**Plano de Actividades e Orçamento 2019**



**Santa Casa da Misericórdia de Viana do Castelo**

Novembro de 2018

**PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO 2019**

1. **MENSAGEM DA PROVEDORA**

Decorridos quase dois anos sobre a tomada de posse da Mesa Administrativa e dos demais Órgãos Sociais da Santa Casa, cumpre-me registar, com júbilo e agradecimento, o bom entendimento, o espirito de colaboração e o sentido de serviço que existe entre todos os seus membros.

Este Plano, como o antecedente, é instrumento de trabalho que corporiza, momento a momento, o alto e nobre serviço que a Santa Casa presta à comunidade e às pessoas que estão ao seu cuidado. A Missão da Santa Casa é ter sempre presente, em todos os campos de actuação, o respeito pelos valores que, desde a sua fundação, são o seu mais valioso património e a razão dos seus quase quinhentos anos.

O presente Plano visa a procura contínua da qualidade dos serviços prestados de forma acertada e concertada com sustentabilidade.

Para a realização da melhoria contínua da qualidade dos serviços, aposta-se na necessária formação profissional dos nossos colaboradores, no reconhecimento e valorização do seu trabalho, na conservação, requalificação e dotação de condições de conforto dos equipamentos sociais.

No fundo, nesta área, é continuar, melhorar e adaptar a estrutura e os serviços às exigências dos tempos, com qualidade, rigor e inovação.

Continuar a acção de abrir a Santa Casa à comunidade, promovendo a sua participação e envolvimento participando em eventos que divulguem a sua Missão e o seu Património Cultural e Religioso.

Prevê-se a não continuação dos serviços da Cantina Social para o próximo ano, não só pela pouca procura que este serviço tem vindo a evidenciar, mas também pela crescente falta de apoio de financiamento da Segurança Social para este serviço, que se julga estar em vias de extinção.

Do mesmo modo, por falta de informação, em tempo útil, dos serviços do Estado quanto à continuidade e modo do serviço RLIS – Rede Local de Intervenção Social - não se inclui esta valência no Plano.

Os recursos, não financiados que seriam alocados àqueles serviços serão desviados, com análogo proveito, para as valências de Apoio Social e Apoio à Infância.

Terminou em Abril deste ano o protocolo celebrado entre a Santa Casa e a União das Misericórdias que visou o acolhimento de uma família síria.

Apesar de a integração da família se ter realizado com grande sucesso, não se prevê, mas não se exclui, a continuidade deste protocolo.

Celebram-se no ano de 2021 os 500 anos da fundação da Santa Casa da Misericórdia de Viana do Castelo.

Entendeu a Mesa Administrativa, pela singular importância de tal efeméride, iniciar as comemorações já no ano de 2019 dando-lhe continuidade nos anos seguintes.

Por esta forma também se divulga a Missão da Santa Casa e se atrai a tão necessária renovação dos seus filiados.

Uma palavra de agradecimento aos membros da Mesa Administrativa, Mesa da Assembleia Geral e Definitório pelo seu zelo, competência, amor à causa e pelo arrimo que sempre me dão.

Uma palavra de reconhecimento aos/às nossos/as colaboradores/as pelo empenho na realização do bem estar dos nossos utentes e pelo contributo que dão para a boa imagem da Santa Casa junto dos nossos mais velhos, das nossas crianças, famílias e comunidade.

Bem hajam!

Uma palavra de agradecimento à Câmara Municipal, ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo e demais entidades oficiais e particulares pela ajuda que dão à Santa Casa sempre que dela precisa.

Ao serviço da Santa Casa

 Luísa Novo Vaz

 Provedora

1. **PLANOS SECTORIAIS DE ACTIVIDADES**
	1. **APOIO SOCIAL (ERPI LAR DE S. TIAGO; ERPI LAR DE N. SR.ª DA PIEDADE, SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO – SAD)**

O Plano de Actividades neste sector de particular importância social é necessariamente um plano dinâmico que exige, a todo o momento, respostas em tempo útil, adequadas às necessidades dos nossos mais velhos.

