, mantendo a periodicidade Iniciou-se parceria com o Espaço Saúde da UCC de Estarreja com periodicidade mensal.

Elaborado	Aprovado	Página 22 de 40
Equipa da Qualidade	Conselho de Administração	Data: 11/2014
		Data: 18/11/2014

	Processo de Gestão		Código
	Plano de Actividades e de Orçamento		PG01.IMP28
			Rev 00

Actividades a Desenvolver	Periodicidade	Objectivos Específicos	Realizada	Não Realizada	Observações
Comemoração de Dias Festivos					
Dia dos Namorados		- Contrariar a tendência para um declínio progressivo das capacidades físicas e psíquicas	X		
Carnaval			X		
Dia Mundial da Saúde		- Contrariar a alteração das rotinas e das tarefas diárias, substituindo-as por hábitos e actividades que exijam maior grau de mobilidade	X	X	
Santos Populares		- Incentivar o idoso a desenvolver trabalhos e passatempos de lazer	X		
Mês do Verão			X		
Dia da Fotografia	Mensal	- Promover a participação activa dos idosos e/ou familiares nas actividades	X		
Dia Mundial dos Avós		- Valorizar as capacidades, competências, saberes e cultura do idoso, aumentando a sua auto-estima e autoconfiança	X		
Dia Mundial do Idoso			X		
Semana Cultural			X		
Montagem do Presépio			X		
Festa de Natal			X		
Distribuição de presentes pelos idosos			X		
Visitas sociais, culturais, lúdicas e religiosas					
Passeio à Feira de Março		- Promover a comunicação e a convivência	X		
Visita a Fátima		- Contrariar a tendência para um declínio progressivo das capacidades físicas e psíquicas	X		
Missa do Doente			X		
Idas à praia		- (Re) integração do idoso na comunidade		X	
Passeios de barco moliceiro				X	
Visita à Igreja de Arouca		- Rentabilizar os serviços e recursos comunitários para melhorar a qualidade de vida do idoso	X		
Visita ao Museu do Calçado	Mensal	- Manutenção das crenças e tradições religiosas dos utentes		X	
Visita ao S. Paio		- Promoção do sentimento de bem-estar dos utentes	X		
Lanche na Pateira de Fermentelos		- Combater o isolamento no domicílio		X	
Visita ao Santuário de N.ª Sr.ª de Vagos				X	
Atelier de trabalhos manuais					
Actividades de Expressão Plástica	Semanal	- Contrariar a redução da capacidade de concentração, reacção e coordenação	X		
Atelier de Costura		- Incentivar o idoso a desenvolver trabalhos e passatempos de lazer	X		
Atelier de reciclagem		- Estimular a criatividade e a motricidade fina		X	
Animação Motora					
Sessões de psicomotricidade		- Contrariar a tendência para um declínio progressivo das capacidades físicas e psíquicas	X		Em parceria com a Câmara Municipal de Estarreja desde Setembro
Sessões de Ginástica	Semanal		X		
Caminhadas no interior e exterior		- Estimular as capacidades motoras existentes	X		

Elaborado		Aprovado	
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014
		Página 23 de 40	