Centra-se no principio de que uma estrutura residencial para pessoas idosas deve/tem de ser, um centro de bem estar físico e psíquico.

Conseguir tal objectivo passa por definir estratégias alicerçadas nos valores da humanidade e solidariedade.

Para tanto prevemos intervir:

- Nas áreas da formação profissional dos/as nossos/as colaboradores/as, dando-lhes as ferramentas que os/as ajudem, no dia a dia, a dar mais cuidado, mais profissionalismo e mais eficiência.

- Nas ferramentas necessárias para gestão do stress diário que reconhecidamente o desempenho das suas tarefas implica.

- Avaliação do desempenho, como forma de reconhecimento e prémio de mérito;

- No relacionamento com as famílias através de reuniões periódicas, de questionários de satisfação.

- Incentivo ao voluntariado.

- Fomento de saídas para o exterior.

- Promoção do envelhecimento activo através de um serviço de animação cultural efectivo, individual e colectivo, com recurso às novas tecnologias e com articulação permanente com os serviços de médico, enfermagem e fisioterapia.

- Requalificação/manutenção dos espaços, equipamentos e mobiliário.

- Interacção com a comunidade através da realização de eventos fora e dentro do Lar.

- Reuniões regulares com os/as colaboradores/as com o objectivo de auscultar as suas opiniões e os seus anseios, por forma a garantir um bom ambiente de trabalho.

- No Lar da Piedade prevê-se a criação de uma sala de reabilitação com equipamento Snouzelen.

- Os planos específicos para cada um dos Lares, da autoria das respectivas direcções, constam do anexo a este Plano.

* 1. **APOIO À INFÂNCIA – CRECHES E JARDINS DA SANTA CASA – Creche e Jardim de Santiago da Barra e Creche e Jardim da Misericórdia**

É objectivo dar continuidade ao trabalho encetado em anos anteriores e em particular ao realizado no ano em curso.

- Requalificação dos espaços e mobiliários.

- Mais conforto nas instalações.

- Conservação dos equipamentos.

Os planos específicos de actividades para cada um daqueles estabelecimentos, da autoria das respectivas coordenadoras pedagógicas, aprovados pela Mesa Administrativa , constam do documento anexo .

* 1. ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Reorganização dos serviços da secretaria de forma a conciliar a especialização com a polivalência.

- Avaliação do desempenho.

- Formação Profissional.

- Difusão e interiorização dos Manuais de Boas Práticas, de Combate ao Assédio Moral, da Proteção de Dados Individuais.

- Selecção e recrutamento de pessoal através de anúncio publico, Avaliação Curricular e Entrevista Pessoal de Selecção.

- Realização de convívios regulares e incentivo à participação nas actividades da Santa Casa .

* 1. **IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

O processo de implementação da qualidade continua em curso, não se prevendo que termine antes de 2019. A metodologia de trabalho adoptada preconiza o envolvimento dos colaboradores da instituição na criação dos procedimentos, algo que leva a que este projecto se arraste por mais tempo do que o previsto, uma vez que a actividade operacional da organização consome praticamente todos os recursos.

Em 2018 outros projectos assumiram prioridade face à implementação da qualidade, como por exemplo a RLIS (pedido de reembolso, explicações adicionais ao pedido de reembolso e auditoria externa); a passagem de todos os processos das ERPI e SAD para capas individuais; a elaboração de um novo regulamento interno para as ERPI; a reorganização dos serviços administrativos e a adaptação de procedimentos relacionados com o novo regulamento europeu de protecção de dados, entre outros. Note-se que os projectos referidos anteriormente consumiram recursos que não puderam ser afectos directamente à implementação, mas também importa referir que o trabalho desenvolvido contribui para a qualidade da instituição e será parte integrante do processo de certificação.

No que diz respeito ao trabalho de implementação, a mesa administrativa decidiu iniciar pelo topo, estando já aprovados três procedimentos relacionados com a gestão da organização, nomeadamente: 1) controlo de documentos e registos; 2) gestão estratégica da organização e 3) gestão da melhoria. Até ao final do ano é expectável que mais quatro procedimentos sejam aprovados: 1) auditorias internas; 2) candidatura e admissão nas ERPI (revisto de acordo com o novo regulamento); 3) avaliação diagnóstica e plano individual nas ERPI e SAD e 4) cuidados de saúde.

Os restantes procedimentos serão trabalhados em 2019, sendo importante a elaboração de um cronograma para o que falta da implementação, comprometendo a equipa do projecto, mas também a mesa administrativa, cujo envolvimento e a gestão dos recursos é indispensável para uma certificação bem-sucedida.

Reitera-se, contudo, o compromisso da mesa administrativa com a implementação de um sistema de gestão da qualidade, indispensável para a criação de mecanismos que permitam prestar o serviço que os residentes e utentes da instituição merecem.

* 1. **PATRIMÓNIO E OBRAS**

É objectivo da Mesa Administrativa preservar e valorizar o património imobiliário da Santa Casa no sentido de o rentabilizar ao máximo, proporcionando quer aos arrendatários quer aos utentes das diversas valências e respectivos colaboradores as condições de habitabilidade, conforto e segurança que devem ser observadas em habitações, estabelecimentos comerciais ou equipamentos sociais.

Os diversos imoveis que a Santa Casa tem no mercado de arrendamento necessitam de obras, tendo em conta o tempo que decorreu desde a sua construção, o uso, por parte de arrendatários, em alguns casos mau, a falta de cuidados de reparação, de obras de recuperação e de beneficiação.

São obras urgentes e imprescindíveis à reposição da segurança e condições de habitabilidade e fim a que se destinam.

Os edifícios das diferentes valências sociais serão alvo de intervenções, sempre com o objetivo de melhoria da qualidade dos serviços prestados aos nossos utentes.

**BAIRRO CONDE DE BERTIANDOS**

Renovação de caixilharias nas habitações ainda não intervencionadas.

Pinturas de apartamentos pelo interior.

Rectificações em pichelarias.

Correcções por infiltrações.

**BAIRRO DA MISERICORDIA**

Complexo habitacional bastante degradado ao nível de cobertura e fachadas.

Estas situações por si determinam a infiltração de águas pluviais e consequentes humidades em paredes e tectos.

As intervenções ao nível da cobertura e isolamento das paredes exteriores são essenciais para garantir a segurança das construções e dar uma vida mais confortável aos arrendatários

Pelo interior, caso a caso, interviremos por forma a criar novas e melhores condições de habitabilidade

Sendo este conjunto habitacional provido de garagens e porque os registos destes espaços estão algo dispersos e imprecisos, prevê-se o estudo e análise, caso a caso, para clarificação de quem os detém e com que legitimidade.

Este assunto já começou a ser tratado, mas adivinha-se complexo e moroso.

**PRÉDIO DA RUA MONSENHOR DANIEL MACHADO**

A obra não foi concluída pelo empreiteiro e o executado apresenta defeitos e anomalias

Apresentou, contudo, facturas que foram avalizadas e pagas de trabalhos mal executados, alterados relativamente ao contratado.

Notificado para reparar e concluir a obra, não o fez.

O caso está em tribunal.

 **CASAS DA RUA ROQUE DE BARROS**

Sobretudo afectadas por humidades, devido ao tipo de construção. As situações mais graves foram já resolvidas.

Há intervenções já programadas para melhorar duas moradias.

**HABITAÇÃO Nº35, RUA MAJOR XAVIER DA COSTA**

Estão previstas intervenções, designadamente, substituição de portas das varandas e algumas interiores. A instalação eléctrica, com condutores à vista, vai ser alvo de melhoramento.

**ERPI SANTIAGO**

Serão dotadas todas as instalações sanitárias de ajudas técnicas, operação que já iniciamos

Será mudada a porta de entrada para a lateral do edifício frente ao salão onde a visibilidade e controle será mais fácil, visto ser o local mais frequentado.