	Processo de Gestão	Código PG01.IMP28
	Plano de Actividades e de Orçamento	Rev 00

Atelier de Leitura Leitura livre Exploração de contos Recolha de histórias Visitas à Biblioteca Municipal Chá com letras	Mensal	- Contrariar a redução da capacidade de concentração, reacção e coordenação - Promover a comunicação e a convivência - Contrariar a tendência para um declínio progressivo das capacidades físicas e psíquicas - Incentivar o idoso a desenvolver trabalhos e passatempos de lazer	X X X X	
Jogos de mesa e tradicionais Dominó Bingo Sueca Malha	Semanal	- Contrariar a redução da capacidade de concentração, reacção e coordenação - Promover a comunicação e a convivência	X X X X	
Estimulação Cognitiva Palavras cruzadas Sopas de letras Treino da escrita Atelier de informática Jogos de diferenças e semelhanças Jogos de palavras Jogos de memória Bingo dos sons	Semanal	- Contrariar a redução da capacidade de concentração, reacção e coordenação - Contrariar a tendência para um declínio progressivo das capacidades físicas e psíquicas	X X X X X X X X	
Música Ensaios do grupo coral	Mensal/ Semanal	- Promover a comunicação e a convivência - Estimular a auto-valorização e boa disposição	X	Elevado grau de dependência dos utentes/falta de motivação
Dramatização Leituras de textos de peças Encenação de pequenas peças de teatro Sessões de cinema (teatro de revista entre outros)	Mensal	- Contrariar a redução da capacidade de concentração, reacção e coordenação - Promover a comunicação e a convivência - Estimular a auto-valorização e boa disposição	X	Dificuldade de compreensão pelos utentes
Atelier de culinária Confecção de doces e salgados simples Leitura de revistas de culinária	Mensal	- Promover a comunicação e a convivência - Estimular a auto-valorização e boa disposição - Reminiscência	X	
Convívios interinstitucionais Convívios com as IPSS's do concelho Desfolhadas	Mensal	- Rentabilizar os serviços e recursos comunitários para melhorar a qualidade de vida do idoso - Promover a comunicação e a convivência	X	

Elaborado Equipa da Qualidade	Aprovado		Página 24 de 40
	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão Plano de Actividades e de Orçamento	Código PG01.IMP28 Rev 00
--	--	---

Convívios intergeracionais

Convívio entre idosos e crianças da creche e de outras instituições

A definir

- Promover o contacto intergeracional, tendo em conta a salutar proximidade entre criança-idoso, com o propósito de trocarem experiências e conhecimentos adquiridos ou por adquirir
- Promover a comunicação e a convivência

X

Comemoração dos aniversários

Comemoração dos aniversários dos utentes

Mensal

- Contrariar a alteração das rotinas
- Promover a participação activa dos idosos e/ou familiares nas actividades
- Estimular a auto-valorização e boa disposição

X

Actividades não previstas no Plano de Actividades de 2019

Dia Internacional da Televisão

Dia Mundial do Cinema

Rastreio Visual com o parceiro Ergovisão

Rastreio auditivo com o parceiro Clínica Corte Real

Dia do Mundial da Alimentação

Dia Mundial da Saúde Mental

Dia Nacional dos Castelos

Dia da Não Violência

Dia do Animal com a aquisição de um passarinho

Dia do Sonho

Dia do Puzzle

Dia Mundial da Família

Participação no Projecto Postal Amigo

Dia do Bombeiro com visita aos BVEstarreja

Dia Mundial da Pizza

Realização da Eucaristia quinzenal intercalada com visita das Irmãs

Vista do Bispo da Diocese de Aveiro

Participação no Projecto Dress a Girl

Ida à Praia Fluvial Vale de Cambra

Visita à feira do Mirtilo de Sever do Vouga

Elaborado Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Aprovado Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	Página 25 de 40
--	-----------------------------	---	--------------------------------	-------------------------------

	Processo de Gestão		Código
	Plano de Atividades e de Orçamento		PG01.IMP28 Rev 00