Esta entrada não tem degraus, o que torna a acessibilidade mais prática e cómoda. Teremos que colocar a porta a abrir para a direita, pois, como está, não facilita o trânsito das pessoas.

Continuamos empenhados na mudança das cozinhas para esta valência. Aguarda-se a entrega do projecto de arquitectura.

Continuamos a procurar resolver o problema da caldeira, pois algo na sua instalação faz com que falte por vezes água quente nos banhos.

O equipamento foi alvo de constantes intervenções sem resultado. Se não for resolvido definitivamente o problema equaciona-se a possibilidade de substituição.

**ERPI NOSSA SENHORA DA PIEDADE**

Este lar, em edifício de construção muito antiga, tem muitos constrangimentos que procuramos minimizar.

A caldeira de aquecimento, que já havia sido soldada no corpo interior, pode, a qualquer momento, colapsar, o que a acontecer, deixará o lar numa situação complicada, com falta de água para banhos e para a cozinha.

Terá que ser substituída, situação que está já a ser estudada.

Os pavimentos dos 2º e 3º pisos apresentam bastante degradação, estão feios, impressionam mal quem nos visita e desagrada aos utentes. Vai ser substituído.

Todas as camas serão dotadas de campainha de chamada, de pera, mais acessíveis do que os existentes.

Vai ser criada uma sala de fisioterapia devidamente equipada no rés do chão

Vai ser criada uma sala de Snoezelen, anexa à de fisioterapia, para a qual já possuímos o equipamento.

Todas as instalações sanitárias serão equipadas com ajudas técnicas.

As portas terão as fechaduras por sistema magnético ligado à central detecção de incêndios.

Vai ser criada uma nova saída de emergência, com todos os requisitos, que vai aliviar a única existente que funciona ao mesmo tempo como entrada.

Vão ser colocadas grades de protecção em todas as janelas do rés do chão, que podem permitir qualquer entrada no edifício por estroncamento, numa zona em que de noite não está ninguém presente.

Porque o projecto de implementação de medidas de segurança contra incêndios, não foi cumprido não obstante ter o aval da ANPC, com vista ao licenciamento, terem sido pago pagos trabalhos não feitos, depois de conseguirmos que o empreiteiro que ganhou o concurso viesse repor a parte da sinalética, luzes de emergência, botões , sirenes, quadro repetidor de sinais, escusa-se agora a rectificar o que diz respeito às portas corta fogo.

Nesta conformidade, entregamos o caso ao nosso advogado, no sentido da resolução deste caso.

Quanto às portas não colocadas e porque constam do projecto aprovado, vamos colocá-las.

Pelo exterior do edifício, que ostenta um estado de abandono, olhando ao aspecto das paredes, serão alvo de atenção, assim como caixilharias e portas.

**CALATRAVA**

É uma fonte de rendimento da SC e corre o risco de se perder se não houver intervenção.

É verdade que, por força do contrato, o cessionário deverá fazer as obras de manutenção, mas o edifício já não cumpre a função e está a degradar-se.

Vamos ter em atenção a substituição das janelas de madeira e vidro simples, que, além de gastas, permitem a entrada de todos os sons da rua, o que incomoda os clientes.

A pintura exterior, telhado e caleiras estão a precisar de renovação.

Os esgotos estão a dar problemas e urge substituir o colector no logradouro.

O pavimento está gasto.

Vamos dar atenção a esta situação.

**SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS**

A instalação eléctrica nos locais de trabalho vai ser rectificada, pois temos pertinentes queixas dos funcionários que aqui trabalham.

O quadro eléctrico que serve todas as dependências dos serviços, sendo ainda o quadro eléctrico para obras da igreja, alojado em estrutura provisória e para obras, vai ser transferido para instalação própria e de acordo com o fornecedor.

Daremos assim baixa do quadro de obras. Enquanto solicitaremos a ligação ao quadro próprio para o edifício.