6. CUIDADOS DE SAÚDE

6.1. Serviço de Medicina e Enfermagem

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Atividades	A	NA	Resultados
Assegurar os Cuidados de Saúde dos utentes desta Instituição	Assegurar a segurança do utente		Gestão de armazenagem do stock de material clínico	X		Atualmente é feito dentro do Departamento de Saúde um controlo informatizado de saídas e entradas de stocks, o que permitiu que o sistema de gestão e armazenagem fosse melhorado.
	Assegurar o autocuidado dos utentes		DAE, exigido pelas normas de qualidade (Entidade Reguladora da Saúde) e outros equipamentos necessários		X	Mantém-se também o controlo mensal
	Assegurar o acesso a cuidados de saúde (Enfermagem, Reabilitação e Medicina)	Aprimorar a organização e equipamentos de apoio ao Departamento de Saúde	Aquisição de material de cuidados aos pés		X	Monitorização e manutenção do Equipamento
	Assegurar o regime terapêutico e medicamentoso do utente		Reciclagem de resíduos realizando a separação de lixos contaminados/biológicos, corto-perfurantes, resíduos equiparados a urbanos, plástico/metal, vidro e papel	X		Não foi possível adquirir todo o material necessário para os cuidados aos pés pelo custo inerente, num entanto está assegurado o material mínimo indispensável
	Intervenção na Prevenção e no Tratamento	Manter assegurados os cuidados de medicina e de enfermagem gerais e especialistas	Verificação dos registos das AAD		X	No ano 2019 manteve-se a triagem de resíduos resultantes da prestação de cuidados, através de contrato com empresa Ambimed
	Acompanhamento dos utentes com patologias crónicas com especial atenção		Acolhimento de utentes: avaliação inicial, estabelecimento da tabela terapêutica, elaboração da folha de encaminhamento ao serviço de urgência, estabelecimento de orientações para as auxiliares específicas para cada utente, elaboração de orientações da dieta para cada utente. Atualização de processos clínicos pós visita médica/consulta ou ida ao SU		X	Meta alcançada. Foram redigidas orientações de trabalho para as AAD de forma a assegurar todos os cuidados necessários aos utentes com as suas particularidades e a uniformizar a prestação dos cuidados. Sendo que as ocorrências foram verificadas diariamente
			Colheita de amostras de sangue e urina para posterior envio e análise no Laboratório	X		Meta alcançada. Todas as colheitas de sangue foram realizadas na Instituição pela equipa de enfermagem

Elaborado Equipa da Qualidade	Aprovado		Página 26 de 40
	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014	

	Processo de Gestão		Código
	Plano de Actividades e de Orçamento		PG01.IMP28
			Rev 00

Serviço de Medicina e Enfermagem (continuação)

Objetivos gerais	Objetivos específicos	Metas	Actividades	A	NA	Resultados
Assegurar a segurança do utente Assegurar o autocuidado dos utentes Manter assegurados os cuidados de enfermagem gerais e específicos Assegurar o acesso a cuidados de saúde Assegurar o regime terapêutico e medicamentoso do utente			Monitorização de sinais vitais (mínimo 1x/semana, todos os utentes)	X		Meta alcançada. Foram monitorizadas as tensões de todos os utentes semanalmente pelo menos 1 vez
			Preparação da medicação semanal	X		Não foram registados erros de administração medicamentosa
			Gestão da medicação dos utentes			Manteve-se a prevalência de utentes dependentes, por conseguinte com Alto Risco de UP (Escala de Braden) e Alto Risco de Queda (Escala de Morse). Esta circunstância refletiu-se no número de feridas, tanto úlceras de pressão como feridas traumáticas desenvolvidas na Instituição, que representaram um aumento de dispêndio de recursos humanos e materiais
			Administração da medicação aos utentes (Jejum, Pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar)			
			Executar tratamento a úlceras de pressão e feridas	X		Verificou-se o aumento de utentes diabéticos, passando de 17 (2018) para 18. Foram prestados os cuidados de enfermagem inerentes à doença (terapêutica, monitorização e acompanhamento) diariamente; foram executados tratamentos aos pés destes utentes periodicamente em média de 3 em 3 meses
			Executar nebulizações			
			Executar manutenção e troca de sondas (nasogástricas e vesicais)	X		Administradas cerca de 130 injetáveis intramusculares, nomeadamente a vacinação contra a gripe sazonal (74 vacinados), vacinação contra o tétano em atraso e medicação prescrita quinzenal e mensalmente aos utentes. Foram administrados diariamente injectáveis subcutâneos numa média de 6 utentes por dia. Também foram realizadas pela equipa de enfermagem a grande maioria das colheitas de sangue solicitadas por consulta externa ou médico de família, resultando numa média de 2 colheitas mensais
			Executar cuidados aos pés	X		
			Administração de injetáveis	X		

Elaborado		Aprovado	
Equipa da Qualidade	Data: 11/2014	Conselho de Administração	Data: 18/11/2014
		Página 27 de 40	