**OBRA DE REMODELAÇÂO E AMPLIAÇÂO DO ERPI SANTIAGO (LAR)**

Prevê-se a sua conclusão para 28 de Janeiro de 2019, prazo com que a entidade financiadora (Fundo Rainha D. Leonor) concordou, em visita de fiscalização à obra em 1 de Setembro de 2018.

* 1. **IGREJA E CULTO**

**Objectivos**

- Preservar a igreja como espaço de culto;

- Preservar as tradições religiosas da comunidade e da instituição.

 **Actividades**

**- Abertura diária para visitas** ( as visitas são sempre gratuitas para a prática do culto)

Segunda a sexta-feira: 9h30-12h30; 14h00-18h00

Sábados: 10h00-13h00

Domingos: 11h00-13h00 (inclui Missa às 12h00)

**- Actos de Culto:**

 **-** Missa Dominical: 12h00

- Missa às últimas quartas-feiras do mês , pelas 11h00, para os residentes dos lares e comunidade em geral .

 - Domingo de Ramos: Bênção dos Ramos, manhã do Domingo de Ramos

 - Recepção da imagem da Senhora das Dores (tarde do Sábado de Ramos) e abertura da igreja para o Sermão do Encontro na tarde deste domingo.

 - Quinta-Feira Santa: decoração e abertura nocturna da Igreja para tradicional visita às igrejas.

 - Missa Solene da Padroeira.

 - Festa da Imaculada Conceição: Missa do dia 8 de Dezembro.

 - Sufrágio de Irmãos falecidos na Missa Dominical sempre que do seu falecimento haja conhecimento.

 - Celebração de casamentos, baptizados e outras expressões de culto da comunidade ;

* 1. **CULTURA , COMUNICAÇÃO E EVENTOS**

**Objectivos**

- Preservar e divulgar o Património histórico-artístico da instituição.

- Valorizar as actividades culturais nos espaços da Santa Casa como meio de aproximação da comunidade à instituição.

- Dar continuidade à dinamização da galeria de exposições como espaço de divulgação cultural e artística;

- Promover a literacia e fruição artística junto da comunidade como contributos para o bem estar social.

**Actividades**

Espólio Museológico:

- Revisão dos inventários

-Actividades de manutenção e preservação: controlo de infestações e humidade, limpeza, arejamento.

- Angariação de fundos para restauros (colecção de retratos , altares da Igreja e Orgão Ibérico.)

Galeria de Exposições:

- Estão previstas nove exposições individuais e duas colectivas e ainda duas exposições de associações locais.

Concertos :

- Janeiro, dia 6, Concerto de Reis

- Março, dia a designar Concerto de Páscoa;

- Maio, 31: Concerto de celebração do dia da Padroeira;

- Setembro, datas a designar : Ciclo de concertos nos Claustros da Misericórdia;

- Dezembro, data a designar: Concerto de Natal

Visitas guiadas à Igreja e Museu

- Manutenção da oferta de visitas guiadas ao Museu para grupos com o custo de 1€ por pessoa.

 - 22 de Maio- Visita guiada à Capela de S. Rita- Antigo Recolhimento de S. Tiago

- Visita guiada aos espaços Museológicos com reconstituição histórica – com colaboração do Teatro do Noroeste e a participação de funcionários;

Outras visitas poderão ser agendadas, nomeadamente , visitas guiadas ao Museu e Igreja , orientadas por especialistas a convidar. Estas visitas podem ser preparadas para os dias 18 de Abril, Dia internacional dos Monumentos e sítios ou 18 de Maio, Dia internacional dos Museus.

Outras actividades

 - Divulgação da história e do património artístico da Santa Casa através de plataformas digitais (site institucional, e pagina de *facebook* da instituição ).

- Convite a artistas e artesãos para realização de pequenos workshops/ conversas nos claustros da Misericórdia.

- No âmbito da promoção e divulgação do património artístico e religioso da Santa Casa estão previstas intervenções no retábulo-mor e altares. Para tanto, a Santa Casa vai encetar diligências de angariação de fundos através de mecenato e candidaturas que se enquadrem na obra a realizar.